Perehdytysaikataulun ja -materiaalin kehitys palvelukeskuksessa

Nicola Valtonen

2020 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Perehdytysaikataulun ja -materiaalin kehitys palvelukeskuksessa

Nicola Valtonen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
2020

Laurea-ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Liiketalouden koulutusohjelma (AMK)

Tiivistelmä

Nicola Valtonen Nicola Valtonen

Perehdytysaikataulun ja -materiaalin kehitys palvelukeskuksessa

Vuosi 2020 Sivumäärä 53

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Bonava Suomi Oy:n Helsingin toimipisteessä toimivan palvelukeskuksen perehdytysprosessia niin, että se palvelee tehokkaammin sekä perehdyttäjää että perehdytettävää työntekijää. Opinnäytetyön avulla pyritään kehittämään vakioitu aikataulu perehdytysjaksolle sekä palvelukeskuksen perehdytysprosessin materiaalia kyseiselle jaksolle sopivaksi. Perehdytysmateriaalia ja aikataulua kehitetään siis niin, että palvelukeskuksen kokonaisuus hahmottuu uudelle aloittavalle harjoittelijalle selkeämmin ennen varsinaisten työtehtävien aloittamista käytännössä. Opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantona Bonava Suomi Oy:lle.

Opinnäytetyössä käytetään päämenetelmänä haastattelua. Haastatteluissa käytetään yksilö - ja parihaastatteluja, jotta perehdytykseen liittyvistä kokemuksista on mahdollista saada mahdollisimman laaja ja syvä kuva. Opinnäytetyössäni kehitetään tulevaisuudessa käytettäviä materiaaleja ja aikataulua, joten on erityisen tärkeää saada perusteellinen käsitys käytännön toiminnoista sekä niiden jalkauttamisesta uudelle työntekijälle. Olen päässyt seuraamaan opinnäytetyötä tehdessäni myös uusien syksyllä 2019 aloittaneiden harjoittelijoiden työskentelyä. Opinnäytetyön tutkimus on laadullinen, ja se näkyy menetelmän valinnassa sekä sen käytössä. Tämän lisäksi käytän tutkimuksessa sen aihetta tukevaa kirjallisuutta.

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi selkeitä ongelmakohtia palvelukeskuksen perehdytysjaksoon liittyen. Nämä ongelmakohdat keskittyvät etenkin kommunikaation ja haasteiden purkamiseen yhdessä ohjaajan kanssa, sekä ajankäyttöön ja perehdytysjaksolla toimivien ohjaajien läsnäoloon. Myös perehdytysmateriaali osoittautuu tuloksien perusteella liian tekniseksi ja vaikealukuiseksi uuden työntekijän näkökulmasta. Tulokset osoittavat myös, että tähän asti perehdytysjaksolla on annettu liikaa aikaa itsenäiseen opiskeluun, vuorovaikutteisen ohjaamisen sijasta. Uusille aloittaville työntekijöille tulisi resursoida enemmän ohjausta ja mahdollisuuksia pureutua ohjaajan kanssa säännöllisesti perehdytysjakson aikana heränneisiin kysymyksiin. Opinnäytetyössä toteutetun tutkimuksen tulokset osoittavat, että kehitystoimenpiteille on realistisia tarpeita Bonava Suomi Oy:n palvelukeskuksessa. Nämä tarpeet tulevat selkeästi esiin ja niihin on mahdollista tehdä käytännön tason muutoksia. Myös perehdytysprosessia voidaan tämän myötä viedä haluttuun suuntaan. Perehdytysjakson aikataulun vakiointi on selvästi kaivattu käytännön kehitystoimenpide, jonka myös toteutan tutkimuksessa saamieni tuloksien perusteella. Aikataulua on muokattu perehdytysjakson osa-alueiden painotustarpeiden mukaan.

Asiasanat: Perehdyttäminen, perehdytysprosessi, toimintatapojen jalkauttaminen

Laurea University of Applied Sciences
Degree Programme in Business management
Bachelor of the business administration

Abstract

Nicola Valtonen

Development of the orientation schedule and material in the service center

Year 2020 Pages 53

Abstract

The purpose of this thesis is to improve the orientation process of Bonava Suomi Oy's service center at the Helsinki office. The orientation process should serve both the introducer and the new trainee. The main goal is that the trainee is being orientated more effectively. The thesis also aims to develop a standardized timetable for the orientation period as well as the material for the orientation process of the service center. The orientation material and the schedule are developed to make the orientation period more clear and easier to understand for the new trainee, before the actual work tasks begin. This thesis is commissioned by Bonava Suomi Oy.

The main method that I use in this thesis is interview. The interviews I use are individual and paired interviews. This is important to gain the deepest insight into the experience of orientation. It is important to have a good understanding of the practical functions and how to implement those functions for a new trainee. The purpose of this thesis is to become familiar with the environment and the things that are being done there. In the fall of 2019 I have been also able to observe the work of new trainees. This thesis includes a qualitative research and I use literature that supports the topic as a source of my research.

The results of the study shows clearly the main problems in the service center's orientation process and period. These areas are focused on the weak communication, challenges with the time table and the presence of the mentors and instructors during the orientation period. The results also prove that the materials that are used in the period are too technical and difficult to read for the new trainees. The results reveal that there is too much independent studying time in the period instead of interactive learning and guidance. There should be more opportunities to have conversations with the mentor about the issues during the orientation period. It is possible to make these changes on the practical level. The time table is also possible to standardize at the practical level. The timetable will be adapted to the needs of the orientation period. It can be concluded that the study has many relevant points and they can be implemented in practice. The research question was answered and the main problems of the orientation period were clearly identified.

Keywords: Orientation, orientation process, implementation

Sisällys

1 Johdanto 6
2 Toteutus 7
2.1 Bonava AB ja Bonava Suomi Oy 7
2.2 Työn taustoitusta 7
2.3 Tutkimuskysymys 8
2.4 Rajaukset 9
3 Tietoperusta 9
3.1 Perehdytyksen teoriaa 9
3.2 Perehdytyksen haasteita 10
3.3 Perehdytysmenetelmiä 11
3.4 Perehdytyssuunnitelman laatiminen ja käyttö 11
4 Toteutus 12
4.1 Haastattelu 12
4.2 Valitun menetelmän käyttö 12
4.3 Näkökulmat opinnäytetyössä 13
5 Haastattelun tulokset 14
5.1 Harjoittelija 14
5.1.1 Perehdytysjakson aloitus 14
5.1.2 Perehdytysjakson sisältö 14
5.1.3 Oppiminen perehdytysjaksolla 15
5.1.4 Perehdytysmateriaalin käytännöllisyys 16
5.2 Perehdyttäjä 16
5.2.1 Perehdytysjakson aloitus 17
5.2.2 Perehdytysjakson sisältö 17
5.2.3 Oppiminen perehdytysjaksolla 18
5.2.4 Perehdytysmateriaalin käytännöllisyys 19
6 Työskentely harjoittelijoiden kanssa 21
6.1 Oma työskentelyni perehdyttäjänä 21
6.2 Harjoittelijoiden työskentelyn seuraaminen 22
7 Perehdytysaikataulu ja siihen liittyvä perehdytysopas 23
8 Johtopäätökset ja kehitystarpeet 25
8.1 Ajankäyttö ja aktivointi 26
8.2 Toimintatapojen jalkauttaminen 28
9 Eettisyys 29
10 Luotettavuus 29
11 Lähteet 30

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä kehitetään Bonava Suomi Oy:n palvelukeskuksen perehdytysprosessia. Bonava Suomen palvelukeskus sijaitsee Helsingin toimipisteellä, ja sen kautta vastataan esimerkiksi koko Suomen asiakaspalvelun ja vaihteen toiminnasta. Palvelukeskuksen toiminnassa ja työtehtävissä painottuu ulkoinen asiakaspalvelu, sekä sisäisten toimintojen tukeminen. Opinnäytetyöni avulla pyritään kehittämään käytännön tasolla palvelukeskuksen perehdytyksen sisältöä ja aikataulutusta. Näin ollen tutkin opinnäytetyössäni perehdytyksen nykytilaa ja etsin kehityskohteita tulevia perehdytyksiä silmällä pitäen. Tutkin näitä aiheita perehdyttäjien ja perehdytettävien työntekijöiden näkökulmista haastattelujen, omien kokemuksieni, sekä uusien työntekijöiden käytännön työskentelyä seuraamalla. Toimin myös syksyllä 2019 työnsä aloittaneiden harjoittelijoiden yhtenä perehdyttäjänä ja työtehtävissä opastavana henkilönä.

Bonava AB on ruotsalainen konserni, joka on listattu Nasdaq Stockholm AB-pörssiin. Bonavan liiketoiminta keskittyy asuntojen rakennutukseen yksityisille kodinostajille ja sijoittajille. Toiminta on kansainvälistä, jonka johdosta Bonavalla on toimintaa useissa eri maissa. Toiminta sijoittuu Suomeen, Ruotsiin, Saksaan, Venäjälle, Tanskaan, Norjaan, Viroon sekä Latviaan. Mielenkiintoinen piirre uudiskohteiden rakennutuksessa ja myynnissä on se, että asuntokaupat toteutuvat ostajan kanssa usein jo ennen kohteen fyysistä olemassaoloa. Prosessi poikkeaa näin ollen niin sanottujen vanhojen asuntojen myynnistä merkittävästi.

Kehitystarpeet perehdytysprosessiin liittyen on havaittu esimerkiksi käytännön kokemuksien myötä ja prosessin käytännöllisyyttä tarkastellessa. Perehdytyksen sisällöstä ja siihen liittyvästä aikataulutuksesta muotoiltiin tutkimuksen tuloksia tarkastelemalla kaikkia osapuolia hyödyttävä ja mahdollisimman tehokas kokonaisuus. Perehdytysprosessin tehokkuus heijastuu suoraan uusien työntekijöiden käytännön tekemiseen heille osoitettujen työtehtävien suhteen. Tästä syystä noin kolmen viikon pituisesta perehdytysjaksosta haluttiin kehittää yhtenäinen kokonaisuus, jossa yhdistyvät käytännön tekeminen ja uusien asioiden sisäistäminen teoriassa tulevan työn aloitusta varten. Opinnäytetyön aihe kiinnostaa minua erityisen paljon, sillä olen saanut tutustua kyseiseen aiheeseen ja sen käytännön toteutukseen työssäni. Perehdytys ja siihen liittyvän prosessin kehittäminen on tulevaisuuden kannalta merkityksellistä, joten työskentelen aiheen parissa mielelläni. Minulle opinnäytetyön kirjoittajana oli jo suunnitteluvaiheessa tärkeää, että opinnäytetyössäni kehitetään konkreettisesti jotakin asiaa yrityksen sisällä.

2 Toteutus

2.1 Bonava AB ja Bonava Suomi Oy

Bonava AB on ruotsalainen konserni, joka rakennuttaa asuntoja yksityisille kodinostajille ja sijoittajille. Yritykseen kuuluu useita eri toimipisteitä kansainvälisesti. Yritys on irtautunut NCC:stä vuonna 2016. Yritys ei harjoita asuntovuokrausta. Uudiskohteiden rakennuttajana Bonava haluaa myös sitoa rakentamiseen kodin ja naapuruston. Uudiskohteiden myynnissä niiden kauppa alkaa jo ennen rakennuksen olemassaoloa. Tällä hetkellä konsernin henkilöstömäärä on noin 2100 henkilöä. Yritys on listattuna Nasdaq Stockholm AB -pörssiin.

Bonavan liiketoiminta sijoittuu Suomeen, Ruotsiin, Saksaan, Venäjälle, Tanskaan, Norjaan, Viroon ja Latviaan. Suomessa toimipisteitä on Helsingissä, Turussa ja Tampereella. Bonavan pääkonttori sijaitsee Helsingissä, jossa olen myös itse toteuttanut harjoitteluni ja opinnäytetyöni. Bonavalla on alalla useita kilpailijoita. Asuntorakentamista harjoittavat esimerkiksi YIT, Skanska, sekä NCC. Kilpailu on rakennusalalla kovaa, sillä taloustilanne vaikuttaa ostajien varoihin uuden asunnon hankkimisen kannalta. Tämä heijastuu luonnollisesti suoraan asuntomarkkinoihin, sillä sijoituksena asunto on suuri ja lähtökohtaisesti myös pitkäaikainen. Tällöin yrityksien on erotuttava todella voimakkaasti muista kilpailijoista, mikäli potentiaalisten asiakkaiden huomio halutaan herättää positiivisesti.

2.2 Työn taustoitusta

Opinnäytetyö toteutettiin Bonava Suomi Oy:n palvelukeskukseen, jossa uudet harjoittelijat aloittavat työskentelyn puolivuosittain. Perehdytysjakson materiaalia on siis toivottu kehitettävän kyseisellä jaksolla helpommin käytettäväksi. Aikataulua pyrittiin vakioimaan niin, että samaa aikataulupohjaa on mahdollista hyödyntää tulevissa perehdytyksissä uudelleen. Ohjaajani kanssa päädyimme siis yhteisesti siihen, että toteutan nämä asiat opinnäytetyössäni. Palvelukeskuksen harjoittelijoiden perehdytykseen käytettävää perehdytysprosessia selkeytettiin ja siihen liitetty aikataulu vakioitiin tämän opinnäytetyön myötä. Vakioinnilla pyrittiin myös helpottamaan tulevien perehdytysjaksojen suunnittelua.

Perehdytysprosessia ohjattiin siihen suuntaan, että päivittäistä työtä ja työtehtäviä ymmärretään tulevaisuudessa paremmin. On tärkeää, että palvelukeskuksen kokonaisuus hahmottuu uudelle harjoittelijalle selkeämmin. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Bonava Suomi Oy:lle. Tavoitteena oli tarkastella kriittisesti nykytilannetta ja hyödyntää omaa kokemusta juuri koetusta perehdytysprosessista. Opinnäytetyössä esitetään lisäys, -parannus - ja kehitysehdotuksia perehdytysmateriaaliin ja prosessiin liittyen.

Palvelukeskuksen harjoittelijat työskentelevät Bonavalla Helsingin toimipisteellä. Työtehtäviin kuuluu erilaisia toimistotöitä, asiakirjojen käsittelyä, järjestelmätyöskentelyä,

sisäisten asioiden hoitoa, päivittäistä asiakaspalvelua puhelimitse ja sähköpostitse, asiakastilaisuuksissa työskentelyä sekä Bonava Suomen puhelinvaihteessa työskentelyä. Harjoittelijat käsittelevät päivittäisessä työssään Bonavan asiakaspalveluun saapuvia reklamaatioita, jotka delegoidaan ensimmäisen käsittelyvaiheen jälkeen oikealle henkilölle heidän toimestaan. Vastaanotetut reklamaatiot koskevat useimmiten asiakkaan, tarkemmin sanottuna ostajan havaintoja omasta asunnostaan. Työ vaatii hyvää priorisointikykyä ja usean asian hallintaa samanaikaisesti.

Opinnäytetyön tutkimus ja tehtävä on hyvin mielenkiintoinen, sillä kehitystoimenpiteiden tulokset ovat selvästi nähtävillä uusien työntekijöiden osaamisessa ja toimintatapojen jalkauttamiseen käytetyssä ajassa. Olen myös itse kokenut perehdytysprosessin aloittaessani harjoitteluni Bonavan palvelukeskuksessa, jonka ansiosta minulla on oma kokemus prosessista, jota tarkastelen opinnäytetyössäni. Minut on perehdytetty vuoden 2019 alussa samalla materiaalilla, kuin muut harjoittelijat kyseisenä ajankohtana. Työskentelen syksyllä 2019 tiiviisti harjoittelijoiden kanssa, ja otan tutkimuksen kehitysideoissa huomioon havaitsemiani asioita, liittyen työssä näkyviin ongelmakohtiin. Tässä käytin siis omaa näkökulmaani tutkimuksen tekijänä.

Perehdytykseen pyrittiin luomaan aikataulupohja, joka olisi mahdollista vakioida uusien palvelukeskuksen harjoittelijoiden perehdytyksen työkaluksi. Aikataulusta käy selkeästi ilmi koko perehdytyksen sisältö ja prosessin aikataulut. Tätä voitaisiin pitää apuna suunnittelussa ja ennakoinnissa. Aikataulun luomisessa oli tavoitteena hyödyntää jo olemassa olevia aikataulupohjia, joita kehittämällä saadaan kaikkia perehdytysprosessin osapuolia palveleva aikataulu. Sisältö luotiin kuitenkin uudelleen, ja se kulkee samassa järjestyksessä perehdytysmateriaalin kanssa. Luotu perehdytysmateriaali ja sen sisältö on selkeästi rajatumpi olemassa oleviin materiaaleihin nähden, jotta se helpottaa myös perehdyttäjän oman materiaalin luontia ja esimerkiksi koulutuksien suunnittelua. Tavoiteltuna tuloksena voidaan pitää sitä, että työtehtävät ymmärretään paremmin ja päivittäinen työ toteutetaan tehokkaammin, sekä selkeämmin aiempaan verrattuna. Opinnäytetyössä kehitettyä perehdytysprosessia hyödynnetään tulevaisuudessa aloittavien harjoittelijoiden perehdytyksessä.

2.3 Tutkimuskysymys

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykseksi valikoitui kysymys; ”*Kuinka palvelukeskuksen perehdytyksestä saadaan käytännöllisempi ja perehdytettävälle hyödyllisempi työn kannalta?*”

Tutkimuskysymys muotoutui, kun pohdimme palvelukeskuksen harjoittelijoiden perehdyttämisprosessin kehittämistä. Tärkeimmiksi aiheiksi nousivat perehdytysmateriaalin sisältö ja käytännöllisyys, sekä vakioitu aikataulu. Perehdytysmateriaali -ja aikataulu pyritään

kehittämään käytännön työtä tukevaksi ja perehdytysjaksolla kaikkia osapuolia tehokkaasti palvelevaksi. Perehdytysjaksolla uusi työntekijä pyritään sitouttamaan tulevaan työtehtävään mahdollisimman hyvin. Tehokas aikataulu ja käytännöllinen materiaali antaa tälle tavoitteelle erinomaisen tuen.

2.4 Rajaukset

Opinnäytetyössä kehitettävä perehdytysjakson materiaali rajautuu perehdytysjakson aikatauluun ja perehdytysoppaaseen, joka liittyy kyseiseen aikataulupohjaan, sekä sen sisältöön. Nykyistä perehdytysmateriaalia ja aikataulua tarkastellaan, ja siinä havaittuja ongelmakohtia kehitetään. Materiaalia ja aikataulua ei aloiteta alusta tai tehdä kokonaan uudelleen, vaan tutkimusta tehdään, jotta ongelmakohdat ja kehitystarpeet saadaan esille. Aineistoa kerätään haastattelemalla kevään 2019 harjoittelijoita ja perehdyttäjiä palvelukeskuksessa. Haastattelu keskittyy perehdyttämismateriaalin ja aikataulun kehittämiseen, sekä materiaalissa ja aikataulussa havaittuihin ongelmakohtiin. Harjoittelijoiden lisäksi perehdyttäjien näkökulma on tutkimuksessa tärkeä, jotta saadaan aikaan vertailua ja näkökulmia molemmilta osapuolilta perehdytykseen liittyen. Kehitetty materiaali tulee myös perehdytyskäyttöön tulevaisuudessa, jolloin sen tulee palvella perehdyttäjää ja perehdytettävää. Syksyn 2019 uusia harjoittelijoita en haastattele, tutkimuksen rajaamisen vuoksi.

3 Tietoperusta

3.1 Perehdytyksen teoriaa

Yrityksen henkilöstön perehdyttäminen voidaan luokitella osaksi henkilöstökoulutusta (Nadler & Nadler 1991; Aalto ym. 1996; Shuler & Jackson 1996). Perehdyttäminen voidaan jakaa karkeasti kahteen eri osaan. Nämä osa-alueet jakautuvat työympäristöön perehdyttämiseen, sekä työtehtävään ja siitä suoriutumiseen liittyvään koulutukseen. Työtehtävään liittyvää perehdytystä kutsutaan myös työnopastukseksi. (Pöyhönen 1982; Pirnes 1988; Heinonen ja Järvinen 1997). Perehdytyksen tavoitteena on auttaa työntekijää oppimaan ja onnistumaan tulevassa työtehtävässä. Syvempi harjaantuminen ja näkemykset kehittyvät toki työtä tehdessä, mutta hyvin suunnitellulla perehdytyksellä luodaan hyvä pohja myös tälle. (Hätönen 2011). Toimivalla perehdyttämisellä voidaan myös vähentää epävarmuuksia ja henkistä rasitusta, sekä stressiä omaan työhön liittyen. (Poutiainen & Vanhala 1999). Perehdytysprosessissa tavoitteena on, että uudelle työntekijälle tarjotaan riittävästi tietoa ja käytännön opastusta työpaikasta, toimintatavoista, työturvallisuudesta sekä työntekijän omista tehtävistä. (www.tehy.fi/apua/työsuhteen-alkaminen/perehdytys).

Uusien, etenkin nuorien tulokkaiden perehdyttäminen ja työhön kouluttaminen on erityisen tärkeää, etenkin kun työkokemus saattaa olla lyhyempi, kuin esimerkiksi vanhempien ihmisten. Tätä ei voida kuitenkaan yleistää, sillä henkilöillä on erilaisia taustoja opinnoista, ja

mahdollisesti aiemmilta aloilta ja erilaisista työyhteisöistä. Tietoa ja osaamista voi olla paljon omassa menneisyydessä, mutta perehdytys on tästä huolimatta välttämätön, jotta uusi työntekijä sopeutuu kyseisen yrityksen kulttuuriin omaksuen uudet toimintatavat, sekä prosessit. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa usein uuden työntekijän esimies, mutta hänen lisäksi uutta tulokasta ohjaa ja opastaa uudessa ympäristössä jollakin mittapuulla myös erillinen mentor tai tutor. (Poutiainen & Vanhala 1999). Perehdyttämisen kannalta yksi tärkeimmistä tavoitteista on luoda myönteinen asenne uudelle työntekijälle kokonaisuutta kohtaan. Tähän kokonaisuuteen kuuluu erityisesti yritys itsessään, työtehtävät, sekä yrityksen henkilöstö. Selvää on myös se, että uudelle työntekijälle tulee antaa tarpeeksi kattavat valmiudet tulevaa työtehtävää ajatellen. Perusteellinen ja informatiivinen perehdytys minimoi erilaisia tietämättömyydestä, tai vajaasta taidosta johtuvia ongelmatilanteita. (Poutiainen & Vanhala; 1999). Perehdytysprosessin aikana myös esimiehelle on tarjolla erinomainen tilaisuus tutustua uuteen työntekijään, joka luonnollisesti hyödyttää myös juuri työssään aloittanutta henkilöä. (www.tyohonperehdytys.fi, 15.3.2018).

Uuden työntekijän tehokkuutta seurataan työpaikalla ajan kuluessa. Perehdytyksen jälkeen oletus on, että työntekijä osaa perusasiat ja soveltaa niitä työssään. Hyvin rakennetulla perehdytyksellä on osansa myös tähän, sillä hyvät pohjatiedot ja perusosaaminen vähentävät tehotonta työaikaa. Yritys tavoittelee usein sitoutuneisuutta, joka näkyy työtehtävien toteutuksessa ja yhteisöön sopeutumisessa. Kattava ja työntekijän tarpeita tukeva perehdytys kasvattaa sitoutuneisuutta, verrattuna suppeaan ja vanhentuneeseen tietoon perustuvaan perehdytykseen. (Poutiainen & Vanhala; 1999). Mikäli työntekijöissä on paljon vaihtuvuutta, hyvä perehdytys antaa yritykselle mahdollisuuden toimivaan ja laadukkaaseen työnjälkeen henkilökunnan vaihtuvuudesta huolimatta. (Hätönen 2011).

Perehdytyksen toimivuuteen liittyvää tietoa on kerätty tässä opinnäytetyössä haastattelemalla prosessiin osallistuvia osapuolia yksilö -ja parihaastattelujen muodossa. Haastatteluissa käytettyjen kysymysten avulla pyritään selvittämään perehdytysprosessin ongelmakohtia, sekä kehityksen kohteita materiaaliin ja käytännön asioihin liittyen. Haastattelukysymykset on luotu niin, että niiden avulla voidaan selvittää perehdyttäjien, sekä harjoittelijoiden näkökulmat Bonava Suomi Oy:n palvelukeskuksen perehdytysprosessin toimivuudesta.

3.2 Perehdytyksen haasteita

Uuden työntekijän perehdytyksessä tulee usein eteen erilaisia haasteita ja kompastuskiviä. Tämä on normaalia, sillä jokainen uusi aloittaja on erilainen, ja perehdytys vaatii yleisesti yritykseltä vaivaa ja aikaa. Ongelmakohdat tulee kuitenkin ottaa huomioon, ja käsitellä mahdollisimman tehokkaasti, sekä tehdä tarvittavia muutoksia perehdytyksen sisältöön. Perehdytyksen osalta ongelmaksi koetaan usein ajan puute. Tämä voi kuitenkin kertoa joissakin tapauksissa siitä, että perehdytystä ei ole suunniteltu oikealla tavalla, tai sen

merkitys ei ole yritykselle niin suuri, kuin sen lähtökohtaisesti tulisi olla. (Poutiainen & Vanhala 1999). Aika saatetaan kokea ongelmaksi myös silloin, kun perehdytys toteutetaan muiden töiden ohella. Tällöin perehdytyksestä voi muodostua siitä vastuussa olevalle henkilölle eräänlainen taakka. Suunnittelu ja valmistelu tulisi ottaa huomioon perehdytyksen kokonaisuudessa niin, että näille vaiheille jätetään myös tarpeeksi aikaa. Mikäli suunnittelu ja valmistelutyöt ovat heikolla pohjalla, on sillä todennäköisesti vaikutusta koko prosessin onnistumiseen. (Poutiainen & Vanhala 1999).

3.3 Perehdytysmenetelmiä

Perehdytysmenetelmiä on olemassa useita erilaisia. On siis myös mahdollista, että yrityksen perehdytyksessä käytetään monia eri tapoja ja menetelmiä, jolloin perehdytyksestä tulee mielenkiintoinen ja moniulotteinen. Erilaiset menetelmät voivat näkyä myös perehdytyssuunnitelmassa, jolloin uuden työntekijän on helpompi ennakoida ja tutustua tulevaan perehdytysjaksoon. Tämä helpottaa myös perehdyttäjän työtä, kun perehdytykseen käytettävät menetelmät ovat nähtävillä etukäteen. Uuden työntekijän perehdytykseen voidaan käyttää esimerkiksi seuraavia menetelmiä; Ammattilaisen työskentelyn seuraamista, kollegoiden kanssa yhdessä työskentelyä, rohkaisemista ja rakentavan palautteen antamista tilanteen niin vaatiessa, keskustelemista eri työtehtäviä edustavien työntekijöiden kanssa, ohjuskeskusteluja oman ohjaajan tai ohjaajien kanssa, erilaisia koulutustilaisuuksia ja oppimistehtäviä, sekä itseopiskelua saatavilla olevien materiaalien pohjalta. (Hätönen 2011).

3.4 Perehdytyssuunnitelman laatiminen ja käyttö

Kuten kaikessa aikataulutetussa toiminnassa, myös uuden työntekijän perehdytyksessä on suotavaa laatia suunnitelma ja aikatauluttaa perehdytykseen sisältyvät osat ja aiheet. Hyvin toteutettu kirjallinen suunnitelma palvelee kaikkia perehdytykseen osallistuvia henkilöitä. Työturvallisuuskeskuksen verkkosivuilla kerrotaan, että olemassa olevalla kirjallisella suunnitelmalla voidaan seurata aktiivisesti perehdytyksen etenemistä ja sen vaiheita. Suunnitelma auttaa valmistelemaan esimerkiksi tulevia koulutuksia ja niihin tarvittavia resursseja. Suunnitelmaan voi liittyä esimerkiksi opastussuunnitelma, joka viittaa työnopastukseen ja perehdyttämiseen.

Opastussuunnitelma laaditaan sen tiedon perusteella, jota on olemassa ja jota on kerätty esimerkiksi työn osa-alueisiin ja niissä havaittuihin haasteisiin liittyen. Havaituista haasteista ja erityisen paljon tarkkuutta vaativista osa-alueista pyritään pitämään selkeää koulutusta ja perehdytystä opastussuunnitelmaa apuna käyttäen. Työnopastuksessa siis varmistetaan, että työntekijä osaa työskennellä tehtävässään oikealla ja turvallisella tavalla. Työntekijän on myös osattava toimia erilaisissa poikkeus -ja ongelmatilanteissa. (Työturvallisuuskeskus, Työhön perehdyttäminen ja työnopastus, www.ttk.fi) Tätä voidaan tässä opinnäytetyössä verrata Bonavan palvelukeskuksen toimintaan, sekä kerättyyn tietoon ja selvitettyihin

ongelmatilainteisiin liittyen. Palvelukeskuksessa kirjallinen suunnitelma perehdytykselle on kalenteri eli aikataulupohja ja siihen liittyvä perehdytysjaksolla käytettävä materiaali.

Perehdytykseen liittyvissä suunnitelmissa tulee huomioida resurssit esimerkiksi ajankäytön ja jaksolle osallistuvien henkilöiden osalta. Perehdytysjaksoa ajatellen on sovittava etukäteen vastuualueet sekä vastuuhenkilöt. Perehdytykseen on valittava yksi vastuuhenkilö, joka vastaa perehdytyksen kokonaisuudesta. Vastuuhenkilön lisäksi perehdyttäjiä voi olla useita, esimerkiksi eri osa-alueita ajatellen. (Työterveyslaitos, Tiedote 52/2017 Hyvä työura alkaa perehdytyksestä, www.ttl.fi)

4 Toteutus

4.1 Haastattelu

Haastattelu lukeutuu käytetyimpiin tiedonkeruumenetelmiin tutkimus -ja kehittämistöissä. Haastattelu soveltuu erityisen hyvin erilaisiin kehittämistehtäviin, sillä sen avulla on mahdollista kerätä hyvinkin syvällistä tietoa tutkimuksen aiheesta. Aineistonkeruumentelmänä haastattelu on erinomainen, kun halutaan korostaa yksilöä, jolla on mahdollisuus avata tutkijalle itseään koskevia asioita, sekä kertoa niistä esimerkiksi kokemuksien kautta. Haastattelu toimii oivallisesti silloin, kun tutkimusta tehdään aidossa toimintaympäristössä, esimerkiksi yrityksen ja haastateltavan arkiympäristössä. Tällaisessa ympäristössä toteutetut haastattelut antavat syvällistä kuvaa haastateltavan ajatuksista, sillä asioita on helpompi muistaa ja kuvailla haastattelijalle, kun tutkimusta tehdään näihin asioihin liittyvässä ympäristössä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti; 2014).

4.2 Valitun menetelmän käyttö

Haastattelujen tavoitteena oli kuulla kollegoideni kokemuksia uusien työntekijöiden perehdyttämisestä ja siihen liittyvistä aikatauluista, sekä materiaaleista. Pyrin haastattelujen toteutuksessa myös siihen, että sain heiltä kehitysideoita ja rehellisiä kommentteja nykytilanteesta. Kartoitin siis nykytilannetta perehdytyksen suhteen, jotta pystyin pureutumaan ongelmakohtiin ja kehittämään niitä tavoiteltuun suuntaan. Valitsin menetelmäksi haastattelun, sillä sen avulla pääsin kuulemaan erilaisia kokemuksia aiheeseen liittyen ja sain mahdollisuuden syvempään keskusteluun käyttämällä myös avoimia kysymyksiä. Haastattelut siis soveltuivat menetelmänä erittäin hyvin opinnäytetyöni toteutukseen. Perehdyttäminen voidaan kokea monella eri tavalla, jolloin kokemuksien selvittäminen onnistuu parhaiten haastattelemalla perehdytykseen liittyviä henkilöitä.

Toteutin haastattelut neljälle henkilölle. Toteutin kaksi yksilöhaastattelua ja yhden parihaastattelun. Parihaastattelua toteuttaessani tavoittelin keskustelua ja erityisesti kokemuksien jakamista. Kyseiset haastateltavat henkilöt työskentelivät tutkimusta tehdessäni samoissa työtehtävissä kanssani. Yksilöhaastattelut toteutin kollegoilleni, jotka

työskentelevät laajemmissa tehtävissä itseeni nähden, mutta kuitenkin tiiviisti minun, sekä uusien tulevien työntekijöiden kanssa. Yksilöhaastattelut toteutin tarkoituksella heille, joilla on pidempi työhistoria Bonavalla, jolloin heillä on takana enemmän omia kokemuksia työtehtävistä. Pidemmän työkokemuksen ohella myös usein kehitysideat nostavat aktiivisemmin päätään, ja niitä on helpompi pukea sanoiksi. Tästä syystä halusin siis keskittyä heidän osaltansa vain yhteen haastateltavaan kerrallaan. Parihaastattelun toteutin kevään 2019 harjoittelijoille, joita oli minun lisäksi kaksi. Harjoittelijoilla ammattitaito ja näkemys on eri tasolla pidempiaikaisiin työntekijöihin nähden. Valitsin parihaastattelun heille siis tämän perusteella, sillä asioiden pohtiminen yhdessä voi herättää enemmän ajatuksia, verrattuna yksin pohtimiseen.

Haastattelukysymyksiä olin kehittänyt 40. Yhden haastattelun keskimääräinen kesto oli noin 50 – 60 minuuttia. Kysymyksien avulla hain omien kokemuksien jakamista, kehitysideoista keskustelemista, sekä sellaisten ongelmakohtien nostamista esiin, joita tulisi kehittää tulevaisuuden perehdytysprosessia ajatellen. Käsittelin haastattelut litteroimalla ne, sillä tällä tavalla analysointi on mielestäni tarkempaa ja mielenkiintoisempaa. Litteroinnin avulla analysointi oli myös helpompaa jakaa osiin, joita pystyin käsitellä vielä ominaan. Mielestäni kehitystyötä tehtäessä oli tärkeää, että haastattelussa oli mukana myös avoimia kysymyksiä. Niillä saatiin laajempia vastauksia ja haastateltavan omia kokemuksia esille. Avoimet kysymykset antoivat haastateltavalle mahdollisuuden kertoa omin sanoin omat kokemukset aiheeseen liittyen. Niiden ohella syntyi myös helpommin keskustelua ja ajatuksia haastattelun ylle.

4.3 Näkökulmat opinnäytetyössä

Opinnäytetyön toteuttamiseksi perehdytysprosessista on kerätty tietoa ja kokemuksia kahdesta eri näkökulmasta. Näihin näkökulmiin sisältyvät Bonavan palvelukeskuksen harjoittelijoiden näkökulma koetusta perehdytysprosessista, sekä heitä perehdyttäneiden työntekijöiden kokemus ja näkemys perehdytysprosessista. Näkökulmissa huomioitiin myös kokonaisuuden toimivuus harjoittelijoiden oppimisen kannalta. Näiden molempien näkökulmien käyttö oli opinnäytetyöni kannalta tärkeää, jotta tutkimuksessa voitiin osoittaa perehdytysprosessin toimivuus kokonaisuutena. Vain yhden näkökulman käyttö ei osoita esimerkiksi mahdollisia ristiriitoja tai tiedon puutteita prosessin aikana. Tämä vaikuttaa myös ongelmakohtien löytämiseen perehdytysprosessiin osallistuvien henkilöiden tiedon ja toimintatapojen välillä. Näkökulmien vertailu on tärkeää, jotta yrityksessä ymmärretään konkreettisesti erilaiset kompastuskivet ja kehitystarpeet palvelukeskuksen perehdytyksen osalta. Kahden eri näkökulman käyttö antoi minulle laajemman käsityksen siitä, millaisissa tilanteissa asioissa on useimmiten tietokatkoksia sekä kommunikaatio-ongelmia.

5 Haastattelun tulokset

5.1 Harjoittelija

Harjoittelijat tulevat työskentelemään perehdytyksen jälkeen palvelukeskuksessa erinäisissä tehtävissä. Haastattelun alussa kävi ilmi, että työtehtävän suhteen ei ole välttämättä vielä tarkempia odotuksia, ennen kuin perehdytysjakso alkaa ja asioita käydään tarkemmin läpi. Yleisellä tasolla kuitenkin odotukset työstä kohdistuvat monipuolisiin toimistotehtäviin sekä asiakastilaisuuksissa auttamiseen. Perehdytys on pohja kaikelle tulevalle työlle, jota ilman työtehtäviä ei olisi mahdollista aloittaa toivotulla tasolla. Haastattelussa kävi ilmi, että noin kolmen viikon mittainen perehdytysjakso on erittäin hyvä aloitus kaikelle. Tietoa ja uutta opittavaa on harjoittelijoiden mukaan paljon, ja perehdytysjakso mahdollistaa hyvin perusasioiden hallitsemisen jatkoa ajatellen. Kokonaisuudessaan perehdytysjaksolla on odotettua enemmän uutta asiaa ja vastuuta kaikkien eri asioiden oppimisesta.

5.1.1 Perehdytysjakson aloitus

Ennen perehdytyksen aloitusta harjoittelijoilla on toiveissa aktiivinen jakso, jonka aikana pääsee tekemään käytännössä paljon asioita, kuitenkin ohjaajan tuen ja läsnäolon avustuksella. Harjoittelijalta odotetaan paljon omaa panosta ja keskittymistä asioiden opiskeluun. Harjoittelijan käsitys on se, että perusasiat on opittava jakson aikana, jonka jälkeen oppiminen jatkuu työtä tekemällä ja sen ohella. Läsnäoloa ja oma-aloitteisuutta odotetaan perehdyttäjien puolelta paljon. Oma-aloitteisuudesta tulisi viestiä jo perehdytysjaksolla tarpeeksi selkeästi, jotta uusi harjoittelija osaa odottaa sitä tulevan työn osalta. Aloituksessa harjoittelijalle annetaan paljon informaatiota, ja sen sisäistäminen voi olla alkuun haastavaa. Perehdytysjakson aloituksessa tulisi antaa selkeät materiaalit viitaten esimerkiksi tulevan viikon aikatauluun ja sisältöön. Harjoittelijalle tulee antaa mahdollisuus tutustua ainakin pintapuolisesti esimerkiksi tuleviin koulutuksiin tai tilaisuuksiin. Tämän voisi mahdollistaa materiaalilla, jonka avulla tuleviin päiviin pääsisi tutustumaan.

5.1.2 Perehdytysjakson sisältö

Perehdytysjaksolla on mm. vierihoitoa eli toisen henkilön kanssa työtehtävien toteuttamista, koulutuksia, sekä käytännön asioiden ja termien esittelyä. Jaksolla on myös paljon omatoimista tutkimista ja asioiden selvittämistä eri alustoilta, tai mahdollisesti havainnoimalla niitä käytännön ympäristössä. Perehdytykseen osallistuu noin 5-6 henkilöä, kun katsotaan kokonaisuutta. Perehdyttävien henkilöiden määrä on sopiva, ja harjoittelijan näkökulmasta positiivinen asia myös tutustumisen kannalta. Kollegoihin tutustuminen tuntuu tärkeältä tulevaa työtä ajatellen ja tutustumiseen olisi tärkeää varata aikaa jakson alkuun vieläkin enemmän. Tällä hetkellä koulutukset ovat pääasiassa ne tilanteet, joissa tuleviin kollegoihin tutustutaan. Koulutukset kuitenkin täyttyvät paljon muusta informaatiosta, jolloin tutustumiselle ei jää näissä tilanteissa aikaa. Perehdytysjakson pituus on hyvä ja kertaus on

todella tärkeää oppimisen kannalta. Yhteen viikkoon sisältyy paljon omaa aikaa perehtymiseen, joka tuntuu hetkittäin jopa liialliselta. Tämä koskee lähinnä kahta ensimmäistä viikkoa, kun vierihoitoa ei ole vielä priorisoitu aikatauluun. Ennen koulutuksia ei saanut ennakkotietoa koulutuksen asioista. Tämä aiheuttaa stressiä jollakin tasolla, sillä koulutuksissa käydään intensiivisesti läpi esimerkiksi työssä käytettäviä järjestelmiä. Jotkin asiat jäävät epäselviksi tämän vuoksi, kuten esimerkiksi syyt tiettyjen toimintatapojen ja järjestelmien takana, sekä esimerkiksi polut eri materiaalien löytymiseksi. Perehdytyksessä on looginen järjestys, mutta tehokkaampaa olisi lisätä koulutuksien perään aiheeseen liittyviä kysymyksiä, tehtäviä tai vierihoidossa aiheen käymistä läpi. Kertaus on tärkeää, joten aiheita voisi käydä useammin läpi ja ottaa niitä esiin vierihoidossa. Harjoittelijat voisivat myös kirjoittaa itselleen ylös niitä asioita, joissa on eniten epävarmuutta. Näitä asioita voitaisiin käydä vanhemman harjoittelijan kanssa läpi vierihoidon yhteydessä viimeisellä perehdytysviikolla.

5.1.3 Oppiminen perehdytysjaksolla

Kaikkea ei ehdi oppia perehdytysjaksolla. Puhelintyöhön liittyvät asiat ja yleisimmät kysymykset tulisi käydä tarkemmin läpi. Perehdytysjaksolle tulisi lisätä enemmän koulutusta materiaaleihin ja eri osastoihin liittyen. Perehdytyksessä ei myöskään ohjeisteta valmistautumaan puhelinyön yllättäviin tilanteisiin tarpeeksi ennen työn aloitusta. Perehdytysjaksolla oppii tarvittavat minimivaatimukset työhön liittyen, mutta erilaiset järjestelmiin liittyvät asiat ja uusien tehtävien määrä jäävät osittain epäselväksi. Omaa osaamista pääsee kokeilemaan jonkin verran, mutta sille pitäisi antaa enemmän painoarvoa tulevien työntekijöiden kohdalla.
Perehdytysjakson aikana pääsee jonkin verran keskustelemaan omasta oppimisesta, mutta se vaatii harjoittelijalta oma-aloitteisuutta ja erillistä aikaa. Virallista loppukeskustelua ei koettu tarpeelliseksi kevään 2019 harjoittelijoiden perehdytyksen päätteeksi, mutta se olisi erittäin hyvä lisä tulevien harjoittelijoiden kohdalla. Keskustelulla olisi mahdollista varmistaa oppimisen tulos perehdytysjakson osalta.

Harjoittelijoiden haastatteluvastauksista, sekä keskusteluista työn ohella on noussut esiin aikaresurssit perehdytyksen ja opastuksen suhteen. Perehdytykseen osallistuvilla ja siitä vastaavilla henkilöillä on heidän päivittäisissä työtehtävissään usein hyvinkin tarkkaa aikataulutusta, jolloin juuri aloittaneet työntekijät kokevat osittain opastuksen ja ohjaamisen vähäiseksi. Varsinaisiin työtehtäviin siirryttäessä on vielä paljon sellaisia asioita, joita ei pysty toteuttamaan täysin itsenäisesti. Tässä siis harjoittelijoiden osalta koetaan, että jatkuva ohjaus ja läsnä oleva ohjaaja on tärkeä elementti onnistuneen työn aloituksen takaamiseksi. Itsenäiseen perehtymiseen on annettu haastattelun tuloksien perusteella ehkä jopa liikaa aikaa. Keskustelua ja käytännön opastusta tulisi korostaa entistä enemmän itsenäisen perehtymisen rinnalla. Tällä hetkellä ei voida olla varmoja siitä, minkä verran harjoittelija

oppii oman lukemisen aikana, sillä jokaisella on erilainen vauhti uusien asioiden oppimisessa. Tämän vuoksi viikoittainen kysymyksien ja aiheiden purkaminen olisi hyvä askel parempaan perehdytykseen.

5.1.4 Perehdytysmateriaalin käytännöllisyys

Materiaali on suhteellisen helppolukuinen, mutta siinä on pitkiä kappaleita ja osittain vaikeaa ”kieltä”, jota voi olla haastavaa ymmärtää ennen töiden aloitusta. Materiaaliin on helppoa palata, mutta yllättävissä tilanteissa sen sijaintia voi olla vaikeaa muistaa tai oikeaa tietoa on muuten haastavaa löytää. Materiaalin käyttö on pitkälti harjoittelijan omalla vastuulla, joten siihen palataan usein vain silloin, kun sitä vaativassa tilanteessa on täysin yksin. Kirjallisia ohjeita luetaan enimmissä määrin silloin, kun työtehtävät liittyvät sähköisiin järjestelmiin. Muulloin työn ohella materiaalia ei harjoittelijan näkökulmasta ehdi lukemaan. Epäselvissä tilanteissa harjoittelijat kysyvät ennemmin käytännön apua joltakin heitä kokeneemmalta henkilöltä. Perehdytys on kattava, mutta pieniä asioita tulee hioa. On hyvä, että harjoittelijoille kerrotaan, ettei vastuu ole heillä esimerkiksi reklamaatioiden ratkaisussa tai muussa niin sanotussa laajemmassa selvityksessä. Harjoittelijoiden vastuu ja sen laajuus on siis tuotava selkeästi esiin jo perehdytysjaksolla. Tällä tavalla päällimmäinen jännitys rauhoittuu, eikä oma-aloitteisuuteen nouse kynnystä. Erilaisten työkalujen samanaikaiseen käyttöön tulisi kouluttaa enemmän, ja korostaa niiden samanaikaista käyttöä liittyen päivittäiseen työhön.

5.2 Perehdyttäjä

Haastattelemani perehdyttäjät ovat työskennelleet Bonava Suomi Oy:lla noin 1-3 vuotta. He työskentelevät palveluvastaavina, mutta hyvin erilaisissa tehtävissä kyseisen nimikkeen sisällä. Toinen perehdyttäjistä on erikoistunut yrityksen asiakaspalvelussa käytettäviin järjestelmiin, kun taas toisen rooliin sisältyy suoraan asiakaspalvelu sekä asiakastilaisuuksien järjestelyt. Koulutukset painottuvat näiden osa-alueiden mukaan usein tietyille henkilöille, jotta kouluttajalla on aina vahva tuntemus aiheesta, jota uusille tulokkaille perehdytetään.

Perehdytys on erittäin merkittävässä roolissa oppimisen kannalta. Uusi työntekijä oppii tekemään työnsä oikein, kun hän saa kattavan ja tulevaa työtä tukevan perehdytyksen. Tehokas perehdytys on hyödyksi myös yritykselle, sillä sen avulla työntekijöiden osaamiseen voidaan luottaa. Perehdytys on tärkeä osa työn aloitusta ja se pohjustaa työn osalta lähes kaikkea tulevaisuuden tekemistä harjoittelijan osalta. Uusi työntekijä on tärkeää ”ajaa sisään” yrityksen kulttuuriin ja toimintatapoihin. Jokaisessa yrityksessä on kuitenkin omat prosessit ja tavat toimia, jotka muovaavat yleisiäkin työtehtäviä yrityksen näköisiksi. Tämä tarkoittaa sitä, että aiemmasta kokemuksesta huolimatta uusi työntekijä tarvitsee aina aloittaessaan kattavan perehdytyksen, oppiakseen kyseisen yrityksen omat toimintatavat ja prosessit.

5.2.1 Perehdytysjakson aloitus

Perehdytykseltä odotetaan sitä, että uudet työntekijät oppivat yrityksen toimintatavat. Tämän lisäksi odotuksiin sisältyy oma-aloitteisuutta, motivoitunutta otetta työhön sekä omien kehitysideoiden jakamista niin, että kaikkien on sujuvampaa tehdä omaa työtään palvelukeskuksessa. Harjoittelijoilta ei odoteta sitä, että he osaavat perehdytysjakson jälkeen kaiken täysin, mutta perusteet ja toimintatavat ovat oletettavasti opittuna perehdytysjakson jälkeen. Tulevaisuutta ajatellen toiveissa on osallistavampi perehdytysjakso, jossa olisi tasaisemmin muutakin sisältöä, kuin erilaisia kalvosulkeisia ja yksipuolista asioiden esittelyä koulutuksissa. Itse perehdyttäjältä odotetaan innokasta otetta, mielenkiintoa ja energiaa perehdytykseen. Myös valmiutta avustamiseen ja läsnäoloon pidetään tärkeänä. On tärkeää, että perehdyttäjä osaa katsoa asioita ja tilanteita harjoittelijan näkökulmasta, jolloin ymmärrys on molemmin puolin selkeämpää. Pyritään perehdytyksessä siihen, ettei harjoittelijalle jää päällimmäisenä mieleen tittelit ja ”tasoerot” perehdytyksen aikana. Perehdytyksessä on käytetty olemassa olevia materiaaleja ja tiedostoja. Nämä tiedostot ovat useimmiten PowerPoint, Word -tai Excel -muodossa. Perehdytykseen on luotu perehdytysoppaan lisäksi erilaisia koulutuskohtaisia esityksiä ja esimerkkikysymyksiä. Näiden lisämateriaalien muoto ja visuaalisuus riippuu pitkälti koulutuksen pituudesta.

5.2.2 Perehdytysjakson sisältö

Ennalta luettavaa materiaalia on ollut ennen hyvin vähän. Viimeisimpiin perehdytyksiin on saatu hieman lisättyä materiaalia esimerkiksi järjestelmistä. Perehdyttäjät pyrkivät siihen, että materiaalia olisi enemmän ja että se tukisi enemmän koulutusta, sekä työtehtäviin opiskelua. Materiaalia on tällä hetkellä yrityksen intranetissä, mutta tiedostot ovat jokseenkin sekavasti järjestelty, jos asiaa katsoo harjoittelijan näkökulmasta. Materiaalia on mm. Word, Excel -ja PowerPoint -muodossa. Niin sanottua kaunista materiaalia ei vielä ole suuria määriä, jonka vuoksi tähän asti perehdytystä on toteutettu Office-ohjelmilla tuotetulla sisällöllä. Perehdytysmateriaalin sisältö koostuu esimerkiksi erilaisista Word -ja PDF -ohjeista, jotka ovat pitkälti tekstimuodossa. Materiaalia on pyritty myös selkeyttämään erilaisin kuvituksin järjestelmiin liittyen. PowerPointia käytetään eniten koulutuksissa, joissa halutaan edetä asia kerrallaan. PowerPointit vaativat mahdollisesti lisää visuaalista materiaalia, sekä esimerkkejä oikeista tilanteista koulutettavaan aiheeseen liittyen.

Harjoittelijan tulee materiaalin sisällön lisäksi opetella myös erilaiset polut ja sijainnit, joiden kautta kyseiset perehdytysmateriaalin dokumentit löytyvät. Erillistä harjoittelijalle luovutettavaa materiaalia ei tällä hetkellä ole hajautetun materiaalin lisäksi. Harjoittelijan on suotavaa tehdä omia muistiinpanoja itselleen tulevaa varten. Mitä enemmän muistiinpanoja jaksaa tehdä, sitä enemmän työn alkaessa on mahdollista varmistaa erilaisia asioita tilanteen niin vaatiessa. Muistiinpanot eivät ole pakollisia, mutta ne tehostavat online

-materiaalin ohessa oppimista ja tiedon löytämistä. Materiaaleja on tallennettu useaan eri paikkaan, eli toisin sanoen ei ole yhtä kokonaista kansiota kaikelle, vaan on tärkeää ymmärtää polkuja ja syitä sille, miksi jokin asia on sijoitettu tiettyyn paikkaan. Polut ja asioiden sijainti on tärkeää ymmärtää perehdytysjaksolla mahdollisimman perusteellisesti. On useita käyttäjätilejä, joilla pääsee tiettyihin sijainteihin eri alustoilla. Eri käyttäjäpolut on käytävä perusteellisesti läpi perehdytysjaksolla, jotta niitä osataan käyttää varsinaisessa työssä.

5.2.3 Oppiminen perehdytysjaksolla

Perehdyttäjien haastattelussa kerrotaan, että harjoittelijat eivät ole tähän mennessä oppineet kaikkea työssä tarvittavaa perehdytysjakson aikana. Uudelle harjoittelijalle tulisi koulutuksissa antaa enemmän syventävää tietoa eri asiakaspolun vaiheista, sekä syistä toimintatapojen takana. Tähän mennessä harjoittelijoilla ei ole ollut sellaista tietoutta ja osaamista heti perehdytysjakson jälkeen, jonka avulla voisi toimia pääosin itsenäisesti. Tämä on yksi kompastuskivi, sillä työ vaatii harjoittelijalta monen asian hallitsemista samanaikaisesti. Harjoittelijan oma-aloitteisuus sekä itsenäisen perehtymisen määrä ja laatu vaikuttavat siihen, miten nopeasti tietyt asiat jäävät muistiin ja niistä syntyy rutiineja. Oppimisessa ja asioiden muistamisessa suurena apuna toimivat omat muistiinpanot, joihin kannustetaan jo perehdytysjaksolla. Osallistavaa ja aktivoivaa sisältöä on olemassa, esimerkiksi koulutuksissa välikysymyksien ja pohdintojen muodossa. Perehdytysjakson loppupuolella harjoittelija pääsee myös tekemään tehtäviä vanhempien harjoittelijoiden avustuksella. Järjestelmien oppiminen vaatii paljon, ja erilaiset säännöt ja poikkeukset tuottavat haasteita uudelle työntekijälle. Kolme viikkoa on perehdyttäjän näkökulmasta toimiva aika perehdytysjaksolle. Tämän jälkeen oletus on, että uusi harjoittelija osaa selviytyä päivittäisistä tehtävistä ja osaa arvioida milloin hänen tulee kysyä apua joltakin kokeneemmalta työntekijältä. Perehdyttäjän osalta koulutuksiin liittyvät materiaalit koetaan hyödylliseksi. Olisi kuitenkin tärkeää varmistaa harjoittelijan tietämys ja ymmärrys näihin aiheisiin liittyen. Perehdytyksessä halutaan välttää sitä tilannetta, että koulutuksien aiheita ei sisäistetä kunnolla. Harjoittelijan motivaatiota halutaan tukea, mutta tässä asiassa myös harjoittelijalla itsellään on oma vastuu sen ylläpidossa. Päivittäisen työn alettua kaikkia koulutuksissa opeteltuja asioita tarvitaan varmasti, jolloin harjoittelijan oma oppimismotivaatio ja oma-aloitteinen asenne näkyy selkeästi perehdyttäjille. Perehdyttäjän näkökulmasta perehdytysjakso toteutetaan ajallisesti suhteellisen hyvin. Koulutuksille ja eri aiheille on mietitty etukäteen ajankohdat ja niihin käytettävät aikaresurssit. Muutoksia kuitenkin on, ja kellonajat eivät aina ole luotettavia etukäteen katsottuna. Jonkinlaista vakiointia voisi kehittää, ja samalla jättää liikkumavaraa äkillisille muutoksille. Myös harjoittelijalle on annettava aikaa uusien asioiden sisäistämiseen, jonka vuoksi esimerkiksi yhdelle päivälle ei aseteta liian montaa koulutusta eri aiheista. Koulutuksien hyöty oppimisen ja kehityksen kannalta on merkittävä. Koulutuksia varten on varattu rauhallinen tila ja niihin

vaadittu aika asioiden käsittelyyn. Tällä tavoin yhteen asiaan keskitytään tarvittavalla tasolla. Kaikkea perehdytysjaksoon sisältyviä asioita ei käydä läpi koulutuksissa, vaan keskitytään yhteen tai kahteen osaan tulevaan työhön liittyen. Koulutuksen tarkoituksena onkin syventää jotakin tiettyä osa-aluetta, ei kaikkea perehdytysjakson materiaalia.

Perehdytykseen osallistuu noin kolmesta viiteen henkilöä, juuri erilaisten koulutuksien muodossa. Tässä pyritään siihen, että jokaisella olisi oma osa-alueensa perehdytyksen suhteen, joka edistää myös tutustumista ja keskustelua asiakaspalvelutiimin ja palvelukeskuksen harjoittelijoiden välillä. Tutustumiseen ei ole ollut tarpeeksi aikaa perehdytysjaksolla. Tällä tarkoitetaan palvelukeskuksen uusien harjoittelijoiden, sekä asiakaspalvelun palveluvastaavien välistä tutustumista. Viimeisimpään perehdytysjaksoon saatiin uutena asiana suunniteltua tiimilounas, joka todettiin hyväksi ja keskustelua rentouttavaksi tilaisuudeksi. Tutustuminen harjoittelijoiden ja muun tiimin välillä on aiemmilla perehdytysjaksoilla ollut vähäistä, etenekin alkuvaiheessa. Tämä saattaa johtaa siihen, että palveluvastaavat jäävät etäiseksi. Palveluvastaavien kanssa tehdään paljon yhteistyötä, joten aiempi tutustuminen ja avoimempi keskustelu olisi toivottua. Tutustumisella ja keskustelulla minimoitaisiin myös sekaannukset siihen liittyen, että harjoittelijat vaihtuvat puolivuosittain. Palveluvastaavien näkyminen harjoittelijalle tulisi mahdollistaa jo perehdytysjaksolla. Perehdytysjakson koulutukset pyritään pitämään rentoina, jolloin myös harjoittelijan taustaa saadaan mahdollisesti helpommin esille. Keskustelun avaaminen ja sen kynnyksen madaltaminen on yhtenä tavoitteena perehdytyksen aikana.

5.2.4 Perehdytysmateriaalin käytännöllisyys

Tulevien harjoittelijoiden perehdytyksissä pyritään painottamaan erityisesti kohteiden valmistumista ja sen merkitystä omassa työssä. Asiakasviestintää ja sen tyyliä korostetaan harjoittelijoille, sillä myös he ovat työtehtävissään yhteydessä suoraan asiakkaisiin. Uuden työntekijän tulee ymmärtää se, että asiakkaat ovat eri vaiheissa asiakaspolkua. Alan eri vaiheita ja niiden merkityksiä tulee siis ymmärtää työtä aloittaessa, jolloin oman työn tekeminen tuntuu loogisemmalta. Perehdytyksessä on erittäin tärkeää painottaa uusille harjoittelijoille asiakkaan polun ymmärtämistä, sekä Bonavan brändiä ja tuotetta. Päivittäisiä tilanteita asiakkaiden kanssa on helpompaa ymmärtää ja selvittää, kun yrityksen liiketoiminnan tarkoitus on selkeä uudelle työntekijälle.

Demo-ympäristöt ja erilaisia tilanteita kuvailevat testitehtävät on havaittu hyväksi ja oppimista tukevaksi osaksi perehdytysprosessia. Tämä osa perehdytyksestä on muodostunut vasta viimeisen vuoden aikana. Perehdytykseen liittyen on tuotu esille se, että mahdollisesti korostettaisiin osa-alueiden ja osaamisen jakamista harjoittelijoiden kesken. Tässä on kuitenkin riskejä liittyen esimerkiksi poissaoloihin ja tuurauksiin. Molempien harjoittelijoiden

olisi hyödyllistä osata erilaisia työtehtäviä, mikäli heidän tulee yllättävissä tilanteissa tehdä toiselle henkilölle osoitettuja tehtäviä. Harjoittelijoille tulee erityisesti tulevilla perehdytysjaksoilla korostaa esimerkiksi työmaatyöskentelyä ja työmaihin liittyviä asiakastilaisuuksia, sekä niihin liittyviä ohjeistuksia. Harjoittelijat tulevat työskentelemään kyseisissä tilaisuuksissa, jolloin muun henkilökunnan ja asiakkaiden on pystyttävä luottamaan myös harjoittelijoiden osaamiseen ja ohjeistuksien sisäistämiseen. Harjoittelijan tulisi osata vahvemmin hänelle osoitetut tehtävät ilman, että jokaiseen tehtävään tulee antaa erityisen pitkät ohjeet, joita ilman ei pärjää itsenäisesti. Esimerkiksi järjestelmien käytössä harjoittelijoiden tehtävät vaativat usein pitkää ohjeistusta ennen tehtävän tekoa. Tällä hetkellä on havaittu useita eri tilanteita, joissa annettuja tehtäviä ei olisi ollut mahdollista tehdä itsenäisesti ja ilman erillistä neuvontaa. On siis mahdollista, että harjoittelijan vastuu tehtävien toteutuksesta on liian laaja, etenkin harjoittelujakson alkuvaiheessa.

Materiaalin suhteen on havaittu useita kehitettäviä osia. Laajennusta on tehty aktiivisesti viimeisen vuoden aikana. Itsenäiseen perehtymiseen tarkoitetun materiaalin tulisi olla helpommin tulkittavissa uuden työntekijän osalta. Materiaalia tulisi selkeyttää esimerkiksi kielellisesti ja jakamalla eri osa-alueet selkeämmin omiksi osikseen. Perehdytysmateriaali ei ole helppolukuista uuden työntekijän silmin. Materiaalissa on paljon teknistä tietoa ja sitä on vaikeaa ymmärtää uutena työntekijänä. Materiaaliin tulisi lisätä selkokielisyyttä ja yksinkertaisuutta, jolloin ymmärtäminen ja asioiden sisäistäminen olisi helpompaa. Selkokielisyydellä ja yksinkertaistamisella tarkoitetaan sitä, että perehdytysjaksolla käytettävän materiaalin ei tarvitse vielä sisältää syvennettyä tietoa esimerkiksi järjestelmien tekniikasta. Myös alaan liittyvät termit ja kieli tulee olla selitettynä yksinkertaisesti ja niin, että tieto on loogisessa järjestyksessä. Uudella aloittavalla työntekijällä on paljon muistettavaa, jolloin myös omien muistiinpanojen ja aktiivisen kysymisen roolia oppimisessa on hyvä painottaa koko perehdytysjakson ajan. Perehdytysmateriaalia tulisi selkeyttää osa-alueittain, ja sitä voisi jakaa eri alustoilla entistä tarkemmin omiin kansioihin. Näitä osa-alueita voisi sijoittaa myös selkeämmin perehdytysaikatauluun. Materiaalin tulisi olla helposti saatavilla kaikille sitä tarvitseville. Olisi myös resurssien puitteissa tärkeää varmistaa, että perehdytysjaksolla on läsnä vähintään yksi ohjaaja tai tukihenkilö, jonka kanssa jatkuva perehtyminen ja keskustelu voitaisiin toteuttaa. Ohjaajan tuki koulutuksissa, sekä koulutuksien ulkopuolisella ajalla pitäisi oppimista ja työtehtäviin tutustumista yllä. Ohjaava henkilö voisi myös edesauttaa toimintatapojen jalkauttamista varsinaisen työn ohessa.

Aikataulua tulee miettiä syvemmin ja siihen tulee olla tietyt pohjat ja suunnitelmat, joita jokainen voi käyttää. Aikataulua ei tule koota sisällön laajuuteen nähden liian lyhyessä ajassa. Perehdytysjaksolla tulisi korostaa sitä, kuinka eri osastot Bonavalla toimivat, ja mikä niiden käytännön tarkoitus on. Haastatteluissa nousi esille myös ehdotus siitä, että yhdessä HR:n kanssa voitaisiin toteuttaa selkeämpi opas tai osa perehdytykseen, jonka avulla eri

osastojen toimintaa voisi opiskella ja ymmärtää. Harjoittelijoille tulisi painottaa perehdytysjaksolla palvelukeskuksen yhteistyötä ja työskentelyä muiden tiimien kanssa. Perehdytysjakson aika riittää työhön liittyvien perusasioiden oppimiseen. Asiakaspalvelun ja palvelukeskuksen tiimin vastuuhenkilöillä tulisi olla laajempi ja syvempi ymmärrys yhteisistä toimintavoista. On tärkeää, että jokaisella on tiedossa omat vastuut ja vaaditut prosessia mukailevat toimenpiteet. Perehdytyksen ja varsinaisen työn kohdalla on vältettävä ristiriitaisten ohjeiden antamista. Tämä on täysin toteutettavissa niin, että jokaisen vastuut ja yleiset toimintatavat käydään yhteisesti läpi esimerkiksi perehdytysjaksoilla ja myös sen valmisteluvaiheessa. Vastuualueista keskusteleminen, sekä niihin liittyvä avoin tiedotus on tärkeää myös koko Bonavan henkilökunnan toimintaa ajatellen.

Aikataulussa on tärkeää huomioida, että harjoittelijalla on mahdollisuus tutustua seuraavan koulutuksen aiheeseen jo ennen kyseiseen koulutukseen osallistumista. Intensiiviset koulutukset sisältävät paljon tietoa ja uusia asioita, joten omatoiminen pohjustaminen aiheeseen liittyen pehmentää laskua kaiken tiedon omaksumisen suhteen. Oma perehtyminen tulevan koulutuksen aiheeseen voi myös nostaa harjoittelijan mielenkiintoa koulutuksen sisältöä kohtaan, jolloin tiedon sisäistäminen on myös luontevampaa. Mikäli niin sanottua ylimääräistä aikaa jää esimerkiksi koulutuksien välille, voidaan tämä aika hyödyntää erilaisten tehtävien tekoon, tai käsiteltyjen aiheiden opiskeluun. Esimerkkinä voidaan käyttää työssä tarvittavia järjestelmiä. Aiemmin mainittuun itsenäiseen opiskeluun voidaan siis sisällyttää tulevan koulutuksen aiheeseen tutustumista ja perehtymistä siihen, miten kyseinen opiskeltava aihe tulee näkymään tulevassa käytännön työskentelyssä.

6 Työskentely harjoittelijoiden kanssa

6.1 Oma työskentelyni perehdyttäjänä

Opinnäytetyötä tehdessäni olen ollut Bonavalla aloittavana harjoittelijana, ja myöhemmin perehdyttävänä harjoittelijana uusia tulokkaita opastaen. Olen siis päässyt näkemään koko prosessin molemmista näkökulmista. Eri rooleissa työskentely on tuottanut paljon ajatuksia ja kehitysehdotuksia. Työskennellessäni perehdyttäjän roolissa pääsin seuraamaan uusien harjoittelijoiden käytännön tekemistä, jonka lisäksi saimme päivittäin keskustella erilaisista kokemuksista ja koetuista ongelmakohdista. Päivittäinen työskentelyn seuraaminen ja erilaisissa tilanteissa aktiivinen toimiminen on ollut antoisaa ja se on laajentanut näkemystäni erityisen paljon. Olen ollut harjoittelijoiden apuna ja tukena etenkin heille osoitettuihin työtehtäviin siirryttäessä, heti perehdytysjakson päätyttyä. Näin ollen olen nähnyt sen, millä tasolla esimerkiksi harjoittelijoiden osaaminen on perehdytysjakson jälkeen. On myös ollut mielenkiintoista seurata erilaisten työkalujen käyttöönottoa ja niiden hallitsemista kriittisissäkin tilanteissa. Syksyllä 2019 aloittaneiden harjoittelijoiden opastus ja työn ohella jatkuva perehdyttäminen kasvatti myös omaa kokemustani työssäni, sekä näkemyksiäni eri tilanteista ja niiden hallitsemisesta.

6.2 Harjoittelijoiden työskentelyn seuraaminen

Harjoittelijoiden päivittäiseen työskentelyyn sisältyy Bonavan vaihteessa -sekä asiakaspalvelussa työskentely puhelimitse. Puhelintyön suurimmaksi haasteeksi osoittautui puheluiden sisällön vaikea ennakointi ja usean työkalun samanaikainen käyttö. Vaihteessa ja asiakaspalvelussa työskennellessä tilanteet vaihtelevat huomattavasti, eikä puhelun sisältöä voi tietää ennen puheluun vastaamista. Tämä on aiheuttanut haasteita etenkin heti työtehtäviin siirryttäessä, sillä puhelintyön hallinta muun työn ohella vaatii keskittymistä ja loogista ajattelua eri työkaluja käytettäessä samanaikaisesti. Puheluiden sisällön ymmärtäminen sekä vastauksien hakeminen on myös osoittautunut työlääksi etenkin työtehtävien aloituksen aikana. Tämä on usein haastavaa pidemmän aikaa, sillä jokainen puhelu eroaa toisistaan sisällöllisesti. Puhelintyö vaatii myös muun työn keskeyttämistä, jolloin kaikkia taustalla olevia keskeneräisiä tehtäviä tulee voida hallita ja niihin vaaditaan näin ollen jatkuvaa keskittymistä. Työn aloituksesta noin 1-2 kuukautta kuluu selkeästi uusien työkalujen käytön opetteluun samanaikaisesti puheluiden aikana, sekä yrityksen kommunikointitapaan totuttelemiseen. Kuten haastatteluissa on käynyt ilmi, tällaiseen monitoimiseen työskentelyyn tulee valmistella uutta aloittavaa harjoittelijaa enemmän. Puhelintyön vaativuus koostuu selkeästi siitä, että jokainen puhelu on erilainen, eikä tilanteita voi ennakoida. Tätä kuitenkin helpottaisi hieman laajempi perehdytys työkalujen monitoimiseen käyttöön liittyen, sekä harjoittelijan valmistelu puheluiden myötä usein ”keskeytyvään” työhön ja sen hallintaan. Seuratessani harjoittelijoiden puhelintyöskentelyä, huomasin monissa tilanteissa tiedon olevan puutteellista esimerkiksi vastauksen sijainnin tunnistamiseen, tai sen hakemiseen soveltuvien työkalujen käyttämiseen liittyen. Ymmärrettävää on, että nämä taidot kehittyvät työkokemuksen kasvaessa, mutta perustiedot eri työkalujen soveltamisesta puheluiden aikana olisi mahdollista saada vahvemmalle tasolle jo perehdytyksen aikana. Esimerkiksi itsenäistä aikaa perehdytysjaksolla voisi hyödyntää tällaisten asioiden opiskeluun.

Järjestelmätyöhön liittyviä haasteita oli havaittavissa päivittäisessä työssä etenkin noin 1-3 kuukautta työtehtävien aloituksesta. On kuitenkin täysin ymmärrettävää, ettei kaikkea voi tai tarvitse muistaa heti työn alkumetreillä. Bonavan palvelukeskuksessa käytettäviä järjestelmiä ja viestintäkanavia on useita, jolloin niiden samanaikainen käyttö työtehtävissä on alkuun hitaampaa ja haasteellisempaa. Näitä järjestelmiä ovat esimerkiksi CRM, GBuilder, Outlook, Sharepoint, Excel, Word, Powerpoint, PDF-työkalut, sekä muut sähköiset järjestelmät. Uuden järjestelmän käytön oppiminen vie aikaa ja sen opettelu toteutetaan pitkälti itse työtä tekemällä. Järjestelmien kanssa työskentelyssä yhtenä suurimpana haasteena on ilmennyt niiden eri käyttötarkoituksien muistaminen, sekä erilaiset säännöt ja asetetut toimintatavat. Myös vastuut erilaisten järjestelmien käytön ja sisällön osalta osoittautuvat häilyviksi, sillä harjoittelijoille on joissain tilanteissa annettu useita erilaisia toisistaan poikkeavia ohjeistuksia. Tämän havaitessani sain lisää vahvistusta sille, että esimerkiksi

perehdytysmateriaalissa esitettyjä vastuualueita tulee selkeyttää harjoittelijoille entistä paremmin jo perehdytysjaksolla.

Järjestelmien käytön syitä ja tarkoitusta tulee selkeyttää ennen työtehtävien aloitusta. Työskennellessäni harjoittelijoiden kanssa tiiviisti etenkin heidän aloituksensa aikana, olen opastanut heitä useissa sellaisissa tilanteissa, joissa työkalun käytön tarkoitus ja sisältö on ollut haastavaa muistaa tai tietää. Ohjeita seuraamalla on mahdollista edetä annetuissa tehtävissä itsenäisesti, mutta ohjeiden ymmärtäminen tuottaa haasteita silloin, kun itse järjestelmän tarkoitus tai vastuut sen käytöstä ovat epäselviä. Toimintatapoja ja vastuita tulee siis selkeyttää jokaiselle niin, ettei riskejä esimerkiksi ristiriitaisille ohjeistuksille ole olemassa, tai niiden määrä minimoidaan mahdollisimman alhaiseksi.

Vastuualueita koskevan perehdytyksen parantaminen, sekä aktiivisen ja läsnä olevan ohjaajan hyödyntäminen päivittäisessä työssä kehittää oppimista ja nopeuttaa uusien toimintatapojen omaksumista. Järjestelmän opettelu onnistuu hyvinkin lyhyessä ajassa, mutta äkilliset ja muuttuvat tehtävät tekevät siitä haastavaa. Suurimmaksi ongelmaksi on kuitenkin useissa tilanteissa osoittautunut se, että harjoittelijat ovat vastaanottaneet ristiriitaisia ja toisistaan poikkeavia ohjeita samaa kysymystä, tai muuta asiaa koskien. On ollut hienoa huomata, että kysymyksien esittämisen kynnys on madaltunut uusien harjoittelijoiden kohdalla, verrattuna esimerkiksi omaan harjoitteluaikaani. Olen myös itse uusia ohjaavana henkilönä pyrkinyt ottamaan asioita aina silloin esille, kun niitä tulee työn lomassa eteen. Esimerkkien käyttö ja oikeiden tilanteiden ja kokemuksien kuvaileminen on osoittautunut erittäin tehokkaaksi keinoksi uusien harjoittelijoiden tukemisessa ja ohjauksessa. On ollut palkitsevaa nähdä, miten erilaiset haasteet pienenevät hiljalleen ja uudetkin työntekijät saavat varmuutta omaan työskentelyyn. Harjoittelijat ovat antaneet suoraa palautetta siitä, miten tärkeänä he kokevat työssä kokeneemman ohjaajan läsnäolon ja ohjauksen. Uusien harjoittelijoiden ohjaus on saanut minut tarkastelemaan työtehtäviä sekä perehdytystä täysin uudesta näkökulmasta, sekä entistä laajemmin.

7 Perehdytysaikataulu ja siihen liittyvä perehdytysopas

Opinnäytetyöni kautta kehitettiin perehdytysjakson aikana käytettävää aikataulua, jonka lisäksi luotiin aikataulun kanssa yhdessä toimiva perehdytysopas. Perehdytysaikataulu on luotu tutkimuksessa saatujen tuloksien perusteella. Olen käynyt aiheesta aktiivista keskustelua perehdytyksestä vastaavan henkilön kanssa, joka on toiminut myös opinnäytetyöni ohjaajana. Aikataulupohjaa on kehitetty siis käytännöllisemmäksi ja sitä on haluttu viedä vakioituun suuntaan. Luodusta aikataulupohjasta löytyy kaikki perehdytysjaksolle sisältyvät asiat, jotka nähdään välttämättöminä uuden harjoittelijan osaamisen ja sopeutumisen kannalta. Aikataulu on luotu Excel -työkalua käyttäen, jolloin esimerkiksi muokkaus online -versiossa on tulevaisuudessa mahdollista. Tämä helpottaa useamman perehdytysjaksolla työskentelevän henkilön näkökulmasta aikataulun käyttöä ja

mahdollista päivittämistä aikatalullisesti. Aikataulu on värikoodattu niin, että eri aktiviteetit on merkitty aikatauluun toisistaan eroavalla värillä. Tämä helpottaa hahmottamista ja selkeyttää eri koulutuksien ja tilaisuuksien erottamista toisistaan. Värikoodaus osoittaa myös nopealla katselmuksella sen, kuinka perehdytysjakson edetessä erilaisten asioiden painoarvo kasvaa, tai vaihtoehtoisesti vähenee. Hyvänä esimerkkinä voidaan pitää ohjattua työtehtävien tekemistä, jota pyritään lisäämään perehdytysjakson loppua kohden. Alkuvaiheessa haastavampiin työtehtäviin ei ole kannattavaa osallistua, sillä osaaminen ja tieto eri aiheista on vielä vähäistä. Kehitetyssä aikataulupohjassa ei ole eriteltynä päivämääriä tai kellonaikoja ennen sen varsinaista käyttöä. Päivämäärät voidaan lisätä tilanteen ja ajankohdan mukaan. Vakioitu aikataulu tarkoittaa juuri sitä, että samaa luotua pohjaa voidaan käyttää uudelleen, muokkaamalla esimerkiksi tarkempia päivämääriä sekä vastuuhenkilöitä ajankohtaiseksi kyseisellä hetkellä. Aikataulun aikamääreet eri aktiviteeteille ovat suuntaa antavia, ja niissä saattaa perehdytysjaksolla esiintyä jonkin verran muutoksia.

Perehdytysopas on luotu tukemaan Excel -aikataulupohjaa niin, että aikataulu ja opas kulkevat loogisesti yhteydessä toisiinsa. Perehdytysoppaassa kerrotaan tarkemmin eri perehdytyspäivien sisällöstä ja sen merkityksestä. Perehdytysopasta on mahdollista käyttää esimerkiksi koulutuksen sisällön luomiseen ja sen tarkistamiseen. Opas ohjaa myös harjoittelijaa perehdytysjaksolla, ja auttaa ymmärtämään aikataulupohjaan merkittyjä aiheita. Perehdytysopas sisältää linkit niihin aiheisiin, joita kukin päivä ja koulutus sisältää. Tämä hyödyttää esimerkiksi harjoittelijaa materiaaliin palaamisessa ja itsenäisessä opiskelussa. Perehdytysaikatauluun liitetyn oppaan linkit vievät suoraan esimerkiksi tarkempiin järjestelmäohjeisiin, tai yleiseen niin sanotusti kaiken kattavaan perehdytysoppaaseen, jota voidaan käyttää myös työtehtävien alkaessa. Opas tukee niin perehdyttäjää, että uutta harjoittelijaa perehdytysjaksolla. Excel -aikataulupohja ei sisällä linkkejä tai tarkennettua selitystä koulutuksen aiheista, jonka vuoksi opinnäytetyötä suunnitellessa todettiin oppaan olevan käytännöllinen työkalu perehdytysjaksolla. Excel -aikataulupohjaan on kirjattu koulutuksen aihe ja suuntaa antava ajankohta. Opas itsessään sisältää sisällölliset tiedot jokaista perehdytyspäivää kohti. Perehdytysjakso kestää kolme viikkoa, joka tarkoittaa yhteensä 15:ta arkipäivää. Oppaaseen on kerätty 15 eri päivää otsikoittain, jotka mukailevat aikataulupohjaa yhtenäisesti.

PVM/K	ASIA	PEREHDYTTÄJÄ	MUUTA
8/1/2019 // 8:30 - 9:00	Aloitus, tiimiin tutustuminen	Maria	
9:00 - 11:00	Tietokoneiden asennus ja puhelimet kuntoon	Riikka	
11:00 - 12:00	Lounas tiimin kanssa	Palvelukeskuksen tiimi	
12:00 - 14:00	Elokuun läpikäynti, Insite, henkilöstökäsikirja, Bonava yritysesittely, Asiakaspalvelu & Palvelukeskus kokonaisuus, tavoitteet ja toimintatavat	Maria	Kokouskutsussa lisätiedot
14:00 - 16:30	Itsenäistä perehtymistä Insite & Bonavan nettisivut		https://insite.bonava.com/fi/company/our-foundatio
8/2/2019			
8:00 - 9:00	Success Factors läpikäynti, kuvien lisääminen sinne ja Outlookkiin	Nicola	
09:00 - 11:00	Palvelukeskuksen toiminnan esittely yleisellä tasolla(perehdytysopas), ohjeet ja ohjeistus ns. itseperehtymiseen näiden osalta	Outi ja Nicola	Grilli
11:00 - 12:00	Lounas		
12:00 - 13:30	Itsenäistä perehtymistä palvelukeskuksen perehdytysoppaaseen	Nicola & Viktoria auttaa tarvittaessa	https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_TeamSi 0PK_%20perehd
13:30 - 15:00	Asiakaspalvelun toiminnan esittely palveluvastaavien näkökulmasta ja yhteistyö muun organisaation kanssa (eri yksiköt, työmaat, roolit ja vastuut). Asiakastilaisuudet (asiakkaan näkökulmasta).	Mirva	Kokouskutsussa lisätiedot
15:00 - 16:00	Itsenäistä perehtymistä Insite, Success Factors ja jo käsitellyt materiaalit	Viktoria auttaa tarvittaessa	

Kuva 1, Vanha perehdytysaikataulu

Päivä 1	Päivä 2	Päivä 3	Päivä 4	Päivä 5		Päivämäärät lisättävissä
Aloitus	Palvelukeskus ja aspa	Asiakkaan polku ja HR	Asiakastilaisuudet ja turvavarusteet	Palvelukeskuksen työkalut		Päivän aihe
Tutustuminen: Tiimi & toimistotilat Palveluvastaava / 1 h	Palvelukeskuksen toiminnan esittely / Palvelukeskus / 1,5h	Asiakkaan polku kokonaisuutena / Palveluvastaava / 2h	Kirjautuminen järjestelmiin / 1-2h / Palveluvastaava (?)	Palvelukeskuksen työkaluihin tutustuminen / Palvelukeskus / 1h		Vihreä = Koulutusta tai ohjattua töiden esittelyä ja tekemistä (esim. järjestelmätyö)
Tietokoneet ja puhelimet / IT / 1 h	Asiakaspalvelun toiminnan esittely / Palveluvastaava / 1,5h	Asiakaspalvelu tutuksi viikkopalaverissa / 1h	Asiakastilaisuudet PK:n näkökulmasta / Palvelukeskus / 2h	Sähköpostin, kalenterien ja Outlookin käyttöönotto / Palvelukeskus / 1h		Keltainen = Itsenäinen opiskelu/perehtyminen materiaalien avulla
Yhteinen aloituslounas asiakaspalvelu & palvelukeskus / 1 h	Lounas	Lounas	Lounas	Lounas		Vaaleanpunainen = Vierihoitoa = Seurataan harjoittelijoiden työskentelyä linjoilla & järjestelmissä / osallistumista työhön osaamisen edetessä
Perehdytysjakson kokonaisuuden läpikäynti / Palveluvastaava / 2 h	Itsenäinen perehtyminen palvelukeskukseen ja aspaan / 1h	Sanomatalokierros / 1h	Tone of voice -koulutus / Palveluvastaava / 1h	Teams -perehdytys ja käyttöönotto / Palveluvastaava / 1h		Harmaa = Asiakastilaisuuteen osallistuminen
Bonavan brändi ja arvot / Palveluvastaava / 1,5 h	Success Factors esittely ja oma profiili / 1h / Palvelukeskus	HR-perehdytys / 1h / HR	Vierihoitoa & seuraamista / Palvelukeskus / 1h	Palvelukeskuksen työkalut käytänössä / Palvelukeskus / 2h		Sininen = Lounas

Kuva 2, Uusi värikoodattu perehdytysaikataulu

8 Johtopäätökset ja kehitystarpeet

Perehdytykseen liittyen on tutkimuksen tuloksien pohjalta kerätty tärkeimpiä kehitystarpeita, joiden jalkauttaminen mahdollistaisi perehdytysprosessin viemisen käytännöllisempään suuntaan. Prosessissa on myös useita osapuolia, jolloin on erityisen tärkeää luoda selkeä ja kaikkia osapuolia palveleva kokonaisuus. Kehitystarpeet ja ehdotukset ovat sellaisia, joita on mahdollista toteuttaa perehdytysjakson aikana, jolloin edistetään parempaa osaamista heti harjoittelijoiden aloittaessa heille osoitettuja työtehtäviä. Kehitysehdotuksia ja tarpeita tukee esimerkiksi työterveyslaitoksen kirjoitus hyvästä perehdytyksestä uran alussa. Tekstissä viitataan perehdytyssuunnitelman -ja aineiston tärkeyteen ja sen luomiseen. Hyvään perehdytykseen sisältyy myös paljon avointa keskustelua ja jatkuvaa kehitystä suunnitelmiin liittyen. Yhteisön toiminta ja asennoituminen uusiin työntekijöihin vaikuttaa erityisen paljon

työhön oppimiseen ja motivaatioon. Perehdyttäjän ja uuden työntekijän tulisi olla aktiivisia koko perehdytysprosessin ajan.

Tärkeitä osa-alueita perehdytykseen liittyen ovat esimerkiksi tavoitteet, työtehtävät, sekä vastuualueet ja niiden jakautuminen. Myös aikataulut, prosessit, menetelmät ja työvälineet ovat asioita, joiden pariin uusi työntekijä on opastettava ennen varsinaisiin työtehtäviin siirtymistä. Riskit ja turvalliset työskentelytavat kuuluvat myös perehdytyksen perusasioihin. (Työterveyslaitos, Tiedote 52/2017 Hyvä työura alkaa perehdytyksestä, www.ttl.fi). Perehdytyksen alkuun tulee lisätä selkeää esittelyä prosesseihin liittyen ja syitä määrättyjen toimintatapojen takana. Uuden aloittavan työntekijän on helpompaa toteuttaa hänelle kuuluvia työtehtäviä, kun kyseistä tietoa on mahdollista soveltaa myös omassa tekemisessä. Odotukset ja tavoitteet ovat helpommin ymmärrettävissä, kun asioiden ja toimintatapojen syyt on avattu selkeästi jo perehdytysjaksolla. Perehdytysjakson aika käytetään tehokkaasti, mutta varsinkin kiireisenä syksynä aikaa ei välttämättä ole tarpeeksi juuri aloittaneille työntekijöille. Kiire on ymmärrettävää, mutta se hidastaa uuden työntekijän opettamista ja yhteistä tekemistä, sekä tutustumista.

Harjoittelijan työhön liittyvä konkreettinen ja käytännön tasolla toteutettavissa oleva kehitysehdotus on, että etenkin Bonava Suomen vaihteessa työskentelyyn liittyvään materiaalin lisättäisiin mahdollisesti HR-henkilöstön kanssa yhdessä koottu osuus, jossa on selitetty eri osastojen ja tittelien merkitykset Bonavalla. Tämä helpottaa päivittäistä työtä vaihteessa, joka sisältyy harjoittelijan päivittäiseen puhelintyöhön palvelukeskuksessa. Tähän liittyen myös tiedonhakuun tulisi perehdyttää paremmin, ja parantaa tietojen hakuun liittyvää työskentelyä. Tieto on tallennettuna moneen eri kansioon ja sen löytäminen voi olla haastavaa, etenkin puhelimessa työn ohella. Perehdytysjaksolle lisätty yhteinen keskusteluaika harjoittelijan ja perehdyttäjän välillä avaa mahdollisia ongelmakohtia ja lisää keskustelua työtehtävien haasteisiin liittyen. Sopivana työkaluna voidaan pitää esimerkiksi kehityskeskusteluja, joita järjestetään tietyin väliajoin. (Österberg (2005, 106). Näiden keskustelujen avulla pyritään löytämään yhteistä linjaa työntekijän osaamisen, sekä yrityksen tarpeiden välille. (Lankinen, Miettinen & Sipola 2004).

8.1 Ajankäyttö ja aktivointi

Perehdytykseen olisi hyvä sisällyttää keskustelua ja kysymyksien läpikäyntiä jokaisen viikon päätteeksi eri osa-alueita koskien. Sen avulla olisi mahdollista ennakoida epäkohtia ja lisätä keskustelua jo ennen varsinaisen työn aloitusta. Perehdytykseen tulisi lisätä aikaa sellaiselle välikeskustelulle, jonka aikana olisi mahdollista saada neuvoja ja vastauksia eri vaiheissa heränneisiin kysymyksiin. Erilaisten haasteiden ja ongelmakohtien aktiivinen selvittäminen on tärkeää, jotta uudella harjoittelijalla on aina viimeisin ja oikea tieto prosesseihin ja toimintatapoihin liittyen. Yhtenä osa-alueena ja ehdotuksena on, että annetaan harjoittelijalle itselleen enemmän vastuuta omasta oppimisesta tulevan työn kannalta.

Harjoittelijan toimesta toteutettu oman oppimisen arviointi ja kysymysten kirjaaminen ylös jo perehdytysjakson aikana hyödyttää harjoittelijaa ja perehdyttäjää ymmärtämään toisiaan paremmin. Perehdyttäjän on tärkeää tietää mahdollisista epäselvyyksistä ja haasteista. Kysymyksiä ja pohdintoja voidaan käydä läpi esimerkiksi viimeisellä perehdytysjakson viikolla. Viimeinen viikko on sisällöltään pitkälti vierihoitoa ja työtehtävien seuraamista, sekä niihin osallistumista mahdollisuuksien ja osaamisen mukaan. Perehdyttäjät ja vanhemmat harjoittelijat ovat tällä tavoin tietoisempia siitä, mitkä asiat tuottavat haasteita ja mihin aiheisiin liittyen uudet harjoittelijat kaipaavat enemmän tukea ja keskustelua.

Perehdytysjakson aikana ei ole ollut tarpeeksi läpinäkyvää keskustelua ja palautteen antoa kaikkien perehdytysjaksoon osallistuvien kesken. Palautetta tulisi kerätä, ja halutessaan sitä tulisi voida antaa etenkin harjoittelijoiden puolelta myös nimettömänä. Tällaista palautetta voitaisiin käsitellä yleisellä tasolla ja yhteisesti, ottamatta kantaa siihen keneltä palaute on alun perin tullut. Perehdytysjaksoon tulisi lisätä eri asumisen vaiheiden käsittelyä ja materiaalia niihin liittyen. Tietoa tulisi pohjustaa, ennen kuin harjoittelijaa ohjataan tutkimaan erilaisia Exceleitä ja tiedostoja ns. ”alan kielellä”. Bonavan asiakkaan ja asunnon ostajan asumisen vaiheet vaikuttavat paljon siihen, mistä asioista asiakas ottaa Bonavan asiakaspalveluun yhteyttä. Kun harjoittelija osaa erottaa eri asumisen vaiheet, on myös työnteko sujuvampaa ja syitä asioiden takana nähdään selkeämmin.

Koulutuksien jälkeisten tehtävien käyminen läpi nimetyn ohjaajan kanssa tukee asioiden sisäistämistä ja mahdollistaa keskustelun aihetta kohtaan. Perehdytysjaksolla on tärkeää pitää yllä yhteistä pohdintaa ja kysymyksien purkamista tasaisin väliajoin. Keskustelut ja esimerkkitehtävät jättävät paremman muistijäljen, kuin pelkkä itsenäinen materiaalin lukeminen. Kommunikaatiota, ohjattua tekemistä ja keskustelua tulee painottaa kolmen viikon perehdytysjaksolla runsaasti. Harjoittelijalle tulee avata syitä ja taustoja liittyen työskentelytapoihin ja yhteisiin prosesseihin. Myös erilaisten järjestelmien ja asiakirjojen merkitykset sekä yrityksen, että asiakkaan näkökulmasta on käytävä huolellisesti läpi. Tämä auttaa harjoittelijaa ymmärtämään omassa työssään sen, miksi asiat tehdään tietyllä tavalla ja miksi myös harjoittelijalta vaaditaan tietyn tason osaamista hänen aloitettuaan työt. Koulutuksiin kaivataan entiseen nähden enemmän vuorovaikutusta. Mitä useampi henkilö pitäisi perehdytyksiä, tulisi tutustumista toteutettua enemmän jo perehdytysjakson aikana. Koulutuksista jää erilainen muistijälki mieleen, kun se sisältää keskustelua ja kysymyksiä. Vuorovaikutus perehdytyksessä on yksi kehityskohde ja siihen tulisi tulevaisuudessa panostaa enemmän. Koulutuksessa tulisi olla sellaista sisältöä, joka aktivoisi entistä enemmän myös kuuntelijoita, eli uusia harjoittelijoita.

Perehdytysaikatauluun tehdään tarvittavia kehitystoimenpiteitä sisältöön ja sen järjestykseen, sekä ajankäytön ja oppimisen tehostamiseen liittyen. Uudelle työntekijälle pyritään antamaan ensimmäisenä selkeä kuva siitä, mitä hän tulee yrityksessä tekemään, ja

minkälaisten toimintatapojen ja yrityskulttuurin mukaan työtä tullaan tekemään. On myös tärkeää tehdä uudelle aloittajalle tutuksi tuleva työympäristö ja käytännöt, joiden mukaan toimitaan. Aikataulussa on tärkeää huomioida itsenäisen perehtymisen ajoittaminen sillä tavalla, ettei sitä keräänny useammalle päivälle peräkkäin niin, että keskusteluun ja koulutukseen tulee pitkiä taukoja. Aktivoiva perehdyttäminen esimerkiksi tehtävien muodossa pitää uuden aloittajan kiinnostuneempana aihetta kohtaan, ja antaa omalle ajatustyölle enemmän arvoa. Itsenäinen perehtyminen on toki pätevä osa perehdytysprosessia, mutta se tulee ajoittaa oikein ja jaksottaa uuden työntekijän oppimisen maksimoimiseksi oikeaan ajankohtaan.

8.2 Toimintatapojen jalkauttaminen

Itse olen havainnut perehdyttäjän roolissa sen, että kysymisen kynnys madaltuu, kun apua on saatavilla suurimman osan työskentelyajasta. Työhön liittyvät toimintatavat ja prosessit jalkautuvat nopeammin, kun uusi työntekijä saa aktiivisesti apua kaikissa eri tilanteissa. Tällä tavalla syntyy toistoa ja asiat jäävät mieleen. Käytännön haasteisiin liittyen herää myös positiivisella tavalla lisäkysymyksiä, sekä huolellisempaa ajattelua ja oman tiedon ja taidon punnitsemista kaikissa tilanteissa.

Mahdolliset virheet ja vahingot on myös helppo ennakoida ajoissa, kun niihin voi tarttua jo ennen kuin niitä on tehty. Alkuvaiheessa otetaan huomioon inhimilliset virheet ja tietämättömyys yllättävissä tilanteissa, joissa kyse on usein epävarmuudesta. Työssä on usein kiirettä ja erilaisia aikataulullisia tavoitteita, jolloin ennakoinnista on erittäin paljon hyötyä. Nämä tilanteet voivat näyttää uuden työntekijän silmissä haastavilta, jonka vuoksi läsnä oleva ja aktiivinen tukihenkilö on suuri apu ja rohkaiseva tekijä harjoittelijan suorittaessa työtehtäviä. Toimintatapojen jalkauttamista edistää jo aiemmin mainittu vierihoito. Sen hyödyn maksimointiin voi vaikuttaa esimerkiksi sillä, että harjoittelijat voivat kirjoittaa kysymyksiä ylös, joita voidaan käydä yhteisesti läpi. Keskustelun ja yhteisien kysymyksien läpikäynnin myötä syntyy enemmän keskustelua, jolloin tieto ja kysymykset ovat avoimia. On myös tärkeää kuunnella harjoittelijoita ja ottaa huomioon yleisimmät aiheet, jotka aiheuttavat epävarmuutta ja kysymyksiä. Joka viikkoinen yhteenveto ja keskustelu olisi uusien työntekijöiden oppimisen, sekä työhön liittyvän itsevarmuuden kannalta positiivinen asia

Vierihoidon yhteyteen olisi tärkeää järjestää aikaa tai jopa erillisiä tilaisuuksia vierihoidon aikana heränneitä kysymyksiä varten. Ilman erillistä tilaisuutta uuden harjoittelijan voi olla haastavaa hahmottaa sitä, mitä hänen tulisi osata kysyä. Vierihoidossa myös harjoittelijan aktivointi on erittäin tärkeää, sillä pelkkä hiljainen seuraaminen ei kerrytä varsinaista omaa kokemusta, tai monipuolista ajattelutapaa ja arviointia. Aiempien harjoittelijoiden hyödyntäminen on merkittävä tekijä uuden harjoittelijan oppimisen kannalta. Jokaisen koulutuksen jälkeen olisi toivottavaa, että perehdytettävä harjoittelija pääsee näkemään

koulutuksen sisältöön liittyviä työtehtäviä oikeassa työympäristössä. Vierihoitoa voidaan siis toteuttaa jo perehdytysjakson ensimmäisellä ja toisella viikolla, edellyttäen, että sille on varattu aikaa myös aikataulun osalta. Työn alettua pyritään yhteisesti siihen, että uusi harjoittelija uskaltaa kysyä kaikissa tilanteissa apua, mikäli sitä sillä hetkellä tarvitsee. Työssään heidän tekemisellänsä on paljon merkitystä sisäisesti ja ulkoisesti, jolloin huolellisuus ja rohkeus kysyä apua tilanteen niin vaatiessa on erittäin tärkeää. Mahdollistetaan myös perehdyttäjien osalta se, että auttava henkilö on lähellä ja auttamiseen on todella aikaa, kykyä ja kokemusta.

9 Eettisyys

Opinnäytetyöprosessissa olen noudattanut hyvän tieteellisen käytännön raameja. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että olen merkinnyt tekstiini lähteet, jolloin viittaan selkeästi jonkun toisen aiemmin kirjoittamaan tuotokseen, enkä esitä kyseistä tekstiä omanani. Olen myös suunnitellut työni perusteellisesti, sekä edennyt suunnitelmieni mukaan. Opinnäytetyöhön ei ole jaettu sellaista yrityksen sisäistä tietoa, joka voisi vahingoittaa yrityksen toimintaa. Ymmärrän, mikä tieto on jaettavissa opinnäytetyöhön, ja mitkä tiedot on tarkoitettu vain yrityksen sisällä jaettaviksi. Kunnioitan haastateltavien henkilöllisyyttä, enkä kerro sellaisia yksityiskohtia, joista voisi päätellä haastateltavan henkilökohtaisia tietoja. Opinnäytetyössä ei oteta kantaa sellaisiin asioihin, jotka viittaisivat esimerkiksi ikään, sukupuoleen, taustaan, uskonnollisuuteen tai muihin henkilökohtaisiin näkökulmiin liittyviin seikkoihin.

10 Luotettavuus

Opinnäytetyöni luotettavuutta pohjustaa hyvä suunnittelu, sekä sen seuraaminen koko prosessin ajan. Aihe tai tutkimuskysymys ei ole muuttunut työn toteutuksen aikana, jolloin luotettavuus ja alkuperäset suunnitelmat ovat säilyneet ajantasaisina. Olen käyttänyt tutkimuksessani sellaisia menetelmiä, jotka antavat työlle tarvittavaa perustaa ja luotettavaa tietoa. Tutkimuksen tekemisessä on kunnioitettu esimerkiksi haastateltavien vastauksia ja omia kokemuksia, eikä niitä ole ohjailtu tai muunneltu. Koen, että olen antanut myös mahdollisuuden tuoda omat kokemukset ja mielipiteet avoimesti esille esimerkiksi haastattelutilanteissa. Olen myös nähnyt tutkimuksessa esiintyviä asioita käytännön työssä, jolloin olen saanut aiheeseen uutta näkökulmaa myös sitä kautta. Oma kokemukseni ei vaikuta muiden kokemuksiin tai esimerkiksi haastattelun vastauksiin, sillä näissä tilanteissa on keskitytty vain haastateltavan henkilön näkemyksiin. Olen toteuttanut opinnäytetyöni kokonaisuudessaan itse. Olen hakenut ohjausta ja tarvittavia korjauksia omalta oppilaitokseltani, minulle nimitetyltä ohjaajalta. Tämä siis osoittaa sen, että työn tekemistä ja sen etenemistä on seurattu siltä taholta, joka opinnäytetyötä vaatii tutkinnon toteutumiseksi. Myös työpaikkani ohjaaja on ollut työni vaiheissa mukana tietyin väliajoin, jolloin sisältöä on tarkistettu myös yrityksen näkökulmasta. Minulle on tärkeää, että työn

toteutus on läpinäkyvää, ja että siinä ei esiinny vilpillisiä menetelmiä tai muuta työn luotettavuutta alentavaa materiaalia.

11 Lähteet

Painetut

Heinonen ja Järvinen 1997; Pöyhönen 1982; Pirnes 1988; Perehdytysprosessi. Keuruu: Otava.

Hätönen 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Nykypaino Oy.

Lankinen, P, Miettinen, A & Sipola, V. 2004. Kehitä osaamista – hyödynnä kokemusta. Hämeenlinna: Talentum Media Oy

Nadler & Nadler 1991; Aalto ym. 1996; Shuler & Jackson 1996.

Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014. Kehittämisyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pertti & Annikki Järvinen 2011. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.

Poutiainen & Vanhala 1999. Henkilöstön kehittäminen - avain osaamisen kartuttamiseen yrityksissä. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulu 1999.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilkka, Hanna & Tiina Airaksinen 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Österberg M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy

Sähköiset

Bonava Suomi Oy, virallinen verkkosivu:

https://www.bonava.fi/tietoa-meista

Terveydenhuoltoalan ammattijärjestö, Perehdytys, Kuka vastaa perehdytyksestä?

https://www.tehy.fi/fi/apua/tyosuhteen-alkaminen/perehdytys, luettu 13.1.2020

Työhön perehdytys, Hyvän rekrytoinnin voi pilata huonolla perehdytyksellä:

https://www.tyohonperehdytys.fi/, luettu 13.1.2020

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu, Perehdyttäminen parantaa työturvallisuutta:

https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen, luettu 4.1.2020

Työterveyslaitos, Tiedote 52/207, Hyvä työura alkaa perehdytyksestä:

https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-perehdytyksesta/, luettu 4.1.2020

Työterveyslaitos, Nuori työntekijä työyhteisön jäseneksi:

https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/, luettu 5.1.2020

Työturvallisuuskeskus, Työntekijän perehdyttäminen ja opastus:

https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus, luettu 4.1.2020

Kuvat

Kuva 1, Vanha perehdytysaikataulu 25

Kuva 2, Uusi värikoodattu perehdytysaikataulu..... 25

Liitteet

Liite 1: Harjoittelijoiden haastattelukysymykset 34
Liite 2: Perehdyttäjien haastattelukysymykset 35
Liite 3: Perehdytyksen aikataulupohja viikko 1 36
Liite 4: Perehdytyksen aikataulupohja viikko 2 36
Liite 5: Perehdytyksen aikataulupohja viikko 3 37
Liite 6: Perehdytysaikatauluun liittyvä perehdytysopas 37

Liite 1: Harjoittelijoiden haastattelukysymykset

OPINNÄYTETYÖN HAASTATTELUT

Palvelukeskuksen harjoittelijat, sama työtehtävä kuin minulla itselläni.

Harjoittelijat (parihaastattelu)
Kaksi palvelukeskuksen harjoittelijaa kevät 2019

Haastattelukysymykset

1. Milloin aloitit työskentelyn Bonavalla?
2. Missä tehtävässä työskentelet Bonavalla?
3. Miten päädyit Bonavalle?
4. Aloittaessasi työsi, mitä odotuksia sinulla oli tulevasta tehtävästäsi?
5. Tiesitkö hyvin, mitä tulet tekemään Bonavalla?
6. Kuinka tärkeänä koet perehdytyksen uuden työntekijän oppimisen kannalta?
7. Millaisia odotuksia sinulla on perehdytyksen suhteen?
8. Millaista perehdytystä toivoit kohdallesi?
9. Mitä sinulta odotetaan perehdytysjaksolla?
10. Millaisia perehdytyskeinoja sinun aloittaessasi käytettiin?

11. Kuinka monta ihmistä perehdytykseen osallistuu?
12. Ehtiikö uusi työntekijä tutustua perehdyttäjiin etukäteen työpaikalla (ennen koulutuksia)?
13. Onko perehdytysjakson pituus oikea uuden työntekijän oppimisen kannalta?
14. Millaista tietoa saa tutkittavaksi ennen erilaisia koulutuksia?
15. Millaista "opiskelumateriaalia" perehdytysjakso sisältää?
16. Minkälaista materiaalia saa itsenäiseen perehtymiseen?
17. Saako jaksolla mielestäsi tarpeeksi aikaa itsenäiseen perehdytykseen?
18. Koetko mahdolliset annetut materiaalit hyödyllisiksi perehdytyksessä?
19. Millaisena koet perehdytykseen liittyvät koulutukset harjoittelijan kehityksen kannalta?
20. Oppiiko tulevasta työstäsi kaiken tarpeellisen perehdytysjakson aikana?

21. Toteutetaanko perehdytys oppimisen kannalta hyvässä järjestyksessä?
22. Toteutetaanko perehdytys ajallisesti tehokkaasti?
23. Millaisena koet perehdytysjakson pituuden työssä tarvittavien asioiden oppimisen kannalta?
24. Tutustuuko harjoittelija lähimpiin kollegoihin perehdytysjakson aikana?
25. Onko perehdytys vuorovaikutteista?
26. Oppiiko perehdytyksessä ne asiat, jotka koskevat päivittäistä työskentelyäsi?
27. Oppiiko päivittäin käytettäviin tietokonejärjestelmiin liittyvät asiat perehdytysjakson aikana?
28. Pääseekö perehdytysjaksolla testaamaan omaa oppimaansa jollakin tavalla perehdytysjakson aikana?
29. Pääsitkö keskustelemaan perehdytysjakson aikana sen sisältämistä asioista ja omista heikkouksistasi ja vahvuuksistasi?
30. Kaipaako perehdytys jotakin lisää?

31. Sisältääkö perehdytysmateriaali osallistavaa tai aktivoivaa tekemistä/tehtäviä?
32. Koetko perehdytysmateriaalin helppolukuiseksi?
33. Onko perehdytysmateriaaliin helppo palata työn ohessa?
34. Oletko itse palannut materiaaleihin työn ohessa?
35. Miten usein yleensä työn ohella ja sen aikana palataan perehdytysmateriaaleihin?
36. Millaisissa tilanteissa työn ohella palataan perehdytysmateriaaleihin?
37. Löytyykö ongelmatilanteisiin ja kysymyksiin apu materiaaleista?
38. Saako materiaalista tukea ja apua päivittäisiin tai mahdollisiin yllättäviin ongelmatilanteisiin (esimerkiksi puhelut)?
39. Mitä osa-aluetta tai osa-alueita painottaisit eniten tulevien harjoittelijoiden perehdytyksessä?
40. Millaisia kehitysehdotuksia sinulla on, liittyen sinun perehdytykseen käytettyyn materiaaliin ja perehdytyksen aikatauluun?

Liite 2: Perehdyttäjien haastattelukysymykset

OPINNÄYTETYÖN HAASTATTELUT

Perehdyttäjät (yksilöhaastattelut) → perehdyttäjät asiakaspalvelusta ja palvelukeskuksesta

Perehdyttäjä 1 (Haastattelu kesäkuu)
Perehdyttäjä 2 (Haastattelu heinäkuu)

1. Milloin aloitit työskentelyn Bonavalla?
2. Missä tehtävässä työskentelet Bonavalla?
3. Miten päädyit töihin Bonavalle?
4. Aloittaessasi työsi, mitä odotuksia sinulla oli tulevasta tehtävästäsi?
5. Tiesitkö itse aloittaessasi hyvin, mitä tulet tekemään Bonavalla?
6. Kuinka tärkeänä koet perehdytyksen uuden työntekijän oppimisen kannalta?
7. Millaisia odotuksia sinulla on perehdytyksen suhteen (perehdyttäjän näkökulmasta)?
8. Millaista perehdytystä toivoit aloittaessasi omalle kohdallesi?
9. Mitä sinulta odotetaan perehdytysjaksolla?
10. Millaisia perehdytyskeinoja sinun aloittaessasi käytettiin?

11. Kuinka monta ihmistä perehdytykseen osallistuu?
12. Ehtiikö uusi työntekijä tutustua perehdyttäjiin etukäteen työpaikalla (ennen koulutuksia)?
13. Onko perehdytysjakson pituus oikea uuden työntekijän oppimisen kannalta?
14. Millaista tietoa saa tutkittavaksi ennen erilaisia koulutuksia?
15. Millaista "opiskelumateriaalia" perehdytysjakso sisältää?
16. Minkälaista materiaalia saa itsenäiseen perehtymiseen?
17. Saako jaksolla mielestäsi tarpeeksi aikaa itsenäiseen perehdytykseen?
18. Koetko mahdolliset annetut materiaalit hyödyllisiksi perehdytyksessä?
19. Millaisena koet perehdytykseen liittyvät koulutukset harjoittelijan kehityksen kannalta?
20. Oppiiko tulevasta työstä kaiken tarpeellisen perehdytysjakson aikana?

21. Toteutetaanko perehdytys oppimisen kannalta hyvässä järjestyksessä?
22. Toteutetaanko perehdytys ajallisesti tehokkaasti?
23. Millaisena koet perehdytysjakson pituuden työssä tarvittavien asioiden oppimisen kannalta?
24. Tutustuuko harjoittelija lähimpiin kollegoihin perehdytysjakson aikana?
25. Onko perehdytys vuorovaikutteista?
26. Oppiiko perehdytyksessä ne asiat, jotka koskevat päivittäistä työskentelyä?
27. Oppiiko päivittäin käytettäviin tietokonejärjestelmiin liittyvät asiat perehdytysjakson aikana?
28. Pääseekö perehdytysjaksolla testaamaan omaa oppimaansa jollakin tavalla?
29. Pääseekö perehdytysjakson aikana keskustelemaan sen sisältämistä asioista ja omista heikkouksista, sekä vahvuuksista?
30. Kaipaako perehdytys jotakin lisää?

31. Sisältääkö perehdytysmateriaali osallistavaa tai aktivoivaa tekemistä/tehtäviä?
32. Koetko perehdytysmateriaalin helppolukuiseksi?
33. Onko perehdytysmateriaaliin helppo palata työn ohessa?
34. Oletko itse palannut materiaaleihin työn ohessa?
35. Miten usein yleensä työn ohella ja sen aikana palataan perehdytysmateriaaleihin?
36. Millaisissa tilanteissa työn ohella palataan perehdytysmateriaaleihin?
37. Löytyykö ongelmatilanteisiin ja kysymyksiin apu materiaaleista?
38. Saako materiaalista tukea ja apua päivittäisiin tai mahdollisiin yllättäviin ongelmatilanteisiin (esimerkiksi puhelut)?
39. Mitä osa-aluetta tai osa-alueita painottaisit eniten tulevien harjoittelijoiden perehdytyksessä?
40. Millaisia kehitysehdotuksia sinulla on, liittyen sinun perehdytykseen käytettyyn materiaaliin ja perehdytyksen aikatauluun?

Liite 3: Perehdytyksen aikataulupohja viikko 1

Päivä 1	Päivä 2	Päivä 3	Päivä 4	Päivä 5		Päivämäärät lisättävissä
Aloitus	Palvelukeskus ja aspa	Asiakkaan polku ja HR	Asiakastilaisuudet ja turvavarusteet	Palvelukeskuksen työkalut		Päivän aihe
Tutustuminen: Tiimi & toimistotilat Palveluvastaava / 1 h	Palvelukeskuksen toiminnan esittely / Palvelukeskus / 1,5h	Asiakkaan polku kokonaisuutena / Palveluvastaava / 2h	Kirjautuminen järjestelmiin / 1-2h / Palveluvastaava (?)	Palvelukeskuksen työkaluihin tutustuminen / Palvelukeskus / 1h		Vihreä = Koulutusta tai ohjattua töiden esittelyä ja tekemistä (esim. järjestelmätyö)
Tietokoneet ja puhelimet / IT / 1 h	Asiakaspalvelun toiminnan esittely / Palveluvastaava / 1,5h	Asiakaspalvelu tutuksi viikkopalaverissa / 1h	Asiakastilaisuudet PK:n näkökulmasta / Palvelukeskus / 2h	Sähköpostin, kalenterien ja Outlookin käyttöönotto / Palvelukeskus / 1h		Keltainen = Itsenäinen opiskelu/perehtyminen materiaalien avulla
Yhteinen aloituslounas asiakaspalvelu & palvelukeskus / 1 h	Lounas	Lounas	Lounas	Lounas		Vaaleanpunainen = Vierihoitoa = Seurataan harjoittelijoiden työskentelyä linjoilla & järjestelmissä / osallistumista työhön osaamisen edetessä
Perehdytysjakson kokonaisuuden läpikäynti / Palveluvastaava / 2 h	Itsenäinen perehtyminen palvelukeskukseen ja aspaan / 1h	Sanomatalokierros / 1h	Tone of voice -koulutus / Palveluvastaava / 1h	Teams -perehdytys ja käyttöönotto / Palveluvastaava / 1h		Harmaa = Asiakastilaisuuteen osallistuminen
Bonavan brändi ja arvot / Palveluvastaava / 1,5 h	Success Factors esittely ja oma profiili / 1h / Palvelukeskus	HR-perehdytys / 1h / HR	Vierihoitoa & seuraamista / Palvelukeskus / 1h	Palvelukeskuksen työkalut käytänössä / Palvelukeskus / 2h		Sininen = Lounas
Itsenäistä perehtymistä päivän aiheisiin / 1-2 h	Itsenäistä perehtymistä päivän aiheisiin ja Success Facorsin käyttöön / 1-2h	Itsenäistä perehtymistä asiakkaan polkuun & HR:ään / 1-2h	Itsenäinen perehtyminen asiakastilaisuuksiin / 1-2h	Itsenäistä työkaluihin tutustumista tai vierihoitoa / Palvelukeskus / 1h		

Liite 4: Perehdytyksen aikataulupohja viikko 2

Päivä 6	Päivä 7	Päivä 8	Päivä 9	Päivä 10		Päivämäärät lisättävissä
Asiakkaan polku & Flow	Palvelukeskuksen työtehtävät	RING & järjestelmät	GB-koulutusta	CRM-koulutusta		Päivän aihe
Asiakkaan polun vaiheet / Palveluvastaava / 1-2 h	Koulutus PK:n työtehtävistä / Palvelukeskus / 1 h	Järjestelmien yleiskatsaus ja kirjautuminen / Palvelukeskus / 1 h	GB-koulutus / Palvelukeskus / 2 h	CRM-käyttö ja kokonaisuus palveluvastaavan näkökulmsta / Palveluvastaava / 2 h		Vihreä = Koulutusta tai ohjattua töiden esittelyä ja tekemistä (esim. järjestelmätyö)
Palveluvastaavien ja palvelukeskuksen prosessi (Flow) / Palveluvastaava / 1 h	Palvelukeskuksen työtehtäviä käytännössä ja ohjatusti / Palvelukeskus / 2 h	Palaveriin osallistuminen mahollisuuksien mukaan / 1 h	GB ja asiakkaan polku / Palvelukeskus / 2h	CRM-käyttö ja kokonaisuus PK:n näkökulmasta / Palvelukeskus / 2 h		Keltainen = Itsenäinen opiskelu/perehtyminen materiaalien avulla
Lounas	Lounas	Lounas	Lounas	Lounas		Vaaleanpunainen = Vierihoitoa = Seurataan harjoittelijoiden työskentelyä linjoilla & järjestelmissä / osallistumista työhön osaamisen edetessä
Katsaus palvelukeskuksen työtehtäviin / Palvelukeskus / 1-2 h	Postituksia ja skannauksia palvelukeskuksessa / Palvelukeskus / 1 h	RING -koulutus / Palvelukeskus / 2 h	Itsenäinen perehtyminen koulutuksien aiheisiin / 1 h	CRM-ohjeiden läpikäynti PK:n näkökulmasta / Palvelukeskus / 1 h		Harmaa = Asiakastilaisuuteen osallistuminen
Itsenäinen perehtyminen asiakaspolkuun / 1h	Kohdekansioiden tekemistä palvelukeskuksessa / Palvelukeskus / 1h	Vaihteen ohjeen opastus ohjatusti / Palvelukeskus / 1 h	GB-demoharjoituksia itsenäisesti / 1 h	Itsenäistä perehtymistä CRM-ohjeeseen / 1h		Sininen = Lounas
Itsenäistä perehtymistä päivän aiheisiin / 1-2h	Palvelukeskuksessa puheluita ja ajanvarauksien esimerkkejä / Palvelukeskus / 1 h	Viestintäkoulutus 1 h / Palveluvastaava	Vierihoidossa GB-töiden seuraamista / Palvelukeskus / 1-2 h	CRM-vierihoitoa harjoittelijoiden kanssa / Palvelukeskus / 1 h		

Liite 5: Perehdytyksen aikataulupohja viikko 3

Päivä 11	Päivä 12	Päivä 13	Päivä 14	Päivä 15		Päivämäärät lisättävissä
Vierihoitoviikon aloitus	NPS-puhelut	Asiakastilaisuus	Vierihoitoa	Kertauskoulutusta		Päivän aihe
Palvelukeskuksen työtehtäviä vierihoidossa / Palvelukeskus	Palvelukeskuksen työtehtäviä vierihoidossa / 1-2 h	Palvelukeskuksen työtehtäviä vierihoidossa / Palvelukeskus	Vierihoitoa palvelukeskuksessa ja valmistautumista työn aloitukseen / Palvelukeskus	Vierihoitoa palvelukeskuksessa / Palvelukeskus / 1-2 h		Vihreä = Koulutusta tai ohjattua töiden esittelyä ja tekemistä (esim. järjestelmätyö)
Palvelukeskuksen työtehtäviä ohjatusti / CRM / Palvelukeskus	Harjoitustehtävien läpikäynti ohjaajan kanssa / Palveluvastaava / 1-2 h	Palvelukeskuksen työtehtäviä vierihoidossa / Palvelukeskus	Vierihoitoa palvelukeskuksessa ja valmistautumista työn aloitukseen / Palvelukeskus	Kertauskoulutusta CRM / 1 h		Keltainen = Itsenäinen opiskelu/perehtyminen materiaalien avulla
Lounas	Lounas	Lounas	Lounas	Lounas		Vaaleanpunainen = Vierihoitoa = Seurataan harjoittelijoiden työskentelyä linjoilla & järjestelmissä / osallistumista työhön osaamisen edetessä
Palvelukeskuksen työtehtäviä ohjatusti (GB) / Palvelukeskus	Palvelukeskuksen työtehtäviä vierihoidossa / Palvelukeskus / 1-2 h	Palvelukeskuksen työtehtäviä vierihoidossa / Palvelukeskus	Vierihoitoa palvelukeskuksessa ja valmistautumista työn aloitukseen / Palvelukeskus	Kertauskoulutusta GB / 1 h		Harmaa = Asiakastilaisuuteen osallistuminen
Palvelukeskuksen työtehtäviä vierihoidossa / Palvelukeskus	NPS-koulutus / Palvelukeskus / 1 h	Asiakastilaisuuteen osallistuminen / **Tämä voi olla liikkuva osa kalenterissa tilaisuuksien mukaan**	Vierihoitoa palvelukeskuksessa ja valmistautumista työn aloitukseen / Palvelukeskus	Kertauskoulutusta RING / 1 h		Sininen = Lounas
Harjoitustehtävien tekemistä itsenäisesti	Ensimmäiset omat NPS-puhelut ohjatusti / Palvelukeskus / 1h	Asiakastilaisuuteen osallistuminen / **Tämä voi olla liikkuva osa kalenterissa tilaisuuksien mukaan**	Vierihoitoa palvelukeskuksessa ja valmistautumista työn aloitukseen / Palvelukeskus	Yleiset kysymykset ja keskustelua työn aloituksesta / Palveluvastaava & Palvelukeskus / 1-2 h		

Liite 6: Perehdytysaikatauluun liittyvä perehdytysopas

Perehdytysaikatauluun liittyvä perehdytysopas

Aikataulussa painotetaan oman työskentelyn priorisointia ja siihen ohjaamista. Perehdytysjaksolla käydään läpi tulevaa työtä ja siihen liittyviä haasteita, joita esiintyy etenkin ensimmäisten työviikkojen aikana. Työhön liittyy useita erilaisia järjestelmiä ja toimintatapoja, joita harjoittelijan kanssa käydään läpi esimerkiksi koulutuksien muodossa. Perehdytysaikataulu ja opas sisältävät ohjeistusta myös itsenäistä opiskelua ajatellen.

Perehdytysaikataulu elää jonkin verran, sillä siihen sisältyy eri osastojen toimia, kuten HR: n opastusta ja työntekijän etujen ja vastuiden esittelyä. Tästä syystä perehdytysaikataulusta luodaan sellainen, että sitä on mahdollista muokata äkillisten aikataulumuutoksien myötä.

Perehdytysaikatauluun täytetään perustiedot, kuten koulutuksen aihe, sille varattu tila sekä koulutuksen kellonaika. Tarkempi sisältö koulutukselle löytyy tästä materiaalista, jota voi seurata yhdessä kalenterin kanssa. Aikataulun ja oppaan avulla voi luoda esimerkiksi kutsuja harjoittelijoiden käyttämään Outlook-kalenteriin, jolloin kokouksien tarkat huone -ja kouluttajatiedot ovat ajan tasalla.

Excelistä löytyy selkeät sarakkeet päivästä, koulutuksien ja muiden vaiheiden kestosta, sekä kouluttajasta, jonka vastuulla koulutus on (palvelukeskus tai palveluvastaava). Tämä opas auttaa perehdyttäjää sekä uutta harjoittelijaa ymmärtämään Excel-aikataulun sisältöä sekä sen tarkoitusta paremmin. Opas tukee myös tarkemman aikataulun suunnittelua perehdyttäjän ja harjoittelijoiden ohjaajan näkökulmasta.

Palvelukeskuksen perehdytysopas, joka sisältää myös järjestelmiin liittyviä ohjeita:

https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_TeamSites/Asiakaspalvelu/Restricted%20folder/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFI%5FTeamSites%2FAsiakaspalvelu%2FRestricted%20folder%2F7%5FPalvelukeskus%2FPerehdytys%2FAS%5F%20PK%5F%20perehdytysopas%5Fpaivitetty%5Fheinakuu%5F2019%5Fmuokkausversio%2Epdf&parent=%2Fsites%2FFI%5FTeamSites%2FAsiakaspalvelu%2FRestricted%20folder%2F7%5FPalvelukeskus%2FPerehdytys

Sisällysluettelo

1 HARJOITTELIJOIDEN ALOITUS BONAVALLA 40

2 PALVELUKESKUKSEN JA ASIAKASPALVELUN TOIMINTA 41

3 ASIAKKAAN POLKU JA HR-PEREHDYTYKSET 42

4 ASIAKASTILAISUUDET, VARASTO, TURVAVARUSTEIDEN HALLINTA 43

5 PALVELUKESKUKSEN TYÖKALUT 44

6 ASIAKKAAN POLUN ERI VAIHEET, FLOW 45

7 PALVELUKESKUKSEN TYÖTEHTÄVÄT 46

8 RING -KOULUTUSTA, VIESTINTÄKOULUTUS, JÄRJESTELMIEN KATSAUS 47

9 GB-KOULUTUSTA JA PEREHTYMISTÄ 49

10 CRM 49

12 NPS -PUHELUT JA VIERIHOITO 52

13 & 14 - LOPPUOSA PEREHDYTYSJAKSOSTA VIERIHOIDOSSA 53

15 - KERTAUSKOULUTUS JA KESKUSTELUA TYÖN ALOITTAMISESTA 54

1 Harjoittelijoiden aloitus Bonavalla

Aloituksessa keskitytään muuhun tiimiin, sekä toimistotiloihin tutustumiseen.

Tietokoneet ja puhelimet asennetaan yhdessä IT-henkilön kanssa. Tuleva työ vaatii puhelimen sekä tietokoneen päivittäistä käyttöä. IT-henkilön kanssa sovitaan laitteiden asennuksesta, ja ajankohta ilmoitetaan harjoittelijoille.

Yhteinen aloituslounas asiakaspalvelutiimin kanssa pyritään sijoittamaan heti ensimmäisen viikon alkuun. Yhteinen lounas auttaa tutustumisessa asiakaspalvelun ja palvelukeskuksen välillä. Asiakaspalvelun palveluvastaavat työskentelevät harjoittelijoiden kanssa erilaisissa tilanteissa, jolloin tutustumien hyödyttää töiden sujuvuutta.

Ensimmäisen päivän aikana käydään yleisellä tasolla läpi perehdytysjakso ja ensimmäinen kuukausi sen sisällön osalta. Harjoittelijoiden kanssa käydään läpi seuraavat asiat:

- Bonavan yritysesittely
- Asiakaspalvelu & Palvelukeskus kokonaisuutena
- Tavoitteet ja toimintatavat Bonavalla ja asiakaspalvelussa, sekä palvelukeskuksessa

Bonavan brändi ja arvot -koulutus:

Bonavan brändi ja arvot -koulutus sijoittuu heti ensimmäisen viikon alkuun. Koulutuksessa perehdytään Bonavan brändiin ja arvoihin, sekä niiden merkitykseen harjoittelijan käytännön työssä.

Koulutuksien ja muiden perehdytyksien jälkeen annetaan harjoittelijoille päivän päätteeksi itsenäistä aikaa syventyä päivän aiheisiin. Itsenäisen perehtymisen yhteydessä on tärkeää kirjoittaa kysymykset ja epäselvät seikat muistiin, jolloin niihin on mahdollista palata myöhemmin.

Bonavan brändi ja arvot (Company) -linkin kautta harjoittelijat pääsevät tutustumaan yrityksen brändiin ja arvoihin:

https://insite.bonava.com/company/

2 Palvelukeskuksen ja asiakaspalvelun toiminta

Palvelukeskuksen toiminnan esittely on tärkeä osa perehdytystä tulevien työtehtävien kannalta. Harjoittelijoiden tulee hallita perusasiat palvelukeskuksen toimintaan ja tavoitteisiin liittyen. Tähän on varattu oma koulutus, jossa palvelukeskus esitellään, ja jonka aikana harjoittelijan on myös mahdollista esittää kysymyksiä aiheesta. Palvelukeskuksen toiminnan lisäksi harjoittelijan tulee ymmärtää asiakaspalvelun merkitys Bonavalla, sekä asiakaspalvelun ja palvelukeskuksen välinen yhteistyö omassa tulevassa käytännön työssä.

AS/PK vastuualueet -Excel:

https://oneplatform.sharepoint.com/:x:/r/sites/FI_TeamSites/Asiakaspalvelu/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B846BEE5D-CF2C-46FB-A563-481A7BB02CBA%7D&file=AS_%20PK_%20vastuualueet.xlsx&action=default&mobileredirect=true

Koulutus ja omatoiminen perehtyminen palvelukeskuksen toimintaan liittyen:

- Palvelukeskuksen toiminnan esittely yleisesti
- Koulutusta seuraava itsenäinen perehtyminen käytyyn aiheeseen liittyen

Koulutus ja itsenäinen perehtyminen asiakaspalvelun toiminnasta

- Palveluvastaavan näkökulma ja yhteistyö muiden osastojen kanssa
- Eri osastojen esittely ja toiminnan tarkoitus
- Koulutusta seuraava itsenäinen perehtyminen käytyyn aiheeseen liittyen

Success factors -työkalun esittely

Success factors -työkalun avulla on helppo tutkia organisaatiokarttaa, sekä eri osastoja sen sisällä. Työkalusta on apua esimerkiksi vaihteen puheluiden aikana, kun tietyn osaston työntekijöiden yhteystietoja ja titteleitä tulee etsiä niitä tarvitsevalle taholle. Alustalle on myös mahdollista luoda oma profiili. Harjoittelija perehdytetään käyttämään työkalua, sekä opastetaan luomaan oma profiili kyseiselle alustalle.

Success factors:

https://performancemanager5.successfactors.eu/sf/home?company=holdcoresiP&loginMethod=SSO&_s.crb=3qjKSaPKDqvH2q1yYITHT5isZFY%253d#Shell-home

Success factors -työkaluun liittyvä koulutus pitää sisällään seuraavat asiat:

- Työkalun tarkoitus ja hyöty yleisesti
- Työkalun käyttö ja merkitys palvelukeskuksessa
- Oman profiilin luominen ja sen täydentäminen

3 Asiakkaan polku ja HR-perehdytykset

Asiakkaan polun kokonaisuus esitellään harjoittelijoille. Harjoittelijan tulee tunnistaa asiakkaan polun vaiheet omassa työssään. Koulutuksessa käydään läpi myös asiakkaan polun merkitys Bonavalle sekä itse asiakkaalle. Kun kaikki vaiheet on perehdytetty koulutuksessa, niitä voi käydä itsenäisellä perehtymisajalla kertauksena läpi. Asiakkaan polkua on suositeltavaa opiskella perehdytysjakson ajan niin, että oma työskentely on sujuvampaa esimerkiksi asiakaspalvelun puheluiden aikana.

Koulutuksen sisältö:

- Asiakkaan polun vaiheet
- Asiakkaan polun merkitys Bonavalle
- Asiakkaan polun merkitys asiakkaalle
- Asiakkaan polun merkitys palvelukeskukselle

Asiakaspalvelu tutuksi

Harjoittelijat pääsevät mukaan viikkopalaveriin, jossa he voivat esitellä myös itsensä asiakaspalvelulle.

- Osallistuminen viikkopalaveriin
- Lyhyt esittely omasta taustasta

Sanomatalokierros

- Harjoittelijoille esitellään Sanomatalon tiloja sekä kulkureittejä. Tästä vastaa useimmiten toimistoassistentti.

HR-perehdytys

- HR esittelee heidän toimintaansa ja työsuhdetta koskevia asioita.
- HR-perehdytyksestä vastaa HR: n osastolla työskentelevä henkilö.

Itsenäistä perehtymistä asiakkaan polkuun ja sen tarkoitukseen.

Itsenäisen perehtymisen aikana voi etsiä tietoa esimerkiksi seuraaviin kysymyksiin:

- Miten palvelukeskus on mukana asiakkaan polulla?
- Mitä asiakkaan polku tarkoittaa?
- Mitä vaiheita asiakkaan polulla on?
- Mitä asiakaspalvelu tekee?
- Miten asiakaspalvelun ja palvelukeskuksen yhteistyö näkyy käytännössä?
- Mitä harjoittelijan on tärkeää tietää asiakkaan polusta työskennellessään Bonavalla?

4 Asiakastilaisuudet, varasto, turvavarusteiden hallinta

Asiakastilaisuuksiin liittyvä koulutus pidetään ensimmäisellä viikolla. Koulutuksessa käydään läpi asiakastilaisuuksia palvelukeskuksen näkökulmasta. Koulutuksessa on tärkeää painottaa harjoittelijan vastuita sekä rooleja erilaisissa tilaisuuksissa. Tähän liittyen myös työmaakäytännöt ja säännöt käydään läpi, sillä harjoittelija tulee työskentelemään myös työmaalla järjestettävissä tilaisuuksissa.

Asiakastilaisuuksien esittely:

https://oneplatform.sharepoint.com/:p:/r/sites/FI_TeamSites/Asiakaspalvelu/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BE6F761C1-7596-4F8F-955C-89C142373F0C%7D&file=Asiakastilaisuudet_konseptikuvaukset_070917.pptx&action=edit&mobileredirect=true

Koulutuksessa käydään läpi seuraavat aiheet:

- **Harjoittelijan rooli ja vastuut tilaisuudessa (esimerkkejä eri tilaisuuksista)**
- Kuljetukset ja varusteiden hallinta
- Edustaminen asiakastilaisuuksissa
- Lahjat ja ennakoivat tehtävät
- **Tilaisuuksien tarkoitus** ja hyöty
- **Työmaakäytännöt ja ohjeet työmaalla työskentelyyn**

Kirjautuminen ja tutustuminen järjestelmiin

Harjoittelija kirjautuu ja tutustuu eri sivustoihin, joita käytetään päivittäisellä tasolla. Eri sivustoihin liittyen on tärkeää tietää ennen työtehtävien aloitusta, mihin tarkoitukseen eri alustoja käytetään.

- Bonet
- Tiimisivut
- Insite
- P&T
- Projects

Tone of voice -koulutus

Koulutuksessa esitellään asiakasviestintää ja siihen liittyviä ohjeistuksia. Bonavalla panostetaan asiakaslähtöisyyteen, jolloin viestinnässä käytetään yhteistä linjaa sen sävyyn ja ulkomuotoon liittyen.

- Asiakasviestintä Bonavalla
- Mitä eri kanavia käytetään?
- Mikä on viestinnän ”sävy” eli tone of voice?
- Kuka vastaa asiakasviestinnästä?

Mikäli itsenäistä aikaa jää, sen voi käyttää päivän aiheisiin perehtymällä.

5 Palvelukeskuksen työkalut

Harjoittelijoille esitellään palvelukeskuksessa käytettävät työkalut, joita hyödynnetään päivittäisissä työtehtävissä. Koulutuksessa käydään läpi myös työkalujen käyttöönottoa omalla tietokoneella. Työkalujen käyttöön on suositeltavaa perehtyä hyvissä ajoin ennen varsinaisten työtehtävien aloitusta.

- Excel
- Sähköposti
- Kalenterit
- Oman Outlookin käyttöönotto

Microsoft Teams -perehdytys

Tässä osiossa tutustutaan Microsoft Teams -työkaluun, sekä sen hyödyntämiseen päivittäisellä tasolla. Asennetaan Teams -työkalu myös omalle tietokoneelle.

- Asennus
- Käyttö Bonavalla
- Käyttö palvelukeskuksessa

Palvelukeskuksen työkalut käytännössä

Harjoittelijat pääsevät tässä vaiheessa seuraamaan palvelukeskuksen työkalujen käyttöä vierihoidon muodossa. Vanhat harjoittelijat voivat käydä keskustelua uusien harjoittelijoiden kanssa työkalujen hyödyntämisestä omassa työssä.

- Käytön seuraamista vierihoidossa
- Keskustelua ja kysymyksiä harjoittelijoiden kanssa

Koko perehdytysopas:

Perehdytysopasta voi hyödyntää tässä vaiheessa eri järjestelmiin tutustumiseen ja niiden merkitykseen omassa tulevassa työssä. Tässä perehdytysoppaassa kerrotaan tarkemmin työkaluista ja niiden ominaisuuksista.

https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_TeamSites/Asiakaspalvelu/Restricted%20folder/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFI%5FTeamSites%2FAsiakaspalvelu%2FRestricted%20folder%2F7%5FPalvelukeskus%2FPerehdytys%2FAS%5F%20PK%5F%20perehdytysopas%5Fpaivitetty%5Fheinakuu%5F2019%5Fmuokkausversio%2Epdf&parent=%2Fsites%2FFI%5FTeamSites%2FAsiakaspalvelu%2FRestricted%20folder%2F7%5FPalvelukeskus%2FPerehdytys

6 Asiakkaan polun eri vaiheet, Flow

Koulutuksessa esitellään asiakkaan polku sen eri vaiheissa. Jokainen vaihe sisältää paljon erilaisia työtehtäviä, jolloin palvelukeskuksen harjoittelijan on tärkeää tunnistaa eri vaiheet ja niihin kuuluvat työtehtävät. Vaiheet vaikuttavat myös harjoittelijan työtehtäviin palvelukeskuksessa. Palveluvastaavien työhön sisältyy erilaisia vaiheita asiakkaan polulla, jolloin myös harjoittelijan on tärkeää ymmärtää niiden merkitys palveluvastaaville.

Koulutuksessa käydään läpi seuraavat vaiheet, joiden parissa palveluvastaavat työskentelevät:

- Ajankohtaiset aiheet ja vastuut ennen muuttoa ja muuton aikana
- Ajankohtaiset aiheet ja vastuut ensimmäinen asumisen vuoden aikana
- Ajankohtaiset aiheet ja vastuut vuosikorjauksien aikana
- Ajankohtaiset aiheet ja vastuut vastuuaikana

Palveluvastaavien ja palvelukeskuksen prosessi (Flow)

Katsaus palvelukeskuksen työtehtäviin. Käydään läpi prosesseja palvelukeskuksen ja palveluvastaavien näkökulmista.

Tässä vaiheessa harjoittelijalle esitellään prosessit, joita on tärkeää ymmärtää ja joiden mukaan myös oma työskentely määräytyy.

Itsenäistä perehtymistä asiakaspolun eri vaiheisiin aiemman koulutuksen pohjalta.

- Tässä vaiheessa harjoittelija voi hyödyntää itsenäisellä ajalla vanhojen harjoittelijoiden apua ja ohjausta.
- Uudet harjoittelijat käyvät vanhojen harjoittelijoiden kanssa kysymykset ja työkalut aiheisiin (flow ja prosessit) liittyen läpi.

Koulutuksien ja vanhojen harjoittelijoiden kanssa käydyn ohjauksen jälkeen uusilla harjoittelijoilla on itsenäistä aikaa, jonka aikana kerrataan esimerkiksi aiemmin esiteltyjä prosesseja.

7 Palvelukeskuksen työtehtävät

Koulutus ja esittely palvelukeskuksen työtehtävistä (ilman järjestelmiä). Tämä tarkoittaa sitä, että käydään läpi yleisiä palvelukeskuksen töitä. Näihin työtehtäviin ei sisälly merkittävää määrää järjestelmätyöskentelyä.

Työtehtäviä ovat esimerkiksi:

- Vaihteeseen ja asiakaspalveluun vastaaminen
- Sähköpostit
- Varaston ja turvavarusteiden kanssa avustaminen
- Asiakastilaisuuksissa avustaminen
- Muut toimistotehtävät, jotka osoitetaan suoraan harjoittelijalle palvelukeskuksessa

Koulutuksen jälkeen uudet harjoittelijat pääsevät tekemään ohjatusti palvelukeskuksen työtehtäviä vanhojen harjoittelijoiden kanssa. Työtehtäviin tutustutaan tässä vaiheessa, mutta niitä ei tehdä vielä itsenäisesti. Vastuu onnistuneesta tehtävien toteutuksesta on vanhalla harjoittelijalla, joka toimii työtehtävissä tässä vaiheessa.

Koulutuksen jälkeen toteutettavia työtehtäviä ovat esimerkiksi:

- Postitukset
- Skannaukset
- Puhelut (asiakaspalvelu ja vaihde)
- Ajanvaraukset
- Kohdekansiot

Alla olevan linkin avulla on mahdollista tarkastella palvelukeskuksen ja asiakaspalvelun vastuita työtehtävien osalta.

https://oneplatform.sharepoint.com/:x:/r/sites/FI_TeamSites/Asiakaspalvelu/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B846BEE5D-CF2C-46FB-A563-481A7BB02CBA%7D&file=AS_%20PK_%20vastuualueet.xlsx&action=default&mobileredirect=true&cid=a5a4e907-ba47-494f-aa9d-25909c02f8ee

8 RING -koulutusta, viestintäkoulutus, järjestelmien katsaus

RING -koulutus pitää sisällään järjestelmän esittelyn, sen käyttötarkoituksen sekä erilaisia harjoituksia ja testausta järjestelmän kanssa. RING -järjestelmä on harjoittelijoilla työssään käytössä päivittäin. Käyttöönotto ja perusasioiden opettelu on tärkeää opetella hyvissä ajoin ennen varsinaisen työn aloitusta.

Koulutuksen vaiheet:

- Järjestelmän esittely
- Järjestelmän eri toiminnot (päivittäisessä käytössä)
- Käyttötarkoitus Bonavalla ja palvelukeskuksessa
- Harjoituksia

Koulutuksen jälkeen aikatauluun sisällytetään itsenäistä perehtymistä ja palvelukeskuksen työskentelyn seuraamista. RING: iin liittyvät kysymykset ja niiden läpikäynti, sekä muistiinpanojen kirjaaminen on suositeltavaa tässä vaiheessa perehdytystä.

Harjoittelijat osallistuvat palaveriin RING -koulutuksen jälkeen.

Vaihteen ohjeen läpikäynti ohjaajan kanssa

Vaihteen ohje liittyy vahvasti RING: in päivittäiseen käyttöön. Vaihteen puheluihin liittyen harjoittelijoita on tärkeää ohjeistaa käyttämään erilaisia ohjeita, sekä etsimään tietoa puheluiden aikana. Bonava Suomen vaihteeseen tulee päivittäin puheluita, jolloin tiedon etsiminen ja sen oikea käyttö helpottaa työn tekemistä huomattavasti.

- Vaihteen yleisimmät kysymykset (Kerrataan vielä osastojen vastuita eri asioissa)
- Miten ohjeesta haetaan tietoa?
- Asiakaspalvelun puhelut → Mitä työkaluja yleisimmin tarvitaan puhelun aikana?

Ohje Bonavan vaihteeseen (palvelukeskus):

file:///C:/Users/finicval/Downloads/PK_%20ohje%20vaihteeseen_%20v2.7_%20112019.pdf

Viestintäkoulutus

Harjoittelijoille pidetään viestintäkoulutus, johon liittyy Bonavan viestintä ja sen vastuuhenkilöt, sekä viestintään liittyvät asiat, joita harjoittelijan on tärkeää tietää omassa työssään erilaisissa tilanteissa (esimerkiksi vaihteen puheluiden aikana).

Järjestelmien yleiskatsaus ja kirjautuminen

Tässä vaiheessa harjoittelijoiden kanssa käydään läpi yleisesti ne järjestelmät, joita palvelukeskus käyttää työssään päivittäisellä tasolla. Harjoittelijat pääsevät myös kirjautumaan kyseisiin järjestelmiin. Päivittäisen työn kannalta on tärkeää, että harjoittelijat erottavat eri työkalujen toiminnot ja tarkoitukset.

Harjoittelijoiden kanssa katselmoidaan seuraavat työkalut:

- CRM
- GBuilder
- RING
- OUTLOOK

Työkaluihin tutustumisen jälkeen harjoittelijat seuraavat näiden osalta palvelukeskuksen työskentelyä ja tutustuvat mahdollisesti myös järjestelmien ohjeisiin, sekä niiden käyttötarkoituksiin. Harjoittelijan on tärkeää tietää ennen syvempiä järjestelmäkoulutuksia, mihin tarkoitukseen kukin järjestelmä on kehitetty.

Itsenäinen perehtyminen (mikäli aikaa jäljellä päivän päätteeksi)

Harjoittelijat voivat käydä pintapuolisesti läpi CRM -ja GB-Builder -ohjeita, mutta yksityiskohtaisempi järjestelmäkoulutus pidetään erikseen.

Linkki palvelukeskuksen CRM -ohjeeseen:

https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_General/Jarjestelmien_kayttoohjeet/Shared%20Documents/CRM/CRM_%20AS_%20ohje%20palvelukeskukselle_%20version%202.2.pdf

Linkki palvelukeskuksen GBuilder -ohjeeseen:

https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_General/Jarjestelmien_kayttoohjeet/Shared%20Documents/GBuilder/GB_%20ohjeet_%20palvelukeskus_%20AS_%20version%202.9.pdf

9 GB-koulutusta ja perehtymistä

GBuilder -järjestelmään liittyvä koulutus on tärkeä osa harjoittelijoiden perehdytystä. Koulutuksessa käydään läpi järjestelmän käyttötarkoitus, työtehtävien esimerkkejä sekä asiakkaan näkökulma järjestelmästä, eli asiakkaan polku kyseisessä järjestelmässä. Koulutuksessa voidaan käydä yhteisesti läpi erilaisia esimerkkitehtäviä ja tilanteita.

GB-koulutus järjestelmän toimintojen osalta

Tässä koulutuksessa painotetaan harjoittelijoille GBuilderin toimintoja ja erilaisia käyttötapoja. GBuilderiin tutustutaan palvelukeskuksen työskentelyn näkökulmasta. GBuilder on yksi päivittäin käytettävistä työkaluista.

GB ja asiakkaan polku -koulutus

Tässä aikataulussa painotetaan GBuilderin merkitystä asiakkaalle, sekä palvelukeskukselle ja palveluvastaaville eri asiakkaan polun ja projektin vaiheissa. Asiakkaan polun eri vaiheisiin on tutustuttu aiemmin perehdytysjaksolla. Tässä koulutuksessa perehdytään GBuilderin ja asiakkaan polun yhteyteen ja toimintaan.

Itsenäinen perehtyminen koulutuksien päätteeksi

- Esimerkit
- Demoharjoitukset
- Vierihoidossa GB-töiden seuraaminen (tässä voisi olla valmiiksi annettu jokin tietty tehtävä yhdelle harjoittelijoista, jota seurata)

GB-ohje palvelukeskukselle:

https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_General/Jarjestelmien_kayttoohjeet/Shared%20Documents/GBuilder/GB_%20ohjeet_%20palvelukeskus_%20AS_%20version%202.9.pdf

10 CRM

CRM-järjestelmään liittyvä koulutus on tärkeä osa harjoittelijoiden perehdytystä. Koulutuksessa käydään läpi järjestelmän käyttötarkoitus, työtehtävien esimerkkejä. Harjoittelijalle esitellään myös palvelukeskuksen sekä asiakaspalvelun vastuut CRM: n käytössä. Koulutuksessa voidaan käydä yhteisesti läpi erilaisia esimerkkitehtäviä ja tilanteita.

CRM -koulutus

Koulutus on jaettu kahteen osaan ja näkökulmaan. Näitä ovat palvelukeskuksen näkökulma, sekä palveluvastaavien näkökulma järjestelmän käytössä.

- Käyttö ja kokonaisuus ja palveluvastaavien tekeminen (osa 1)
- Käyttö ja kokonaisuus palvelukeskuksen näkökulmasta (osa 2)
- CRM -ohjeiden läpikäynti palvelukeskuksen käyttöä painottaen

Järjestelmään liittyvän koulutuksen jälkeen harjoittelijoilla on mahdollisuus hyödyntää aiheeseen liittyen vierihoitoa vanhojen harjoittelijoiden kanssa.

CRM-ohjeiden sijainti:

https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_TeamSites/Asiakaspalvelu/Restricted%20folder/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFI%5FTeamSites%2FAsiakaspalvelu%2FRestricted%20folder%2F8%5FJ%C3%A4rjestelm%C3%A4t%2F1%5FCRM%2FCRM%2Dohjeiden%20sijainti%2Epdf&parent=%2Fsites%2FFI%5FTeamSites%2FAsiakaspalvelu%2FRestricted%20folder%2F8%5FJ%C3%A4rjestelm%C3%A4t%2F1%5FCRM

CRM-ohje palvelukeskukselle

https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_General/Jarjestelmien_kayttoohjeet/Shared%20Documents/CRM/CRM_%20AS_%20ohje%20palvelukeskukselle_%20version%202.2.pdf

11 Vierihoidon aktiivinen aloitus ja käytäntöihin tutustuminen

Tässä vaiheessa harjoittelijat aloittavat aktiivisemmin vierihoidossa työskentelyn, joka tarkoittaa esimerkiksi kokonaisia työpäiviä, jotka kuluvat suurimmilta osin vanhojen harjoittelijoiden kanssa työskennellessä. Vierihoidossa pääsee näkemään kokonaisia työpäiviä ja monia erilaisia työtehtäviä, joiden pariin uudet harjoittelijat siirtyvät perehdytysjakson päätyttyä.

Harjoittelijat tekevät seuraavia palvelukeskuksen työtehtäviä vierihoidossa:

- CRM
- GB
- Puhelut
- Muut juoksevat toimistotehtävät, kuten postitus, skannaus, turvavarusteiden nouto/vastaanotto.

Harjoitustehtävien tekeminen itsenäisesti

Harjoittelijat voivat käyttää osan vierihoidosta tässä vaiheessa harjoitustehtävien tekemiseen. Apua näihin tehtäviin voi ja kannattaa kysyä esimerkiksi juuri vanhemmilta harjoittelijoilta. Harjoitustehtävien tarkoituksena on opiskella yleisimpiä tilanteita ja kysymyksiä, joita harjoittelija todennäköisesti kohtaa hyvin pian työtehtävien alettua.

Tehtävät käydään yhteisesti läpi oman esimiehen tai muun tästä aihealueesta vastaavan henkilön kanssa.

Harjoituslista asiakaspalvelun ja vaihteen yleisimmin kysyttyihin asioihin / tilanteisiin:

https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_TeamSites/Asiakaspalvelu/Restricted%20folder/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFI%5FTeamSites%2FAsiakaspalvelu%2FRestricted%20folder%2F7%5FPalvelukeskus%2FPerehdytys%2FHarjoituslista%20yleisimmin%20kysytyista%20asioista%20ja%20vastaukset%20palvelukeskuksen%20harjoittelijoille%2Epdf&parent=%2Fsites%2FFI%5FTeamSites%2FAsiakaspalvelu%2FRestricted%20folder%2F7%5FPalvelukeskus%2FPerehdytys

12 NPS -puhelut ja vierihoito

Tässä vaiheessa harjoittelijoille esitellään NPS ja sen käyttötarkoitus, sekä puheluiden merkitys sekä vastuut puheluiden soittamisen osalta. NPS-puhelut kuuluvat harjoittelijoiden työtehtäviin koko harjoittelun ajan. Harjoittelijan on tärkeää ymmärtää, miksi NPS-puheluiden soitto on tärkeää yritykselle.

Asiakaspalvelun P&T / NPS-puheluiden ohjeet

https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_processes/PT_2_0/Library/Forms/AllItems.aspx?viewid=8c26ed4f%2Dfa96%2D49b8%2D9e63%2D3ccc1a1b2223&id=%2Fsites%2FFI%5Fprocesses%2FPT%5F2%5F0%2FLibrary%2FAS%20Asiakaspalvelu%2FAS%201%2E1%2E%20Uusien%20asunnon%20omistajien%20kontaktointi%20ja%20asiakasviestinn%C3%A4n%20aloitus

NPS -koulutuksessa käydään läpi seuraavat asiat:

- Mikä on NPS?
- NPS: n merkitys Bonavalle
- Puheluiden seuraaminen
- Ensimmäiset omat puhelut

Vierihoitoa päivittäisien työtehtävien parissa

NPS-koulutuksen jälkeen harjoittelijoilla on aikaa vierihoidolle, jonka yhteydessä on helppoa esittää kysymyksiä vanhoille harjoittelijoille, sekä keskustella aiheesta.

Harjoitustehtävien vastauksien läpikäyntiä ohjaajan kanssa

Tässä vaiheessa harjoittelijat käyvät perehdytysjaksolla tehdyt harjoitustehtävät ja kysymykset läpi tähän osoitetun ohjaajan kanssa. Harjoittelijat ovat saaneet tehdä tehtäviä itsenäisellä ajalla, jolloin vastaukset on hyvä käydä yhteisesti läpi, sekä keskustella niistä.

Asiakastilaisuuteen osallistuminen perehdytysjaksolla

- Mukana mahdollisesti toinen vanhoista harjoittelijoista
- Harjannostajaiset, mittausilta, muuttoinfo, muuttopäivä

13 & 14 Loppuosa perehdytysjaksosta vierihoidossa

Perehdytysjakson loppupuolella painotetaan vierihoitoa ja käytännön työhön totuttelua ennen täysin omatoimista työskentelyä. Päivät sisältävät suurimmaksi osaksi vierihoitoa ja työtehtävien tekoa vanhojen harjoittelijoiden kanssa. Harjoittelijat pääsevät työskentelemään ”normaalin” työrytmin mukaan erilaisissa heille osoitetuissa tehtävissä.

Vierihoito sisältää viimeisinä perehdytysjakson päivinä esimerkiksi seuraavia asioita:

- Vaihdellaan eri tehtäviä
- Eri vuorot tutuiksi
- Työskennellään aktiivisesti vanhan harjoittelijan kanssa
- Vaihdetaan ohjaajaa vuorojen mukaan
- Uusi harjoittelija ottaa enemmän kiinni työtehtävistä, vanha harjoittelija ohjaa
- Asiakaspalvelun käyttämien kohdekansioiden kokoaminen opastetusti

Koko perehdytysopas:

https://oneplatform.sharepoint.com/sites/FI_TeamSites/Asiakaspalvelu/Restricted%20folder/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFI%5FTeamSites%2FAsiakaspalvelu%2FRestricted%20folder%2F7%5FPalvelukeskus%2FPerehdytys%2FAS%5F%20PK%5F%20perehdytysopas%5Fpaivitetty%5Fheinakuu%5F2019%5Fmuokkausversio%2Epdf&parent=%2Fsites%2FFI%5FTeamSites%2FAsiakaspalvelu%2FRestricted%20folder%2F7%5FPalvelukeskus%2FPerehdytys

Kohdekansion sisällyksen Excel:

https://oneplatform.sharepoint.com/:x:/r/sites/FI_TeamSites/Asiakaspalvelu/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B384842C4-D18C-412E-9853-174CCA67F46E%7D&file=AS_%20PK_%20kohdekansion%20sis%C3%A4llys.xlsx&action=default&mobileredirect=true

15 Kertauskoulutus ja keskustelua työn aloittamisesta

Kertauskoulutus viimeisellä viikolla ennen varsinaisen työn aloittamista

Kertauskoulutuksessa käydään läpi päivittäiseen työhön liittyvät järjestelmät ja niiden merkitykset palvelukeskuksessa, sekä asiakaspalvelussa. Harjoittelijoilla on mahdollisuus esittää palveluvastaavalle/palveluvastaaville kysymyksiä ja ajatuksia, joita on herännyt perehdytysjakson aikana. Kertauskoulutuksen jälkeen harjoittelijat aloittavat varsinaisissa työtehtävissä.

Kertauskoulutuksessa käydään läpi seuraavia asioita:

- CRM
- GB
- RING
- Asiakkaan polun vaiheet
- Yleiset kysymykset ja keskustelua siitä, tuntuuko jokin vaikealta ymmärtää ennen työn aloitusta. Tämä antaa myös ohjaajalle tiedon siitä, millä tasolla aloittava harjoittelija perustietojen kanssa on.

Kertauskoulutuksen jälkeinen viikko alkaa normaalilla työskentelyllä

Työtehtävät aloitetaan helpoimmista tehtävistä, ja harjoittelijat voivat kysyä kaikessa tekemisessä apua esimerkiksi asiakaspalvelun palveluvastaavilta. Harjoittelijat aloittavat työt esimerkiksi asiakaspalvelun ja vaihteen puhelinlinjoilla, sekä purkamalla asiakaspalveluun saapuvia sähköposteja CRM: n avulla.

Tehtävien määrä voi vaihdella ajankohdasta riippuen. Harjoittelun edetessä työtehtäviä lisätään osaamisen kasvaessa. Myös harjoittelijan oma kiinnostus eri tehtäviä kohtaan otetaan huomioon niitä jaettaessa.

Harjoittelijoita ohjataan käyttämään heille annettuja ohjeita ja oppaita mahdollisimman aktiivisesti ja itsenäisesti. Epäselvissä ja haasteellisissa tilanteissa heitä auttaa tähän tehtävään osoitettu vastuuhenkilö, tai muu asiaan perehtynyt henkilö.