

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto

Teemu Ikonen

Finanssialan palvelut ja asiakaspalvelutyö

Opinnäytetyö

Toukokuu 2020



**Karelia**  
AMMATTIKORKEAKOULU

**OPINNÄYTETYÖ**  
Toukokuu 2020  
Liiketalouden koulutusohjelma

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600

Tekijä

Teemu Ikonen

Nimeke

Finanssialan palvelut ja asiakaspalvelutyö

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli käsitellä Finanssialan palveluita ja siihen liittyvää asiakaspalvelua. Opinnäytetyössäni kävin läpi pankin työympäristöä ja keskeisiä työtehtäviä, joita päivittäispalveluissa tehdään. Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena toteutuksena Pohjois-Karjalan Osuuspankissa.

Opinnäytetyön viikkoanalyseissä käsittelin viikon työtehtäviä ja asiakaskohtaamisia. Viikkoraportit tuovat esille keskeiset työtehtävät ja millaisia tuotteita/palveluja tarjoamme asiakkaille.

Raportointi tehtiin 12 viikon ajalta, joissa kuvaillaan roolikohtaisia työtehtäviä. Päiväkirjaraportoinnin jälkeen pohdin ammatillista kehittymistäni ja päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä kokonaisuutena.

Kieli

suomi

Sivuja 62

Asiasanat

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö, Finanssiala, Asiakaspalvelu



**THESIS**  
**May 2020**  
**Degree programme in business administration**  
Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600

Author

Teemu Ikonen

Title

Financial services and customer service

Summary

The purpose of this thesis was to address financial services and customer service provided by Pohjois-Karjalan Osuuspankki. This thesis explains what kind of working environment I am working in and my crucial assignments. The thesis is a diary-based thesis and it was executed in Pohjois-Karjalan Osuuspankki.

The weekly analyses go through my daily assignments and customer encounters. The reports also disclose the crucial services/products that we offer to our customers.

Reporting includes 12 weeks working in different roles in our daily services-team. The final part of the thesis is about professional development and the reflection of the diary-based thesis.

Language

Finnish

Pages 62

Keywords

Diary-based thesis, Financial services, Customer service

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Op Pohjois-Karjala .....	5
2.1	Sidosryhmät .....	6
2.2	Päivittäiset työtehtävät .....	8
3	Kehittämistavoitteet ja aika-jakso .....	10
4	Asiakaspalvelu .....	11
4.1	Asiakaskeskeinen kulttuuri .....	13
4.2	Päiväkirjamuotoisten opinnäytetöiden vertailu .....	14
5	Aloitustilanne .....	16
5.1	Kehittymisen arviointi .....	18
5.2	Oma osaaminen .....	19
5.3	Kehittämiskohteet .....	20
6	Oppimispäiväkirja .....	21
6.1	Viikkoraportti 1 – Päivystäjä .....	23
6.2	Viikkoraportti 2 – Neuvonta .....	26
6.3	Viikkoraportti 3 – Ajanvaraus/neuvonta .....	29
6.4	Viikkoraportti 4 – Neuvonta .....	32
6.5	Viikkoraportti 4 – Päivystäjä .....	35
6.6	Viikkoraportti 6 – Neuvonta .....	38
6.7	Viikkoraportti 7 - Ajanvaraus .....	41
6.8	Viikkoraportti 8 – Päivystäjä .....	45
6.9	Viikkoraportti 9 – Neuvonta/kassapalvelut .....	48
6.10	Viikkoraportti 10 – Kassapalvelut .....	51
6.11	Viikkoraportti 11 – Kassapalvelut .....	54
6.12	Viikkoraportti 12 – Salimestari .....	57
7	Työtavoitteiden läpikäynti ja pohdinta .....	58
7.1	Oma kehitys .....	59
7.2	Haasteet ja kehitysideat .....	61

## 1 Johdanto

Päätin suorittaa päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön. Se mahdollistaa täysiaikaisen työskentelyn ja toimii hyvänä tukena oman oppimisen ja kehityksen seuraamisessa. Kun osaamiseni on jo perustasolla työharjoitteluni jäljiltä, niin saan varmasti oppimispäiväkirjasta hyvän apuvälineen omien taitojen kehittämiseen. Päivittäinen raportointi auttaa varmasti refleктоimaan omaa suoriutumista ja kehityskohteita. Päiväkirjamuotoisella raportoinnilla pystyn myös tuomaan esille parhaiten, millaista minun työskentelyni pankissa on ja millaisiin tilanteeseen saatan päivän aikana joutua.

Päiväkirjan lisäksi opinnäytetyö käsittelee Pohjois-Karjalan Osuuspankkia kokonaisuutena ja sen päivittäistä toimintaa. Raportissa selviää, mitä toimenpiteitä asiakaspalvelu vaatii ja miten pankin sisäinen yhteistyö on avainasemassa uuden asiakkuuden perustamisessa. Käyn läpi myös pankin sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät ja miten ne vaikuttavat päivittäiseen työskentelyyn.

## 2 Op Pohjois-Karjala

Pohjois-Karjalan Osuuspankki on hyvin kattavat ja monipuoliset palvelut tarjoava omistaja-asiakkaiden omistama osuuspankki. Pankkina Pohjois-Karjalan Osuuspankki on alueensa markkinajohtaja ja Joensuun suurin pankki.

Pankin palveluihin kuuluvat kaikki finanssipalvelut:

- päivittäisten raha-asioiden käsittely maksuliikkeestä kortteihin ja kuolinpesiin
- luotot ja lainat tarpeiden mukaan

- säästämisen ja sijoittamisen neuvonta ja ratkaisut
- monipuoliset vakuutuspalvelut
- Pohjois-Karjalan OP-Kiinteistökeskuksen tarjoamat kiinteistövälityksen palvelut
- lakipalvelut perhettä, verotusta ja kiinteistökauppaa koskeviin tilanteisiin
- yksilöllistä varallisuudenhoitoa OP Privatessa
- kattavat yrityspalvelut maksuliikkeestä vakuutuksiin.

Pohjois-Karjalan Osuuspankki työllistää yli sata pankkialan ammattilaista. Laaja ja monipuolinen asiantuntemus, erikoisosaaminen ja työkokemus takaavat henkilökunnan taidot palvella asiakkaita vaativimmissakin pankkiasioissa. Pankin keskeisimpiä arvoja onkin laajan ja ihmisläheisen palvelun tarjoaminen. (OP Pohjois-Karjala 2020.)

Pohjois-Karjalan Osuuspankissa pyritään asiakaspalvelun jatkuvaan kehittämiseen ja sen laadun ylläpitoon. Asiakkaalla on käytössään monia eri kanavia, joista hän voi valita mieleisensä asioidessaan. Palveluita pystytään myös tarjoamaan puhelimitse tai verkkoneuvotteluna tarpeen vaatiessa. (OP Pohjois-Karjala 2020.)

Pohjois-Karjalan Osuuspankin tavoitteena on pystyä tukemaan koko toimialueensa ja maakunnan elinkeinoelämän kehitystä ja kasvatusta. Pankin vahva riskikantokyky sekä yritysasiakasliiketoiminnan volyyymi mahdollistavat osallistumisen myös maakunnallisiin hankkeisiin. (OP Pohjois-Karjala 2020.)

## **2.1 Sidosryhmät**

Yrityksen sidosryhmillä tarkoitetaan ulkopuolisia tahoja, jotka ovat mukana yrityksen liiketoiminnassa tai joiden toimintaan se vaikuttaa. (Osaava yrittäjä 2020).

Sidosryhmät ovat Osuuspankissa avainasemassa, koska sidosryhmävuorovaikutus on sisäänrakennettu sen osuustoiminnalliseen toimintamalliin. Esimerkiksi osuuspankkien hallintoelimet rakentuvat omistaja-asiakkaista, jotka voivat vaikuttaa pankin toimintaan. Yksi ensisijaisista tavoitteista OP:ssa on kehityskohteiden tunnistaminen olemalla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa (kuva 1). (OP Pohjois-Karjala 2020.)

Ulkoisten sidosryhmien kanssa yhteistyöhön pyrkiminen onkin tärkeä osa pankin toimintaa. Näihin kuuluvat viranomaiset, muut pankit, henkilö ja yritysasiakkaat. Esimerkiksi asiakkuuksien siirrossa toisesta pankista toiseen yhteinen kommunikointi on tärkeää, että tämä prosessi saadaan mahdollisimman sulavasti toteutettua ja asiakkaalle tulee siitä mahdollisimman vähän häiriötä. Myös viranomaisten kanssa yhteistyön tekeminen on iso osa arkisia työtehtäviä. Finanssivalvonta valvoo pankin toimintaa ja edellyttää siltä tiettyjä toimenpiteitä. Esimerkiksi suuremmissa käteistalutuksissa ja ulkomaansiirroissa pankissa täytetään aina rahojen alkuperäselvitys, jolla valvotaan rahanpesua ja muuta rikollista toimintaa. Asiakkaisiin ollaan yhteydessä päivittäin joko puhelimesta, verkkoneuvotteluissa tai paikan päällä.

Pohjois-Karjalan Osuuspankki työllistää yli sata henkilöä, joten sisäinen yhteistyö eri osa-alueiden välillä nousee avainasemaan. Asiakkaalle pyritään aina tarjoamaan mahdollisimman laaja palvelu ja hänen tarpeensa kartoitetaan asiakkuutta perustettaessa. Jos hänellä on tarve muillekin finanssipalveluille, kuin niille, joilla hän alun perin tulee asioimaan, niin pyrimme kontaktoimaan asiakkaan uudelleen näiden palveluiden merkeissä. Jos asiakas näin haluaa, niin silloin vinkkaamme siitä kollegalle, joka osaa palvella asiakasta hänen tarpeidensa mukaan.

Konttorilla pankin finanssipalvelut on jaettu tiimeihin, jotka vastaavat tietystä palvelusta ja tiimin toiminnasta vastaa tiimin esimies. Työskentelemme päivittäin

tiivissä yhteistyössä tiimin sisällä, jossa hyvä yhteishenki ja kommunikointi korostuu. Pidämme viikoittain tiimipalavereita, joissa käymme läpi tulevaa viikkoa ja tapahtumia. Pidämme myös kuukausittain koko pankkia koskevan palaverin, joissa käydään yleensä läpi erilaisia uudistuksia ja ajankohtaisia aiheita. Näin kaikki pysyvät kartalla nykyhetkestä ja pystyvät sopeutumaan muutoksiin ajoissa.

Kuva 1. Sidosryhmät

## **2.2 Päivittäiset työtehtävät**

Omat päivittäiset työtehtäväni ovat todella monipuolisia. Työskentelen pankin päivittäispalveluissa, eli olen päivittäin asiakasrajapinnassa. Päivittäispalveluissa



on monta eri roolia, joissa pääsen työskentelemään. Seuraavaksi kerron näistä rooleista ja niihin kuuluvista työtehtävistä.

### Kassapalvelut

Pankin kassapalveluissa asiakaskohtaamisia tulee päivän aikana eniten verrattuna muihin rooleihin. Pääosa työtehtävistä koostuu käteisnostoista/panoista, asiakkaiden laskujen maksusta, korttien luovutuksesta, tilisiirroista ja muista selvittelytehtävistä. Kassapalvelut aukeavat klo 10:00 ja ovat auki maanataisin ja perjantaisin kello 16:00 asti. Tiistaina, keskiviikkona ja torstaina kassapalvelut palvelevat kello 13:00 asti. Kassojen sulkemisen jälkeen tehdään jälkityöt, jos sellaista on päivän aikana tullut. Esimerkiksi dokumenttien lisäämiset asiakkaan tietoihin tai muut toimenpiteet, mitkä täytyy saada eteenpäin, tehdään kassapäivän päätyttyä. Kassapalveluissa pyrimme myös varaamaan asiakkaille aikoja asiakasneuvotteluihin, jos huomaamme että asiakkaalle voisi tehdä myyntiä tai tarjota muita palveluitamme.

### Asiakasneuvoja

Asiakasneuvojan roolissa tehdään asiakastapaamisia ajanvarauksella. Neuvojalle varattavat ajat ovat ”myynnissä” asiakkaille, ja niitä voi varata asiakkaan tarpeiden mukaan. Päivittäispalveluiden neuvonnassa tehdään haastavimpia työtehtäviä, mihin ei kassapalveluissa pystytä. Teemme paljon Täysi-ikäis-huoltoja, kuolinpesien selvittelyitä, luottokorttitilauksia, asiakkuussiirtoja ja perustamisia, verkkopalveluiden avauksia ja tileihin liittyviä toimenpiteitä. Päivittäispalveluiden ajanvarauksissa pyrimme myös tekemään myyntiä omistaja-asiakkuuksilla, luotollisten korttien myynnillä ja luotoilla. Tähän rooliin kuuluu paljon valmistautumista tapaamisiin ja taustatyötä, mikä ei välttämättä näy asiakkaalle. On selvitettävä paljon toimenpiteisiin kuuluvia sääntöjä ja varmistuttava siitä, että tapaamisessa asiakkaalla on tarvittavat luvat/dokumentit, että voimme avata palveluita tai tehdä toimenpiteitä.

## Palveluvastaava

Palveluvastaava työskentelee pankin info pisteessä. Hän on yleensä ensimmäinen toimihenkilö, johon asiakas törmää astuessaan pankkiin. Infossa pyritään antamaan asiakkaalle neuvontaa ja tehdään ajanvarauksia tarpeiden mukaan. Infosta myös annetaan paljon asiakkaille dokumentteja ja hoidetaan työtehtäviä, jotka voidaan hoitaa nopeasti ja asiakkaalle helposti. Palveluvastaavan työ on todella monipuolista ja tässä roolissa oppii myös pankin muiden toimialojen työtehtävistä paljon. Kielitaito on myös todella tärkeää, koska pankissamme asioi paljon ulkomaalaisia ja esimerkiksi vaihto-oppilaita. Heille info on helppo paikka tulla kyselemään meidän palveluistamme ja omista pankkiasioistaan.

## Päivystäjä/neuvottelija-tauottaja

Nämä roolit ovat sidoksissa kassapalveluihin ja niiden aukioloon. Päivystäjä päivystää omassa neuvottelutilassaan kassojen ollessa auki ja ottaa vastaan kassoille tulevia asiakkaita, joilla on akuutti tarve vaativampiin toimenpiteisiin, mitä ei voida kassapalveluissa suorittaa. Päivystäjä on myös ajanvarauksen piirissä, mutta vain silloin kun kassat ovat suljettuna. Päivystäjä myös tauottaa palveluvastaavan ruoka ja kahvitauon.

Neuvottelija-tauottaja tekee ajanvarauksia koko työvuoronsa, mutta hän vastaa kassapalveluiden ruokataukojen tauottamisesta. Tässä roolissa siis tulee vaativimpien asiakastapaamisien lisäksi myös kassapalveluissa toimimista päivittäin.

## **3 Kehittämistavoitteet ja aika-jakso**

Tarkoitukseni on kehittää omaa henkilökohtaista liiketalouden osaamista ja asiakaspalvelutaitoja. Haluan parantaa omaa myyntitaitoni laatua ja pyrkiä siihen, että asiakas saa minulta parasta mahdollista palvelua ja tarvittavaa tietoa, joilla hän pystyy hoitamaan omia raha-asioitaan. Näihin tavoitteisiin pyrin pääsemään saamalla lisää työkokemusta ja seuraamalla tätä päiväkirjaa ja ottamaan sieltä oppia.

Tällä hetkellä olen omasta mielestäni taitava suoriutuja. Ennen päiväkirjan aloitusta, olin ehtinyt suorittamaan jo harjoittelujaksoni, joten olin työskennellyt jo viisi kuukautta pankin palveluissa. Aiempaa asiakaspalvelukokemusta minulta löytyi myös jo noin kolmen vuoden ajalta työskenneltyäni Joensuun Prismassa. Harjoittelujaksoni aikana pääsin tekemään laajasti eri rooleja ja päivittäispalveluiden työtehtävät tulivat näin tutuksi. Harjoittelusta sain siis hyvän pohjan jatkaa työsuhteessa työskentelyä. Osaan jo päivittäiset työtehtäväni melko syvällisesti ja suoriudun niistä hyvin.

Päiväkirjan pito ajanjakso tulee olemaan 65 työpäivää. Päiväkirjaa tulen pitämään heinäkuun alusta syyskuun loppuun. Työelämäohjaaja-yhteyshenkilönä toimii Lotta Hämäläinen.

## **4 Asiakaspalvelu**

Tässä luvussa tarkastelen pankissa tarjottavan palvelun ja tuotteiden laatua. Kaikki asiakassuhteet saavat alkunsa asiakaspalvelusta ja tässä korostuvat hyvän ja huonon asiakaspalvelun erot. Nykypäivänä pankin tarjoamat palvelut löytyvät todella helposti ja laajasti verkosta. Asiakas tulee käymään konttorilla, jos hänen on aivan pakko. Konttorilla asiakaspalvelun laadun maksimointiin tehdään päivittäin paljon töitä. Kun asiakas astuu konttorin, ensimmäiseksi hänet ottaa vastaan infossa palveleva henkilö. Asiakas ottaa infoon vuoronumeron ja hänet opastetaan odottamaan omaa vuoroaan. Kun asiakkaan vuoro tulee, hän pääsee asioimaan infoon, jossa hänen asiaansa aletaan selvittämään. Infossa

palvelevan henkilön vastuulla on hankkia asiakkaan kysymyksiin vastauksia. Kun asiakkaan ongelma on selvillä, alkaa prosessi, jossa infon henkilö selvittää parhaan ratkaisun asiakkaalle. Hän päättää pystyykö hoitamaan asian itse, vai varaako asiakkaalle ajan toiselle toimihenkilölle tai ohjaa hänet esim. kassapalveluihin tai vakuutuspäivystäjälle. Infossa työskentely vaatii laajaa kokonaistietämystä pankin palveluista, koska asiakas odottaa löytävänsä siitä vastauksia, joita hän ei ole löytänyt muista kanavista. Sujuva asiointi infossa voi olla iso tekijä asiakkaalle, kokeeko hän saaneensa hyvää palvelua konttorikanavassa.

Suurin osuus asiakastapaamisista kasvokkain tapahtuu ajanvarauksilla. Ajanvarauksien hyväpuoli on, että asiakasneuvojalla on aikaa valmistautua tapaamiseen ja selvittää etukäteen asiakkaan tarvetta. Hyvä ensivalmistelu tuo sujuvuutta tapaamiseen ja luo asiakkaalle kuvan, että häntä palvelee ammattilainen. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla ja kyvyllä laittaa itsensä asiakkaan sijalle voi parhaimmillaan kääntää jopa palveluiden lopetukset omistaja-asiakkuuden myyntiin.

Esivalmistelut myös edesauttavat myynnin osalta. Ennen tapaamista on hyvä käydä asiakkaan olemassa olevat palvelut läpi ja miettiä voisiko niitä päivittää tai lisätä. Kun asiakkaan alkuperäinen asia tai ongelma on saatu selvitettyä ja tapaaminen on mennyt hyvin, niin näissä tilanteissa asiakas saattaa olla kiinnostunut lisäpalveluista.

Tapaamisen aikana niin asiakkaalle, kuin asiakaspalvelijalle syntyy kokonaiskuva, onko tapaaminen mennyt hyvin, vai huonosti. Tätä myös mitataan konkreettisesti NPS (Net Promoter Score) mittauksella. Tiivistettynä termi vastaa kysymykseen ”kuinka todennäköisesti suosittelisit tätä palvelua ystävällesi” Asiakas arvioi palvelun asteikolla 1-10. He, jotka vastaavat 9 tai 10 ovat suosittelijoita. Asiakkaat, jotka vastaavat 0-6, ovat arvostelijoita. He, jotka vastaavat 7-8 ovat passiivisia, eli he jäävät välimaastoon. Mittari on raaka, mutta myös antaa rehellistä dataa palvelun laadusta ja sitä on hyvä läpikäydä, tasaisin välein, että voi tarvittaessa miettiä omaa tapaansa asiakaspalveluun ja mahdollisia kehittämiskohteita. (Visma Solutions 2018.)

Laadukkaan asiakaspalvelun lisäksi on myös oltava laadukkaita tuotteita. Kilpailu asiakkaista on kovaa, joten laadukkaiden tuotteiden tarjoaminen antaa aina paremman mahdollisuuden mahdollisen asiakkaan kiinnittämiseen. Koko ajan kehittyvä teknologia avaa mahdollisuuksia tuotekehitykseen ja turvallisen palvelun takaamiseen verkon kautta, mutta myös haastaa henkilökuntaa kehittämään itseään näiden palveluiden ja tuotteiden myyntiin. Myynnillisen ammattitaidon varmistamiseksi henkilökuntaa koulutetaan ja näin varmistutaan siitä, että asiakaspalvelija pystyy kertomaan asiakkaalle tuotteen tekniset tiedot ja opastamaan käytössä.

Asiakas pystyy näkemään palvelevan yrityksen resurssit, toimintatavat ja prosessit. Siksi yrityksen imago on todella tärkeä tekijä ja voi vaikuttaa asiakkaalle tarjotun palvelun laadun kokemiseen monin eri tavoin. Jos asiakas kokee saaneensa yrityksestä aiemmin hyvää ja asiantuntevaa palvelua, hän saattaa antaa pienet virheet anteeksi. Jos ensitapaaminen epäonnistuu, tai asiakas kokee näiden pienien virheiden toistuvan jatkuvasti, niin yrityksen imago kärsii ja jos imago on kielteinen, toistuvat virheet vaikuttavat negatiivisesti koko ajan enemmän. (Grönroos 2009, 100-105.)

#### **4.1 Asiakaskeskeinen kulttuuri**

Kulttuuri on organisaation eräänlainen identiteetti. Se kertoo organisaation arvomaailmasta. Arvomaailma heijastuu siihen, mitä tehdään ja miten tehdään – mihin panostetaan ja mihin ei. Jos organisaatiossa pyritään erinomaiseen asiakaspalveluun, silloin pyritään myös siihen, että asiakkaan ja asiakaspalvelun arvo ymmärretään koko organisaatiossa.

Organisaation sisällä jokainen mieltää itsensä asiakaspalvelijaksi ymmärtäen sen, että loppupeleissä jokainen organisaation toimija vaikuttaa joko välittömästi

tai välillisesti asiakaspalvelun laatuun ja tätä kautta asiakaskokemuksiin. Organisaatiossa tulee myös ymmärtää työntekijäkokemuksen ja asiakaskokemuksen vaikutus toisiinsa – Kun henkilöstö voi hyvin, se vaikuttaa positiivisesti myös asiakaspalveluun ja asiakaskokemuksiin. (Provad 2016.)

## **4.2 Päiväkirjamuotoisten opinnäytetöiden vertailu**

Tässä osioissa käyn läpi jo aiemmin suoritettuja päiväkirjamuotoisia opinnäytetöitä ja tutkin, miten opinnäyteyöt ovat toteutettu ja kuinka ne eroavat omasta raportoinnistani.

Joel Grönqvist tutkii omassa opinnäytetyössään mikro ja kp-yritysten ICT-ratkaisuja sekä ICT-yrityksen asiakaspalvelua. Hän kertoo, millaisessa työympäristössä hän on työskennellyt ja käy läpi teknisen tukihenkilön työtehtäviä.

Grönqvist oli valinnut päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön samoista syistä, kuin minä, eli se mahdollistaa täyspäiväisen työskentelyn. Hänen raporttinsa kattaa 10 seurantaviikkoa erilaisissa rooleissa ICT-yrityksen palveluissa.

Työtehtävikseen hän kuvaa asiakkaiden auttamisen ongelmatilanteissa ja hosting-palveluiden tarjoamisen. Heidän työssään asiakkaat kontaktoidaan lähtökohtaisesti puhelimitse. Pääpiirteisesti työskentely on melko lailla samanlaista kuin minulla. Lähtökohtana on yleensä asiakkaan ongelma, johon pyritään saamaan ratkaisu ja sen jälkeen katsotaan, voidaanko asiakkaalle tehdä lisämyyntiä.

Tarkastelujakson jälkeen Grönqvist kertoo kehittyneensä itsevarmemmaksi työntekijäksi ja kokee pystyvänsä auttamaan kollegoita tarpeen vaatiessa. Hän on siis havainnut samoja piirteitä itsessään, mitä itsekin panin merkille.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun opiskelija Henna Pitkänen suoritti oman opinnäytetyönsä päiväkirjamuotoisena, työskennellessään toimistopäällikön tehtävissä Provinssi-festivaaleilla vuonna 2017. Hän tutki toimistopäällikön tehtäviä ja pohti työssään vastaavatko tarvittavat taidot kulttuurituottajan opetussuunnitelmaa. Hänen tavoitteeksensa nousi löytää taitoja ja ominaisuuksia, mitä kulttuurituottajalta voidaan odottaa osaavan. Opinnäytetyössä käy hyvin ilmi, että harjoittelujaksot ovat tärkeitä ammatillisen kasvun kannalta ja kuinka saatuja oppeja voi hyödyntää myös opiskeluun.

Pitkäsen päiväkirjaraportti koostuu seitsemän kuukauden ajalta, jossa käsitellään aikaa ennen festareita, festareiden aikana, festareiden jälkeen ja valmistautumista seuraavan vuoden festareihin. Pitkänen toteaa, että koulussa käydyt opetussuunnitelman mukaiset kurssit yhdistyvät hyvin hänen työtehtäviinsä ja miten esimiesasemassa työskentely vaikuttaa hänen työryhmänsä muiden tekijöiden työskentelyyn. Hän kokee, että erityisesti hänen kirjoitustaitonsa ovat kehittyneet raporttien ja harjoitustehtävien ansioista ja siitä on ollut iso hyöty omaan työnkuvaan.

Pitkäsen työkuva eroaa melko lailla minun työkuvastani, mutta pystyn kyllä löytämään sieltäkin yhteneväisyyksiä. Usein asiakaskokemus alkaa jo kotona, kun asiakas vierailee verkkosivuilla, tai kontaktoimme asiakasta puhelimitse. Pääpointiksi hänen päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä nousi myös se, että tämä toteutus mahdollistaa joustavan ja työssäkäyvälle sopivan toteutuksen.

Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelija Matti Viljanen suoritti oman päiväkirjamuotoisen opinnäytetyönsä tilitoimistossa. Hän raportoi työskentelyään kymmenen viikon ajan, jossa hän pyrki kiinnittämään huomiota itsenäiseen työskentelyyn ja ongelmanratkaisuun.

Viljasen työtehtävät painottuvat kirjanpitoon, palkanlaskentaan, tilinpäätöksiin ja asiakkaiden ongelmanratkaisuun. Hänelle on määrätty vastuusiakkaat, joiden asioista Matti pääsääntöisesti vastaa.

Pohdinnassa Viljanen käy läpi asettamia tavoitteita ja miten hän on niissä onnistunut. Hän kokee, että on saavuttanut itselleen asettamat tavoitteet hyvin. Haasteita hänelle oli aiheuttanut uusi voimaanastunut EU:n tietosuoja-asetus. Matti oli kokenut, että päiväkirjamuotoista toteutusta suorittaessa asioita tulee käytyä päivittäin läpi ja se tehostaa omaa oppimista.

## 5 Aloitusilanne

Työskentelen Pohjois-Karjalan Osuuspankissa päivittäispalvelutiimissä. Hoidamme siis asiakkaiden päivittäisiä raha-asioita ja palveluita. Työhöni kuuluu asiakkuusneuvontaa ja kassapalveluita. Työskentelen myös välillä pankkimme neuvontapisteellä. Työnkuvaan kuuluu paljon erilaisten pankkipalveluiden avauksia ja asiakkuuksien perustamisia. Meiltä asiakas saa siis kivijalan pankkimme asiakkaana ja voi alkaa käyttämään muita pankkimme palveluita.

Työtehtäviäni ovat:

- käteisnosto/talletukset
- laskujen maksu/tilisiirrot
- suoramaksutoimeksiannot/e-laskut
- maksuosoitusten lunastus
- verkkopalvelusopimukset
- pankki/luottokortit
- kuolinpesien raha-asioiden hoito



- tilien avaus/lopetus
- asiakkuuksien perustus
- asiakkuussiirrot
- mobiiliopastus
- täysi-ikäishuollot
- omistaja-asiakkuuksien myynti
- käyttöoikeuksien muokkaus
- tallelokeroiden avaus
- asiakirja säilytykset
- verkkoneuvottelut
- puhelinneuvottelut.

Nämä työtehtävät vaativat paljon tarkkuutta ja huolellisuutta. Kun asiakas saapuu asioimaan pankkiin, pyrimme aina antamaan ammattitaitoista asiakaspalvelua ja varmistamaan, että asiakas tuntee itsensä tervetulleeksi ja on tyytyväinen saamaansa palveluun. Jokaisen neuvottelun jälkeen asiakas saa myös tekstiviestillä linkin kyselyyn, jossa hän voi antaa avoimesti palautetta saamastaan palvelusta.

Työntekijän näkökulmasta työ on palkitsevaa ja todella kehittävää. Päivittäisessä työskentelyssä kartutetut taidot palvelevat tulevaisuuden suunnittelua ja omista raha-asioistaan ymmärtää paljon paremmin, kun niiden kanssa työskentelee joka päivä.

Jokainen asiakas on yksilö ja heillä on erilaiset tarpeet. Siksi tapaamisiin tuleekin valmistautua hyvin ja ottaa selvää, mitä missäkin asiakaskohtaamisessa tullaan käsittelemään. Joskus myös tulee yllätyksiä ja saattaa huomata olevansa tilanteessa, johon ei ole pystynyt valmistautumaan, mutta silloin täytyy sopeutua ja löytää ratkaisu asiaan. Parhaiten tämä onnistuu kysymällä apua joltain

kollegalta, joka tietää kyseisestä aiheesta enemmän. Pankin sisäinen kommunikointi on siis avainasemassa, jos tällaisia yllätyksiä sattuu tulemaan.

Kun työskentely Osuuspankissa alkaa, työntekijä perehdytetään perehtymisoppaan avulla. Oppaaseen on laadittu kokonaisvaltainen raportti niistä työtehtävistä, joissa työntekijä tulee työnsä aloittamaan. Opasta tukee myös perehdyttäjä, jonka kanssa opasta käydään läpi ja keskustellaan sen sisällöstä. Kun sisältöä on käyty läpi, sitä myös aletaan soveltamaan käytännössä ja näin saadaan tarvittavia toistoja, jotka tukevat kirjallisen materiaalin läpikäymistä.

## **5.1 Kehittymisen arviointi**

Päivittäispalveluiden osa-alue on melko laaja. Siellä luodaan perusta, joista aletaan rakentamaan asiakkuuden kokonaisuutta. Tämä vaatii tarkkuutta ja huolellisuutta, koska on erittäin tärkeää, että esimerkiksi asiakkaan tuntemistiedot pitävät paikkansa ja ovat ajantasalla. Täältä on siis aloittavan työntekijän hyvä aloittaa työskentely pankissa.

Kokemusta hankitaan ensiksi kassapalveluissa, jossa tehdään paljon päivittäisiin raha-asioihin liittyviä toimintoja. Asiakkaat, joilla ei esimerkiksi ole pankkikorttia tai verkkopankkia, käyvät nostamassa käteistä rahaa ja maksamassa laskuja ja suorittamassa tilisiirtoja. Jokaisen asiakkaan kohdalla tarkistamme myös henkilöllisyyden henkilötodistuksella ja näin tunnistamme asiakkaan.

Kassapalveluista seuraava askel on ajanvarauksien hoitaminen. Ajanvarauksissa käsitellään palveluita, joita emme kassoilla voi hoitaa. Näihin toimintoihin kuuluu yleensä jonkin verran taustatyötä, jota emme ehdi kassapalveluissa tekemään. Neuvotteluihin siirryttäessä työntekijän vastuu siis kasvaa ja työnkuva laajenee uusien osaamisalueiden haltuun ottamisessa.

Oman työpolkuni pankissa aloitin siis kassapalveluissa. Kassoilla sain todella paljon toistoja päivittäisten tapahtumien parissa ja sitä kautta osaaminen ja

itseluottamus kasvoivat. Myös kokonaisvaltainen tietämys pankin eri osa-alueista kasvaa, koska sieltä teemme paljon ajanvarauksia pankin eri palveluiden toimihenkilöille. Kassapalveluissa toimin aina huhtikuun loppuun asti, ennen kuin uudet kesätyöntekijät astuivat tilalleni. Toukokuusta lähtien olen tehnyt ajanvarauksia ja myös työskennellyt pankin neuvontapisteellä.

Neuvottelutyössä olen päässyt hyvin vauhtiin ja saanut mahdollisuuden tehdä todella monipuolisia työtehtäviä. Suurin osa työtehtävistäni neuvottelijana koostuvat verkkopalvelusopimusten avauksista, tilien avauksista ja korttitilauksista. Teemme myös paljon ”18v-huoltoja”, joissa asiakas, joka on tullut täysikäiseksi, tulee asioimaan pankissa ja allekirjoitamme hänen Tili ja verkkopalvelusopimuksensa uusiksi ja tarkistamme hänellä olemassa olevien pankkipalveluiden tilanteen. Huolloissa vaihdamme asiakkaalle uudet verkkopalvelutunnukset ja suosittelemme Debit-kortin tilausta. Kerromme heille myös ASP-tilistä ja omistaja-asiakkuuden hyödyistä omien palveluiden tueksi. Lisäksi pyrimme keskustelemaan nuorien kanssa omien raha-asioiden hoidosta ja antamaan vinkkejä, miten toimia erilaisissa tilanteissa. Nuorelle omien raha-asioiden hoitaminen on iso vastuu ja tässä iässä on mahdollista tehdä virheitä, jotka saattavat vaikuttaa aikuiselämää vielä pitkään.

## **5.2 Oma osaaminen**

Oman osaamiseni taso alkaa olla hyvällä tasolla. Ennen työsopimuksen alkua, pohdin ja vähän jännitinkin, että miten pystyn suoriutumaan paljon vastuuta ja tarkkuutta vaativista työtehtävistä. Perehdyttämiseni oli rakenteeltaan hyvin kattava, vaikka sitä hieman jouduttiinkin tiivistämään ajan puolesta. Perehdytyksen jälkeen pääsin ohjatusti tekemään käytännössä erilaisia tehtäviä ja tunsin joka viikko kehittyväni hyvällä vauhdilla. Juuri oman kehittymiseni huomaaminen on antanut itselleni lisää itseluottamusta ja pystyn luottamaan omiin päätöksiini ja siihen että osaan antaa asiakkaalle neuvoa häntä askarruttavissa asioissa. Välillä törmää tietysti tapauksiin, joita ei ole ennen tullut

vastaan ja silloin on erittäin tärkeää uskaltaa pyytää apua ja neuvoa sellaiselta toimihenkilöltä, joka osaa sitä antaa. Siinä pankin organisaation tunteminen tulee hyvin esille, että osaa olla yhteydessä oikeaan toimihenkilöön nopean asiakaspalvelun varmistamiseksi.

Pyrimme aina tarjoamaan asiakkaalle ammattimaista palvelua ja opastusta. Päivittäispalveluissa tehtävät eivät välttämättä ole teknisesti kovin haastavia, mutta työtehtävät ovat erittäin monipuolisia ja laajoja kokonaisuuksia. Olen pystynyt ottamaan ne omasta mielestäni hyvin haltuun ja pystyn antamaan asiakasneuvontaa ammattimaisesti. Tunnen olevani kehittynyt tavoitteiden mukaan ja keskusteluissa, mitä olen esimieheni kanssa käynyt, niin hänkin on ollut tyytyväinen minun kehitykseeni ja osaamiseni tasoon. Selviydyn tehtävistäni työtehtävien vaatimusten tasolla ja koen olevani tärkeä osa meidän päivittäispalveluiden tiimiä.

### **5.3 Kehittämiskohteet**

Päivittäispalveluiden työtehtävät ovat minulla jo hyvin hallussa. Työtehtäviin tulee paljon toistoja ja se edistää omaa osaamistani. Asiakaspalveluun minulla on jo kokemusta aikaisemmista työsuhteista ja tästä työsuhteesta olin taas saanut sitä lisää. Se on toki taito, jota voi aina kehittää. Jatkossa toivon, että pääsen tekemään lisää erilaisia työtehtäviä ja päästä mahdollisesti kokeilemaan jotain eri osa-aluetta pankissa työskentelyssä. Finanssiala kehittyy jatkuvasti ja sitä pyritään koko ajan tekemään turvallisemmaksi ja samalla helppokäyttöisemmäksi. On siis tärkeää pysyä mukana tässä kehityksessä ja oppia mahdolliset muutokset, että ne voi asiakkaalle myös opettaa. Kevään ja kesän aikana jouduin monesti tähän tilanteeseen, mutta muutokset täytyi opetella ja näin pystyin ne myös asiakkaille neuvomaan.

Myyntityössä minulla on vielä kehittämisen varaa ja koen, että voin tehdä sitä enemmän jatkossa. Päätuotteet, joita tarjoamme asiakkaillemme päivittäispalveluissa, ovat omistaja-asiakkuus ja luotolliset kortit. Näiden tuotteiden tarjoamisessa asiakkaalle voisin olla hieman aktiivisempi ja pyrkiä tunnistamaan asiakkaan, jonka elämäntilanteeseen tuote olisi sopiva. Haluaisin myös laajentaa omaa osaamistani ja ottaa haltuun uusia vastuualueita. Päivittäispalveluissa tarjoamme myös säännöllisen säästämisen palveluita, joten sijoitusneuvonnan alkeet kiinnostaisivat itseäni. Tämä vaatisi sijoituspassin suorittamisen ja sijoitusneuvonta perehdytyksen.

## **6 Oppimispäiväkirja**

1.7.2019

Tämä on raportin ensimmäinen päivä. Tällä viikolla työskentelen kassapalveluiden päivystäjänä. Tavoitteenani on hoitaa kiireellisiä tapauksia, joita kassapalvelut ja info minulle ohjaavat ja tauottaa info. Todennäköisesti luvassa on kuolinpesien asioiden hoitoa, korttitilauksia yms.

Työpäivä eteni niin kuin ajattelinkin sen menevän. Kuukauden ensimmäinen viikko on aina eläkemaksuviikko, joten se saa ihmiset tulemaan pankkiin aktiivisesti, ja samalla pyrimme hoitamaan heidän muutkin pankkiasiat kuntoon, jos huomaamme jotain. Hoidin kolme asiakasta päivän aikana, joissa käsiteltiin kaksi tilinlopetusta ja yksi verkkopankkineuvonta. Tapaamiset sujuivat hyvin ja asiakkaiden asiat saatiin hoidettua ja he näyttivät tyytyväisiltä saamaansa palveluun. Tänään en juurikaan oppinut mitään uutta, mutta sain hyvää kokemusta ja itsevarmuutta.

2.7.2019

Tämä on raportin toinen päivä. Päivystysviikkoni jatkuu tiistain työtehtävillä. Tänä kassapalvelut ovat auki klo 13:00 asti, joten päivystysvuoroni on hieman lyhyempi. Kassojen sulkemisen jälkeen, olen loppupäivän ajanvarauksella. Minulle on tällä hetkellä tulossa kaksi asiakasta myöhemmin iltapäivästä ja tarkoituksena on tilalta alaikäiselle asiakkaalle kortti ja myöhemmin ohjelmassa on 18v-huolto.

Päivän asiakastapaamiset sujuivat ongelmitta. Asiakkaiden tarpeet saatiin täytettyä ja tapaamisiin ei kulunut ylimääräistä aikaa. Kassapalveluissakaan ei tänään ollut kovin vilkas päivä, joten sieltä ei tänään tullut mitään ylimääräistä selvitettävää. Neuvonnan tauotuskin tapahtui sujuvasti. Yleisesti ottaen tänään ei ollut mitään erikoista ja työtehtävät olivat melko simppeleitä ja nopeita.

### 3.7.2019

Tämä on raportin kolmas päivä. Päivystysvuorot jatkuvat. Kassapalveluiden osalta olemme tänään taas kello 13:00 asti auki, joten odotan vilkasta aamupäivää, joka hiipuu hiljalleen sinne iltapäivään edetessä. Kello 14:30 eteenpäin minulla on taas ajanvarauksia. Luvassa on ainakin käyttöoikeuksien lisääminen asiakkaan äidin tiliin ja myöhemmin iltapäivästä tulee perhe, jonka pojalle tarvitsee tilata pankkikortti ja tyttärelle olisi tarkoitus avata verkkopankki.

Keskiviikon työtehtävät onnistuivat mutkitta. Kassoilla ei juurikaan ollut ruuhkaa, eikä sieltä tänään tullut kuin yksi asiakas minulle tilaamaan luotollista korttia. Valitettavasti kortin tilaus ei onnistunut, koska asiakas ei ollut vielä asunut Suomessa tarvittavaa kahden vuoden aikajaksoa. Iltapäivästä oli ajanvaraus, jossa lisättiin asiakkaan tiliin pojalle käyttöoikeudet ja tehtiin myös ajanvaraus sijoituspuolelle sijoituksen lunastamista varten. Päivän viimeisessä asiakastapaamisessa Oli nelihenkinen perhe, jonka lapsista toiselle tilattiin Visa-Electron kortti ja toiselle avasimme verkkopalvelut.

### 4.7.2019

Tämä on raportin neljäs päivä. Päivystysviikkoni alkaa olla loppusuoralla. Tänä on vielä lyhyt kassapäivä, joten todennäköisesti hirveää ruuhkaa tuskin

päivystäjälle on tänään tulossa. Iltapäivästä olen toisena toimihenkilönä avustamassa kollegaani kuolinpesän tallelokeron luetteloinnissa ja myöhemmin iltapäivästä on luvassa uuden asiakkuuden perustaminen ja palveluiden avaaminen.

Torstain tehtävistä suoriuduin ilman ongelmia. Kassapalveluissa oli vilkas päivä, mutta minulle asti asiakkaita ei juurikaan tänään ohjattu. Iltapäivästä olin toisena toimihenkilönä luetteloimassa kuolinpesän tallelokeroa perunkirjoitusta varten. Se sujui melko nopeasti, koska lokerossa ei ollut kuin muutama asiakirja. Loppupäivästä minulla oli ohjelmassa asiakkuuden siirto ja palveluiden avaaminen meidän pankkiimme. Pääsinkin myymään asiakkaalle omistaja-asiakkuuden ja luotollisen kortin, joten voin olla siitä tyytyväinen

5.7.2019

Tämä on raportin viides päivä. Tänään on päivystysviikkoni viimeinen päivä. Tänään kassapalvelut ovat auki kello 16:00 asti, joten tänään en ota ajanvarauksia, vaan päivystän koko päivän ja palvelen asiakkaita, jos heitä minulle ohjataan. Tänään on myös eläkkeenmaksuviikon viimeinen päivä, joten todennäköisesti meille on tulossa vilkas päivä.

Perjantain työvuoro ja tämä päivystysviikko on tullut päätökseen. Tänään oli kassapalveluissa melko vilkas päivä ja minullekin muutama asiakas sieltä ohjattiin. Aamupäivästä oli yksi käyttöoikeuksien lisäys ja iltapäivällä lopeteltiin palveluita toiseen pankkiryhmään siirtyneeltä asiakkaalta. Infossakin oli tauotuksien aikana hyvin asiakkaita ja siellä tehtiin kortin tilaus ja laitettiin kuolinpesän perukirja tarkastukseen.

## **6.1 Viikkoraportti 1 – Päivystäjä**

Päivystysviikkoni on nyt takana ja on aika käydä viikon tapahtumia läpi. Kuukauden ensimmäisellä viikolla maksetaan eläkkeet, joten ne ovat joka kerta melko vilkkaita viikkoja kassapalveluissa. Päivystäjälle se tarkoittaa yleensä sitä, että asiakkaita varmasti ohjataan hänelle, ettei kiireellisiä ja aikaa vieviä tapauksia asiakkaan tarvitse välttämättä jonottaa kassapalveluissa hoidettaviksi. Tällä viikolla asiakastapaamiset ovat sujuneet ongelmitta. Viikon työtehtävät ovat koostuneet enimmäkseen tilinlopetuksista, verkkopalveluiden avaamisesta, korttitilauksista ja käyttöoikeuksien lisäyksistä. Muutama palveluiden avaaminen on myös sisältynyt viikon tapaamisiin ja sieltä on päässyt hieman myyntityötäkin tekemään. En ole törmännyt tällä viikolla mihinkään, mitä en aiemmin ole jo käsitellyt, joten tapaamiset ovat sujuneet hyvin ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Viikon aikana olen saanut taas lisää kokemusta niistä arkisista työtehtävistä, mihin törmään päivittäin. Päivystäjän vuorot koostuvat melko itsenäisestä työskentelystä ja niissä vuoroissa ei olla asiakkaan kanssa tekemisissä koko päivää. Päivystäjän työtehtäviin kuuluu myös neuvontapisteiden tauotus, jossa tulee suurin osa päivän asiakaskohtaamisista ja siellä myös työtehtävät vaihtelevat suuresti. Ne hetket mitä neuvonnassa tällä viikolla vietin, eivät tuoneet mitään ylimääräisiä ongelmia. Neuvonnassa suurin osa työtehtävistä koostuu asiakkaiden ohjaamisesta, aikavarauksien tekemisestä ja erilaisten asiakirjojen ja dokumenttien käsittelystä. Siinä hoidamme nopeita ja yksinkertaisia toimia, jotka eivät vaadi rahan käsittelyä tai tilisiirtoja.

Yleisesti ottaen viikko meni hyvin ja tunnen taas kehittyneeni asiakaspalvelijana ja työntekijänä. Päivystysviikkoja minulla ei vielä ole montaa ollut, mutta nyt osaan taas hieman paremmin valmistautua seuraaviin päivystysvuoroihin ja suunnitella esimerkiksi työajan käyttöä etukäteen. Ensi viikolla onkin sitten neuvontaviikko edessä ja pääsen tekemään töitä asiakkaiden parissa enemmän.

8.7.2019

Tämä on raportin kuudes päivä. Tällä viikolla työskentelen pankin neuvontapisteellä. Tänään olemme kassojen osalta kello 16:00 asti auki, joten



asiakkaita luultavasti riittää koko päivälle. Ulkona on melko synkkä sää, joten se luultavasti vaikuttaa liikenteeseen hiljentävänä tekijänä.

Päivä oli melko vilkas ja asiakkaita riitti läpi vuoron. Päivä sisälsi paljon erilaisia selvitystehtäviä, joissa välillä meni ehkä hieman turhankin kauan aikaa ja asian hoitamiseen olisi voinut tehdä ajanvarauksen. Muuten vuoron aikana ohjailin asiakkaita oikeisiin paikkoihin ja ilmoittelin toimihenkilöille heille saapuneista asiakkaista.

9.7.2019

Tämä on raportin seitsemäs päivä. Tänään olin poissa sairastelun vuoksi

10.7.2019

Tämä on raportin kahdeksas päivä. Tänään olin vielä kipeänä.

11.7.2019

Tämä on raportin yhdeksäs päivä. Neuvontaviikkoni jatkui torstain työvuorolla. Neuvonnassa on yleensä melko hiljaista keskellä viikkoa ja luulen, että niin tulee tänäänkin tapahtumaan. Kassapalvelut ovat kello 13:00 asti, joten sen jälkeen luultavasti on hiljaisempaa.

Päivä oli melko rauhallinen, niin kuin ennustinkin. Tänään ei juurikaan mitään erikoisia työtehtäviä tullut vastaan, vaan päivä koostui verkkopalveluiden muutoksista, asiakirjojen käsittelystä ja yleisestä opastamisesta.

12.7.2019

Tämä on raportin kymmenes päivä. Neuvontaviikkoni päättyy tänään ja edessä on Ilosaarirock viikonloppu! Rokki varmasti lisää vähän kävijöitä kassapalveluissa ja infossa, tosin ulkona on kyllä todella huono sää, joten silläkin voi olla vaikutusta

tänään kävijämäärään. Olemme tänään taas kassapalveluiden osalta auki kello 16:00 asti.

Päivä oli suhteellisen rauhallinen, eikä suuria ruuhkia päässyt syntymään. Työtehtävät koostuivat lähinnä avainlukulistojen vaihteluista, ajanvarauksista, kuolinpesäopastuksista ja yleisestä neuvontatyöstä. Jonkin verran rokkikansaakin meillä kävi asioimassa, mutta heidänkin asiansa saatiin sujuvasti hoidettua.

## **6.2 Viikkoraportti 2 – Neuvonta**

Neuvontaviikkoni on nyt ohi ja viikko meni töiden osalta nopeasti. Harmillisesti sairastuin keskellä viikkoa ja loppuviikon työvuorot tein vähän puolikuntoisena, mutta mielestäni selvisin niistä hyvin, flunssasta huolimatta. Viikon työtehtävät olivat suurimmaksi osaksi yleistä neuvontaa ja asiakkaiden akuuttien ongelmien selvittelyä.

Neuvonnassa asiakaskohtaamisia tulee päivän aikana todella monta ja siinä roolissa tarvitsee olla tarkkana koko pitkän työvuoron. Vaikka viikko jäikin hieman vajaaksi, niin koen hoitaneeni työtehtäväni hyvin ja huolellisesti niinä päivinä, kun olin työkykyinen. Yleisesti ottaen viikko siis meni ihan hyvin.

15.7.2019

Tämä on raportin 11. päivä. Tänään olin poissa sairastumisen takia.

16.7.2019

Tämä on raportin 12. päivä. Tänään minulla on vuorossa päivystysvuoro. Tällä viikolla olen hajautetusti päivystäjänä ja neuvottelijana. Tänään minulla on ajanvarauksia kassapäivän jälkeen kalenterissa kolme. Ensimmäinen niistä on

mobiiliopastus ja sen jälkeen kaksi 18v-huoltoa. Päivä todennäköisesti ei tule olemaan kovin vilkas, mutta toivottavasti saan muutaman asiakkaan myös infosta/kassoilta ohjattuna.

Päivä eteni nopeasti ja tehtävistä suoriuduin ongelmitta. Infosta sainkin muutaman asiakkaan aamupäivästä, jossa hoidettiin yksi tilinlopetus ja vaihdettiin parit verkkopalvelutunnukset. Iltapäivän ajanvarauksissa opastin iäkkäämpää rouvaa verkkopankkiasioissa ja loppupäivästä olikin pari 18v-huoltoa, jotka menivät sujuvasti. Infossa oli tänään hieman ruuhkaa, joten olin myös siellä hetken purkamassa jonoja.

17.7.2019

Tämä on raportin 13. päivä. Tänään toimin asiakasneuvojan tehtävissä. Tälle päivälle minulle on varattu neljä ajanvarausta. Ensimmäisessä ajanvarauksessa on tarkoitus vaihtaa asiakkaalle uudet verkkopalvelutunnukset ja tilata hänen pankkikorttiinsa uusi pin-koodi unohtuneen tilalle. Toisessa varauksessa perustamme alaikäiselle asiakkuuden ja avaamme hänelle palveluita. Kolmannessa ajanvarauksessa on tarkoitus siirtää tilivaroja asiakkaan kasvutuottotililtä ja muokata hieman tilin käyttöoikeuksia. Päivän viimeisessä ajanvarauksessa tulevat kuolinpesän osakkaat hakemaan osakekirjaa.

Päivän työtehtävät on nyt suoritettu. Aamun ensimmäisessä ajanvarauksessa oli tarkoitus vaihtaa asiakkaalle uudet verkkopalvelutunnukset ja uusia Pin-koodi pankkikorttiin, mutta asiakkaan tilivarat olivat menneet miinukselle, joten emme voineet vielä niitä vaihtaa. Opastin asiakkaan nollaamaan tilin ja sitten voimme uusia tunnukset.

Toisessa ajanvarauksessa perustimme alaikäiselle meidän pankkiimme asiakkuuden ja avasimme hänelle tilin, verkkopankin ja tilasimme Visa Electron kortin. Tapaamiseen osallistui myös hänen äitinsä ja isältä oli verkkovaltakirja, jonka luvalla pystyimme palveluita avaamaan. Alaikäisten palveluiden avaamiseen tarvitsee siis kummankin huoltajan suostumuksen.

Päivän kolmannessa ajanvarauksessa muutimme asiakkaan kerrostuottotilin rajoituksia niin, että hän voi tehdä sieltä tilisiirtoja muuallakin, kuin konttorilla. Päivän viimeisessä ajanvarauksessa luovutin kuolinpesän osakekirjan kyseisen kuolinpesän osakkaille, ja samalla tilasimme yhden osakkaan oman osakekirjan.

18.7.2019

Tämä on raportin 14. päivä. Tänään olen taas päivystäjän roolissa. Tänään on lyhyt kassapäivä ja iltapäivästä minulla alkavat ajanvaraukset. Minulle on varattu kolme ajanvarausta tälle päivälle. Ensimmäinen ajanvaraus on alaikäisen palveluiden avaaminen ja kaksi muuta ovat 18v-huoltoja. Tälle päivälle on luvattu epävakaata säätä, joten luulen että tänään tulee olemaan hiljainen päivä kassapalveluissa.

Tämän viikon päivystysvuorot ovat nyt suoritettu. Tänään oli todella hiljainen päivä konttorilla ja asiakaskohtaukset kassapalveluiden aukioloaikoina jäivät vähäisiksi. Yksi asiakas minulla kävi ja selvittelimme hieman puolitiehen jäänyttä asiakkuudensiirtoa. Iltapäivästä minulle oli varattu aika alaikäisen palveluiden avaamiseen ja avasimme siinä tilin ja tilasimme samalla Visa-Electron kortin. Sen jälkeen oli vielä kaksi 18v-huoltoa, jossa kävimme tilisopimuksen läpi, avasimme verkkopalvelut ja tilasimme Debit-kortin. Päivän työtehtävät sujuivat hyvin ja ongelmitta.

19.7.2019

Tämä on raportin 15. päivä. Viikkoni päättyy neuvontavuorolla. Minulle on varattu tälle päivää viisi ajanvarausta. Ohjelmassa on tilin avausta, käyttöoikeuksien lisäämistä, luottokortin tilausta ja päivän päättää yhteisen ASP-tilin avaaminen. Edessä on siis mielenkiintoinen ja osittain haastavakin päivä, koska ASP-tilejä en ole aiemmin avannut kuin yhden, joten joudun hieman kertaamaan, miten asia hoidetaan ennen tapaamistani asiakkaiden kanssa.

Perjantai ja samalla viikko on tullut päätökseen. Päivän ajanvaraukset menivät hyvin ja asiakkaat saapuivat sovitusti paikalle. Asiakas, joka olisi tarvinnut

luottokorttia, niin hänelle emme valitettavasti sitä pystyneet myöntämään velkasaneerauksen takia. Viimeisessä ajanvarauksessa oli tarkoitus avata ASP-tili, mutta sen lisäksi päädyimme perustamaan meille asiakkuuden ja myös liitimme toisen asiakkaista omistaja-asiakkaaksi. Sieltä tuli siis vielä mukavaa myyntiä viikonlopuksi.

### **6.3 Viikkoraportti 3 – Ajanvaraus/neuvonta**

Kolmas viikko on nyt takana päin ja on aika kerrata viikon tapahtumat. Tällä viikolla olin hajautetusti päivystäjän ja neuvottelijan roolissa, joten viikon aikana tuli hieman vaihtelua rytmiin ja sen kanssa piti olla tarkkana, että päivystys päivinä muistan tauottaa neuvonnan. Viikon asiakastapaamiset menivät hyvin ja ne sisälsivät monipuolisia tehtäviä.

Viikon aikana minulla on yhteensä 14. ajanvarausta, jotka koostuivat 18v-huolloista, tilin avauksista, korttien tilauksista ja verkkopalveluiden avauksista. Nämä työtehtävät ovat tulleet jo aika tutuiksi, kun niitä joka viikko pääsee tekemään, joten ne alkavat mennä jo aika rutiinilla ja huomaan, että olen kehittänyt itselleni tietyn kaavan, millä vien neuvottelut yleensä läpi, jos ei tule mitään erikoista asiakkaan pyynnöstä. Perjantaille oli myös yksi ASP-tilin avaus, joita en aiemmin ole tehnyt kuin yhden, joten siinä sain arvokasta kokemusta niiden avaamisesta ja myös hyvää kertausta, jos joskus tarvitsee kertoa mikä ASP-tili on.

22.7.2019

Tämä on raportin 16. päivä. Uusi viikko on alkanut ja edessä on monipuolinen työviikko työtehtävien kannalta. Tänään toimin asiakasneuvojana ja olen ajanvarauksella koko päivän. Päivän työtehtävät koostuvat kahdesta 18v-huollosta, Mobiiliopastuksesta, asiakkuuden perustamisesta ja alaikäisten palveluiden avaamisesta.

Päivän ajanvaraukset on nyt suoritettu ja on aika käydä tapahtumat läpi. Aamun ensimmäinen ajanvaraus peruuntui, koska asiakas oli nukkunut pommiin. Tämä antoi minulle mahdollisuuden käydä läpi loppuviikkoa ja tulevia ajanvarauksia. Päivän toisessa ajanvarauksessa oli tarkoitus avata asiakkaalle verkkopalvelutunnukset tupastunnisteella, mutta hänellä oli vain venäjän passi, joten emme voineet suorittaa toimenpiteitä. Kolmannessa ajanvarauksessa oli aiheena 18v huolto, ja siinä kävimme asiakkaan kanssa läpi hänen palveluiden tilanteen ja avasimme verkkopalvelutunnukset ja tilasimme Debit-kortin. Neljännessä ajanvarauksessa oli tarkoitus tilata asiakkaalle luotollinen kortti, mutta asiakas asui vakituisesti saksassa, joten kortin tilaaminen ei ollut mahdollista. Viidennessä ajanvarauksessa lisäsimme asiakkaan pojalle käyttöoikeudet hänen tileihinsä, koska ikää oli jo tullut ja asioiden hoitaminen oli hieman hankalaa. Näin poika pääsee hoitamaan asioita omasta verkkopankistaan. Päivän viimeisessä ajanvarauksessa avattiin kahdet verkkopalvelutunnukset ja yksi tili + kortti.

23.7.2019

Tämä on raportin 17. päivä. Tänään olen päivystäjän roolissa. Tänään on lyhyt kassapäivä, joten luultavasti hirveästi asiakkaita tänään pääsen tapaamaan. Iltapäivästä minulla on kaksi ajanvarausta, joissa on tarkoitus tehdä 18v-huolto toisen osuuspankin asiakkaalle, ja toisessa avaamme alaikäiselle asiakkaalle palvelut meidän pankkiimme.

Päivystysvuoroni on nyt ohi ja päivä meni, niin kuin arvelinkin. Aamusta sain muutaman asiakkaan infosta ohjattuna, joissa vaihdoimme asiakkaiden unohtuneita verkkopalvelutunnuksia. Myös yksi kuolinpesän laskuselvittely mahtui aamun kohtaamisiin, mutta selvisikin että lasku, josta oli kysyttävää, olikin jo maksettu. Ajanvarauksista 18v-huoltoon tulossa ollut asiakas ei saapunut paikalle. Päivän viimeinen ajanvaraus meni hyvin ja saimme asiakkaalle avattua tilin, verkkopalvelut ja tilasimme kortin. Opastin myös heitä opintolainahakemus prosessissa ja varasimme ajan meidän rahoituspuolellemme hakemusta varten.

24.7.2019.

Tämä on raportin 18. päivä. Tänään minulla on kassavuoro pitkästä aikaa. Meidän kesätyöntekijämme ovat vapaalla tänään ja huomenna, joten teen heidän kassavuoronsa ja otan myöhemmin iltapäivällä kaksi ajanvarausta. Odotan innolla kassavuoroani, koska en siellä ole ollut kahteen kuukauteen. On mielenkiintoista nähdä, muistanko kassalla tehtävät toimenpiteet hyvin. Iltapäivällä minulle on tulossa toisen pankin asiakas 18v-huoltoon ja päivän viimeisessä ajanvarauksessa on tarkoitus avata verkkopalvelut alaikäiselle.

Kassavuoroni on nyt ohi ja se sujui hyvin. Muistin kaiken tarvittavan koskien siellä tehtäviä toimenpiteitä ja muutenkin oli todella hiljainen päivä. Ajanvarauksista 18v-huoltoon tulossa ollut asiakas ei saapunut paikalle, mutta iltapäivän viimeinen ajanvaraus sujui hyvin ja saimme asiakkaalle avattua verkkopalvelut.

25.7.2019.

Tämä on raportin 19. päivä. Tänään olen myös kassavuorossa. Eilisen kassavuoron perusteella, asiat ovat vielä hyvässä muistissa, joten olen luottavaisella mielellä päivän työtehtävistä. Iltapäivästä minulla on myös kolme ajanvarausta, joissa käsitellään 18v-huolto, alaikäisen palveluiden avausta ja yhteisen tilin avaus.

Päivä on nyt ohi ja työtehtävistä suoriuduttiin kiitettävästi. Kassoilla oli hieman eilistä vilkkaampi päivä, muttei mitään hirvu ruuhkia tänäänkään sattunut. Iltapäivän ajanvarauksista kaikki asiakkaat tulivat paikalle ja heidänkin palvelunsa saatiin katsottua kuntoon ilman ongelmia. Viimeisessä ajanvarauksessa oli ennakkotietojen mukaan tarkoitus avata vaan yhteinen tili, mutta avasimme samalla myös yhteisen ASP-tilin ja toiselle asiakkaalle verkkopalvelut.

26.7.2019.

Tämä on raportin 20. päivä. Tänään toimin asiakasneuvottelijan roolissa. Minulle on varattu tänään viisi ajanvarausta. Niissä on tarkoituksena hoitaa kuolinpesän asioita, allekirjoittaa valtakirjoja, tilata korttia, avata verkkopalvelutunnukset ja

avata alaikäiselle verkkopalvelutunnukset. Ulkona on tänään todella lämmin, joten konttorilla voi olla melko hiljainen päivä.

Neuvottelupäiväni on nyt ohi ja kaikki tapaamiset sujuivat hyvin. Ensimmäisessä ajanvarauksessa käytiin asiakkaan kanssa kuolinpesän hoidon prosessia läpi ja niitä asioita, mitä hänen tulisi tehdä. Toisessa ajanvarauksessa avasimme alaikäiselle tilin ja tilasimme kortin. Asiakkaan toiselta vanhemmalta ei ollut vielä saatu tunnistusta, joten laitoin palvelut lukkoon siksi aikaa, että hän käy allekirjoittamassa sopimukset. Päivän kolmannessa ajanvarauksessa asiakas kävi allekirjoittamassa alaikäisen valtakirjat, jotta hänelle voitiin avata palveluita. Neljännessä tapaamisessa tehtiin 18v-huolto, eli allekirjoitettiin tilisopimukset, tilattiin debit-kortti ja avattiin verkkopalvelut. Päivän viimeisessä ajanvarauksessa avattiin vielä alaikäisen verkkopalvelut.

#### **6.4 Viikkoraportti 4 – Neuvonta**

Tällä viikolla olin taas hieman hajautetusti eri työtehtävissä. Viikko alkoi maanantain neuvottelijavuorolla, jonka aikana minulla oli viisi ajanvarausta. Tiistaina toimin päivystäjänä ja siihen päivään mahtui vielä kaksi ajanvarausta. Keskiviikkona ja torstaina olinkin sitten kassapalveluissa pitkästä aikaa ja pääsin hieman kertaamaan sen toimipisteen työtehtäviä. Minulla oli myös muutama ajanvaraus näinä päivinä. Perjantaina olinkin sitten taas neuvottelijan roolissa ja päivä sisälsi viisi ajanvarausta. Yhteensä viikkoni sisälsi siis 17 ajanvarausta.

Viikko koostui erilaisista päivittäispalveluissa tarjottavien palveluiden avauksista ja päivityksistä, esimerkiksi verkkopalveluiden avauksista, korttitilauksista, tilien avauksista, asiakkuuksien perustamisista ja päivityksistä ja yleisestä neuvonnasta. Viikkoni sisältyi myös kaksi kassapalvelupäivää, joissa pääsin taas tekemään työtehtäviä, kuten käteisnostoja/panoja, tilisiirtoja, laskujen maksua ja korttien luovutuksia. Viikon työtehtävät ovat siis olleet todella monipuolisia, mutta mitään uutta ei juurikaan ole tullut. Muutama ASP-tilin avaus ja kuolinpesän



selvittely tehtävät ovat olleet hieman uusia, mutta niitäkin olen ennen tehnyt. Kuitenkin olen saanut taas hyvää kokemusta tällä viikolla ja itseluottamusta niihin minun päivittäisiin työtehtäviini.

29.7.2019.

Tämä on raportin 21. päivä. Uusi viikko alkaa ja tälläkin viikolla toimin hieman hajautetusti eri tehtävissä. Viikko alkaa päivystäjän vuorolla. Tänään minulla ei ole ajanvarauksia, koska maanantait ovat pitkiä kassapäiviä ja päivystäjän tulee olla tavoitettavissa koko päivän. On kuukauden viimeinen viikko, joten asiakkaita luultavasti riittää hyvin ja voi olla melko kiireinenkin päivä.

Päivystysvuoroni on nyt ohi. Päivä oli melko kiireinen salin puolella ja minullekin ohjailtiin muutama asiakas. Pääsääntöisesti työtehtävät olivat verkkopalvelutunnuksien vaihtoja ja muita selvittelytehtäviä, joista selviydyin ilman ongelmia. Tauotuksetkin menivät sujuvasti, vaikka infon puolella välillä tilanne vähän ruuhkautuikin.

30.7.2019.

Tämä on raportin 22. päivä. Tänään olen neuvonnassa. Ulkona on todella huono sää, joten tänään saattaa olla hiljainen päivä edessä. Loppupäivästä minulla on kaksi ajanvarausta, koska olin unohtanut laittaa kalenterini kiinni ja sinne oli ehditty varaamaan aikoja. Ajanvarauksissa on tarkoitus hoitaa alaikäisten palveluita, eli tilata korttia ja avata verkkopalveluita.

Info-vuoroni on nyt tullut päätökseen. Päivä oli suht rauhallinen, eikä kovia ruuhkia päässyt syntymään. Päivän ajanvarauksista toisessa oli hieman ongelmia, kun asiakkaan isän valtakirja ei ollut riittävä, joten jouduimme siirtämään aikaa myöhemmälle ajankohdalle. Päivän viimeisessä ajanvarauksessa tilasimme kolme Electron-korttia ja avasimme yhden verkkopalvelut.

31.7.2019.

Tämä on raportin 23. päivä. Tänään minulla on kassavuoro. Meillä on tänään lyhyt kassapäivä, eli olemme auki kello 13:00 asti. Todennäköisesti tänään ei ole mitään hirveä kiire, koska eläkkeiden maksu alkaa vasta loppuviikosta. Minulla on myös iltapäivästä kolme ajanvarausta, joissa käsittelemme kaksi verkkopalveluiden avausta ja yksi asiakas tulee vaihtamaan avainlukulistansa.

Kassapäivä on nyt ohi ja kassavuoroni sujui hyvin. Päivä oli melko hiljainen ja työtehtävät koostuivat enimmäkseen käteisnostoista. Iltapäivän ajanvarauksetkin sujuivat ilman mitään mutkia, ja asiakkailla oli tarvittavat henkilöllisyystodistukset mukana.

1.8.2019.

Tämä on raportin 24. päivä. Tänään työpisteeni on pankin neuvonnassa. Kassapalvelut ovat tänään auki kello 13:00 asti, mutta neuvonta palvelee kello 16:00 asti. Tänään alkaa eläkkeenmaksuviikko, joten ihmisiä luultavasti on hyvin liikenteessä. Minulla on myös yksi ajanvaraus loppupäivästä, jossa olisi tarkoitus tilata alaikäiselle Electron-kortti.

Neuvontavuoroni sujui hyvin ja päivä on saatu päätökseen. Eläkepäiväksi tänään oli melko hiljaista. Asiakkaita kävi kyllä hyvään tahtiin, mutta mitään ruuhkia ei saatu aikaiseksi. Neuvonnassa työtehtävät koostuivat enimmäkseen verkkopalveluiden muutoksista, ajanvarauksista ja yleisestä opastuksesta. Iltapäivän ajanvarauksessa avattiin verkkopalvelut toisen osuuspankin asiakkaalle ja sekin onnistui hyvin.

2.8.2019.

Tämä on raportin 25. päivä. Tänään työtehtäväni on olla päivystäjä. Olemme kassapalveluiden osalta auki tänään kello 16:00 asti, joten luulen että asiakkaita riittää huonosta säästä huolimatta. Ajanvarauksia minulla ei tälle päivää ole, mutta luulen saavani ihan hyvin asiakkaita infosta ja kassoilta ohjattuna.

Päivän suunnitelma hieman muuttui, koska yksi meidän päivittäistiimimme toimihenkilöistä sairastui kesken päivän, joten pääsin tekemään hänen ajanvarauksensa. Aamupäivän toimin normaalisti päivystäjänä ja kerkesin ottaa kolme asiakasta. Työtehtäviin kuului asiakirjasäilytyssopimuksen purku, kuolinpesän tallelokeron sisällön kopiointia ja ulkomaalaisen mobiiliopastusta. Myöhemmin iltapäivästä kollegan ajanvarauksissa oli kaksi verkkopalveluiden avausta ja ASP-tilin avaus. Päivän asiakaskohtaamiset sujuivat hyvin ja asiakkaat poistuivat tyytyväisinä saamaansa palveluun.

## 6.5 Viikkoraportti 4 – Päivystäjä

Viikko on mennyt taas nopeasti ohi ja on aika kerrata viikon tapahtumia. Tälläkin viikolla työtehtäväni ovat olleet hajautetusti eri rooleissa. Viikkoni alkoi päivystäjän vuorolla maanantaina. Pitkästä kassapäivästä huolimatta, päivä oli melko rauhallinen, mutta onneksi minullekin muutama asiakas ohjattiin. Työtehtävät olivat paljon vanhan toistoa, eikä juurikaan mitään uutta tullut vastaan. Tiistaipäivän olinkin sitten taas meidän neuvontapisteellämme. Siinä työtehtävät painottuivat yleiseen opastukseen ja ajanvarauksiin. Iltapäivästä minulla oli myös kaksi ajanvarausta ja ne menivät hyvin. Keskiviikkona olinkin sitten tuuraamassa kassoilla ja iltapäivällä minulle oli muutama ajanvaraus. Kassavuoro meni nopeasti ja päivän ajanvarauksissakaan ei mitään ongelmaa ollut. Torstaina pääsin taas neuvontaan sairaspöissaolon takia. Työpäivä meni yllättävän nopeasti, vaikka päivä itsessään olikin melko hiljainen. Työtehtäviin kuului taas paljon opastamista, ajanvarauksia ja asiakirjojen käsittelyä. Loppupäivästä minulla oli myös yksi ajanvaraus. Perjantaina minulla piti olla kokopäivän kestävä päivystysvuoro, mutta yksi meidän päivittäistiimimme toimihenkilöistä sairastui ja lupasin hoitaa myös hänen ajanvarauksensa. Ajanvarauksissa avattiin kaksi verkkopankkisopimusta ja yksi ASP-tili.

Yleisesti ottaen viikko on mennyt hyvin ja ongelmitta, vaikka olen hieman joutunut tällä viikolla tekemään vuoroja, joita ei työjärjestelyihin ollut merkattu.

Ajanvarauksissa on käsitelty aiheita, joita olen tähän mennessä hoitanut paljon, mutta taas on saatu hyviä toistoja, ja itsevarmuus asioiden hoitoon on kasvanut. Tunnen että jokaisen tapaamisen jälkeen osaan taas hieman paremmin ja sujuvammin kertoa asiakkaalle meidän palveluistamme ja antaa asiantuntevaa asiakaspalvelua.

5.8.2019.

Tämä on raportin 26. päivä. Uusi viikko alkaa ja tällä viikolla olen koko viikon meidän infossamme. Edessä on eläkkeiden ja veropalautusten maksuviikko, joten asiakkaita luultavasti tulee riittämään erilaisilla tarpeilla. Myös koulunalku lähenee, joten vaihto-oppilaitakin luultavasti alkaa pikkuhiljaa saapumaan, ja he yleensä avaavat palvelunsa tässä alkusyksystä lukuvuotta varten.

Päivästä muodostui todella vilkas ja asiakkaita oli runsain määrin liikenteessä. Minulla kävi tänään 105 asiakasta infossa, joten tehtävää riitti pitkin päivää. Todella paljon oli erilaista neuvontaa ja ajanvarauksia tehtiin myös iso määrä. Mitään erittäin monimutkaista ei onneksi tänään ollut, joten asiakkaita päästiin palvelemaan hyvään tahtiin.

6.8.2019.

Tämä on raportin 27. päivä. infoviikkoni jatkuu tänään. Tänään maksetaan osa veronpalautuksista, joten luvassa on todennäköisesti kiireellinen päivä. infossakin luultavasti asiakkaita riittää, joten olen valmistautunut kiireelliseen päivään.

Päivä oli yllättävän rauhallinen ja asiakaskohtaamiset menivät melko sujuvasti. Tänään oli normaalia enemmän ulkomaalaisia liikenteessä, joten englanninkieltä tuli puhuttua aika paljon. Hyvästä englanninkielen osaamisesta on ollut paljon apua työjaksoni aikana ja ulkomaalaisten kanssa kommunikointi on toiminut melko hyvin.

7.8.2019.

Tämä on raportin 28. päivä. Eläke/veronpalautusviikko jatkuu tänään ja minun työpisteenäni on taas pankin infopiste. Luvassa on luultavasti vilkas päivä ja asiakkaat ovat hyvin liikenteessä. Kassojen osalta olemme taas auki kello 13:00 asti, mutta neuvonta on auki kello 16:00 asti.

Tänään neuvonnassa oli melko rauhallinen päivä. Asiakkaita kävi noin 50 päivän aikana. Suurin osa asiakkaista olivat vailla avainlukulistoja tai muita muutoksia heidän verkkopalveluihinsa. Paljon tehtiin myös ajanvarauksia ja opastusta.

8.8.2019.

Tämä on raportin 29. päivä. Viikko alkaa kääntyä loppupuolelle, mutta vielä on torstain ja perjantain vuorot jäljellä tästä infoviikosta. Tänään luultavasti ei hirveää ruuhkaa konttorilla ole, mutta varmasti tasaisen hyvin asiakkaita kuitenkin liikenteessä. Kassat tänään auki kello 13:00 asti ja info palvelee kello 16:00 asti. Päivä meni yllättävän nopeasti, vaikkei asiakkaita ihan hirveästi ollutkaan liikenteessä. Päivän aikana infossa kävi 56 asiakasta. Syyskuussa muuttuva vahvan tunnistautumisen laki aiheuttaa paljon kysymyksiä asiakkaiden keskuudessa, joten heidän opastamistansa sisältyy päivittäin paljon. Tänään vaihdeltiin myös taas paljon avainlukulistoja ja tehtiin ajanvarauksia.

9.8.2019.

Tämä on raportin 30. päivä. Tänään on infoviikkoni viimeinen päivä ja samalla eläke/veronpalautusviikon huipennus. Kassapalvelut palvelevat tänään kello 16:00 asti, joten luultavasti luvassa on kiireinen ja vilkas päivä konttorilla. Myös vaihto-oppilaiden virtaus kiihtyy, joten heidän kanssaan asiointia ja ajanvarauksia on luultavasti luvassa paljon.

Päivä ja viikko on nyt tullut päätökseen. Perjantain vuoro oli melko kiireinen ja asiakkaita riitti pitkin päivää. Neuvonnassa kävi päivä aikana hieman vajaa 80

asiakasta. Työtehtävät painoutuivat suurimmalta osin yleiseen opastukseen ja ajanvarauksiin.

## 6.6 Viikkoraportti 6 – Neuvonta

Tämän viikon sain olla kokonaan pankin neuvontapisteellä. Viikon aikana vastaan tuli taas paljon erilaisia tapauksia ja erilaisia asiakkaita. Tällä viikolla maksettiin eläkkeitä ja sen lisäksi ensimmäinen osa veronpalautuksista. Tämä aiheutti hieman epäselvyyttä asiakkaiden keskuudessa, että missä veronpalautukset voi lunastaa, joten heidän ohjaamista kuului viikkoon runsaasti. Tällä viikolla meillä asioi myös paljon vaihto-oppilaita, ja heille näin koulujen alkaessa avaamme myös paljon palveluita. Heidän peruspalveluihinsa kuuluvat tili, kortti ja verkkopankki. Nämä palveluiden avaukset tapahtuvat aina ajanvarauksella, joten myös näitä varauksia meni pitkin ensiviikkoa.

12.8.2019.

Tämä on raportin 31. päivä. Tämän viikon olen ajanvarauksen piirissä, eli teen ajanvarauksia koko viikon. Tälle päivälle minulle on varattu viisi ajanvarausta. Ensimmäisessä ajanvarauksessa on tarkoitus avata palveluita vaihto-oppilaalle. Toisen ajanvarauksen aiheena on vuokravakuustilin panttaus. Kolmannessa ja neljännessä varauksessa käsitellään alaikäisten palveluiden avauksia. Päivän viimeisessä varauksessa on tarkoitus lisätä osakkaalle käyttöoikeudet kuolinpesän tiliin.

Päivä on nyt ohi ja ajanvaraukset sujuivat mallikkaasti. Kaikilla asiakkailla oli mukana tarvittavat dokumentit, eikä mitään ongelmia ilmennyt. Käsitellyt aiheet olivat minulle jo ennestään tuttuja, joten palveluiden avaukset ja muokkaamiset menivät mutkitta. Päivän viimeisessä ajanvarauksessa oli hieman epäselvyyttä, koska aika oli varattu hieman väärälle henkilölle, mutta varattiin asiakkaalle soittoaikaa lakipuolelle ja laitettiin paperit tarkastukseen.

13.8.2019.

Tämä on raportin 32. päivä. Ajanvarausviikkoni jatkuu tiistain varauksilla. Tänään minulle on varattu viisi aikaa. Ensimmäisessä varauksessa käydään läpi kuolinpesän tilinlopetusta. Tili ei ole meidän pankissamme, joten täytämme osakkaan kanssa valtakirjan, jolla tilipankki voi sen lopettaa. Toisessa ajanvarauksessa asiakas tulee selvittämään hänen verkkopalvelutunnuksiensa lukkiutumista ja vaihtamaan todennäköisesti tunnukset. Kolmas ajanvaraus on varattu palvelumaksujen selvittelyyn. Neljännessä ajanvarauksessa on tarkoitus tilata alaikäiselle uusi kortti ja selvittää, miten palvelut saadaan sujuvasti jatkumaan, kun hän tulee täysikäiseksi syyskuussa ja on silloin Yhdysvalloissa. Päivän viimeisessä ajanvarauksessa on tarkoitus avata alaikäiselle verkkopalvelut.

Päivän ajanvaraukset on nyt käyty läpi ja ne menivät hyvin. Alaikäisten palvelut saatiin avattua ja vanhemmilla olivat tarvittavat dokumentit kunnossa. Tilinlopetusvaltakirja saatiin myös täytettyä ja lähetin sen Kainuuseen selvitykseen. Myös palvelumaksut saatiin selvitettyä ja asiakas ymmärsi, mistä ne kertyivät.

14.8.2019.

Tämä on raportin 33. päivä. Ajanvarausviikkoni jatkuu viidellä ajanvarauksella. Päivän ensimmäinen varaus on soittoaika, jossa alaikäisen huoltajaa tulee opastaa valtakirjan täytössä. Toisessa varauksessa teemme siirtomerkinnän asiakkaan osakekirjaan. Kolmas ja neljäs ajanvaraus ovat 18v-huoltoja, ja päivän viimeisessä varauksessa avaamme kahdet alaikäisen verkkopalvelut. Varauksien pitäisi olla ihan tuttuja toimenpiteitä, joten niissä ei pitäisi olla mitään ongelmaa.

Päivän ajanvaraukset on nyt käyty läpi, eikä niissä ollut mitään erikoista. Soittoaika asiakkaan kanssa meni hyvin ja sain hänelle selitettyä, miten valtakirja täytetään. Asiakas laittoikin valtakirjan myöhemmin päivästä ja saimme avattua

hänen lapsensa verkkopalvelun lukituksen. Toisessa ajanvarauksessa teimme asiakkaan osakekirjoihin siirtomerkinnät ja samalla otimme hänelle niistä kopiot. Tämän jälkeenkin oli kaksi 18v-huoltoa ja saimme nekin sujumaan hyvin. Asiakkaat poistuivat tyytyväisinä ja saivat pankkipalvelunsa ajan tasalle. Viimeisessä ajanvarauksessa avattiin kahdelle alaikäiselle verkkopalvelut ja tässäkin tapaamisessa asiakkailla oli kaikki tarvittavat henkilötodistukset mukana.

15.8.2019.

Tämä on raportin 34. päivä. Ajanvarausviikkoni alkaa kääntymään loppupuolelle. Tänäpäivä minulle on varattu neljä ajanvarausta. Ensimmäisessä varauksessa on tarkoituksena opastaa asiakasta opintolainan hakemiseen ja kertoa hänelle ohjeet, miten se hoituu hänen puolestansa helpoiten. Toisessa ajanvarauksessa tilaamme asiakkaalle uuden pankkikortin ja opastan häntä mobiilin käyttöön. Kolmannessa ajanvarauksessa on tarkoitus avata tili ja mahdollisesti tehdä sinne talletus. Iltapäivän viimeisessä ajanvarauksessa asiakas tulee neuvottelemaan tallelokeron avauksesta ja tilinavauksesta.

Päivän ajanvaraukset on nyt käsitelty ja niissä ei ilmennyt mitään ongelmia. Aamun ensimmäisessä varauksessa käsitelimme opintolainaa ja sen hakemisprosessia. Asiakas ymmärsi ohjeet ja päätti tekevänsä lainahakemuksen verkossa. Toisessa ajanvarauksessa oli tehtävänä tilata asiakkaalle maksukortti ja saimmekin tilauksen hoidettua hyvin. Kolmannessa ajanvarauksessa avasimme asiakkaalle tilin ja hänen isänsä teki tilille lahjoituksen. Päivän viimeisessä varauksessa asiakas oli suunnittelemassa asiakkuudensiirtoa meidän pankkiimme, mutta vielä emme sitä käsitelleet. Puhuttiin asiasta ja samalla avattiin hänelle ja vaimolleen tilit jo valmiiksi meidän pankkiimme.

16.8.2019.

Tämä on raportin 35. päivä. Tänäpäivä olen kassoilla vähäisen miehityksen takia. Kassapalvelut ovat auki tänäpäivä kello 16:00 asti. Luultavasti luvassa on kiireinen päivä ja veronpalautus asiakkaita on todennäköisesti vielä liikenteessä. Minulla



on tänään hieman lyhempi työpäivä, koska olen lähdössä kollegoideni kanssa Ouluun Osuuspankin kesäpäiville.

Kassapäivä meni nopeasti ohi ja työtehtävien kanssa ei ollut mitään ongelmia. Asiakkaat koostuivat pääsääntöisesti veronpalautusten lunastajista, käteisnostajista ja laskujen maksajista.

## **6.7 Viikkoraportti 7 - Ajanvaraus**

Viikko on taas mennyt ohi nopeasti ja on aika kerrata viikon tapahtumia. Tämän viikon olin ajanvarauksella ja viikkooni mahtuikin 18 ajanvarausta.

Maanantain ajanvarauksiin kuului mm. alaikäisten palveluiden hoitamista, vuokravakuustilin avausta ja vaihto-oppilaiden palveluiden avausta. Nämä työtoimet ovat minulle jo aiemmin tuttuja ja en kohdannut niissä mitään vaikeuksia. Vaihto-oppilaita on nyt syksyn alussa tullutkin jonkin verran ja heille olemme avanneet rajattuja palveluita.

Tiistain varauksissa oli aiheena mm. kuolinpesän tiliasioita, alaikäisten palveluita, verkkopalvelumuutoksia ja palvelumaksujen selvittelyä. Kuolinpesän tili oli toisen Osuuspankin tili, joten emme sitä voineet välittömästi lopettaa, vaan täytimme tilinlopetusvaltakirjan, jolla tilipankki voi tilin lopettaa. Alaikäisen palveluiden muutoksissa teimme ennenaikaisen 18v-huollon, koska asiakas oli lähdössä Yhdysvaltoihin vuodeksi ja hän tulee täysi-ikäiseksi syksyllä. Vaihdoimme hänelle verkkopalvelutunnukset ja tilasimme uuden kortin, joka on voimassa reissun ajan. Loppupäivästä selvittelimme vielä ulkomaalaisen asiakkaan palvelumaksuja, mutta ne olivat ihan kunnossa ja asiakas ymmärsi lopulta, mistä ne kertyivät.

Keskiviikkona minulla oli neljä ajanvarausta. Varauksissa kävimme läpi alaikäisten palveluita, valtakirjan täyttöä ja osakirjan siirtomerkintä. Alaikäisten palveluiden muutokset ovat minulle ihan tuttuja, ja niissä ei ilmennyt mitään vaikeuksia. Siirtomerkintöjä en aiemmin ollut tehnyt, eivätkä ne oikeastaan

kuulukaan minun toimenkuvaani, mutta otin asiasta selvää etukäteen ja saimme homman hoidettua.

Torstaille minulle oli varattu neljä varausta. Niissä käytiin läpi opintolainan hakemista, mobiiliopastusta, tiliasioita ja tallelokeron ehtoja. Opintolainan hakemiseen opastin asiakkaan meidän verkkopalveluumme, jossa hakemus on hänen kannaltansa helpoin tehdä. Mobiiliopastus ja tiliasiat ovat hyvin tuttuja osa-alueita, joten niissä ei ollut mitään hankaluuksia, vaan asiakkaan tarpeet saatiin täytettyä.

Perjantaina minulla ei ollut ajanvarauksia, vaan olin aamupäivän kassoilla. Meillä oli hieman teknisiä ongelmia turvakassan kanssa, mutta päivästä selvittiin ja asiakkaiden palvelu onnistui hyvin. Iltapäivästä läksimme bussilla kohti Oulua ja Osuuspankin kesäpäiviä. Kesäpäivät ovat joka vuosi järjestettävä tapahtuma, joka kerää Osuuspankin toimihenkilöitä yhteen viikonlopuksi juhlimaan kulunutta vuotta.

Viikko kokonaisuudessaan meni hyvin ja nopeasti. Ajanvaraukset olivat suurimmalta osin tuttua toistoa, mutta muutama uusikin juttu viikon tapauksiin mahtui. Tässä vaiheessa niitä uusia asioita päivittäispalveluista tulee melko harvoin, mutta aina on kiva oppia uutta ja päästä tekemään monipuolisesti töitä.

26.8.2019.

Tämä on raportin 36 päivä. Tällä viikolla olen kassapalveluiden päivystäjänä. Todennäköisesti viikosta ei ole tulossa kovin kiireinen, koska on kuukauden viimeinen viikko. Kassapalvelut ovat auki tänään kello 10:00-16:00. Päivystäjänä minun täytyy myös hoitaa pankin posti ja saapuneet kortit, joita en aiemmin ole tehnyt. Odotan sitä mielenkiinnolla.

Päivä on mennyt ohi nopeasti ja työtehtäviä on riittänyt pitkin päivää. Kassoilta ja infosta minulle ohjattiin viisi asiakasta päivän aikana. Vaihdoimme muutamat

verkkopalvelutunnukset, selvittelimme ulkomaanmaksua ja kävimme asiakkaan asiakirjasäilytyksestä kopiomassa papereita. Iltapäivästä hoidin pankin postin kuljetukseen ja se onnistui hyvin. Käsittelin myös saapuneet kortit ja lajittelin ne omille paikoilleen.

27.8.2019.

Tämä on raportin 37. päivä. Päivystysviikkoni jatkuu tiistain työtehtävillä. Tänään kassoilla on lyhyt päivä, eli kassapalvelut palvelevat kello 13:00 asti. Luulen, että viikko jatkuu rauhallisena, vaikka ulkona onkin hyvä sää ja ihmiset ovat varmasti liikenteessä. Iltapäivästä minulle on varattu kaksi ajanvarausta, joissa tarkoituksena on käydä läpi mobiiliopastusta ja 18v-huolto.

Tämän työpäivän tehtävät on nyt hoidettu. Päivä oli melko rauhallinen, mutta muutaman asiakkaan pääsin päivän aikana näkemään. Kassalta ohjattuina tulleet asiakkaat halusivat vaihtaa verkkopalvelu tunnukset ja toisen asiakkaan kanssa kävimme läpi vaihtoehtoja hänen tilinsä rajoituksiin. Hänellä oli hieman ongelmia uhkapelaamisen kanssa ja halusi rajoittaa ulkomaan maksuliikennettä. Iltapäivästä olinkin tuuraamassa infossa poissaoloa, joten toinen minun ajanvarauksistani siirtyi kollegalleni. Päivän viimeisessä ajanvarauksessa avasimme alaikäiselle verkkopalvelut.

28.8.2019.

Tämä on raportin 38. päivä. Päivystysviikkoni jatkuu keskiviikon työtehtävillä. Kassapalvelut palvelevat tänäänkin kello 13:00 asti. Ulkona on hyvä sää, joten ihmiset saattavat olla tänään hyvin liikenteessä ja asiakkaita saattaa meillekin eksyä. Iltapäivästä minulla on kehityskeskustelu tiimini kanssa ja päivän päättää ajanvaraus, jossa suoritetaan 18v-huolto

Päivä meni yllättävän nopeasti, vaikka asiakkaita ei paljon käynytkään. Kassoilta ohjattuna minulla kävi yksi asiakas, joka halusi vaihtaa omat verkkopalvelutunnuksensa ja tilata uuden kortin. Iltapäivällä meidän päivittäistiiimillämme oli kehityskeskustelu, jossa kävimme yhdessä läpi meidän

tiimimme vahvuuksia ja mietimme, mitä voisimme vielä toiminnassamme kehittää. Kävimme myös yhdessä läpi henkilökohtaisia vahvuuksiamme ja kehityskohteitamme. Päivän päätteeksi minulla oli vielä yksi ajanvaraus, jossa teimme asiakkaalle 18v-huollon ja kävimme hänen palvelukokonaisuutensa läpi. Varasimme vielä hänelle ajan vakuutuspuolelle, jossa hän käy vielä omat vakuutusasiansa läpi.

29.8.2019.

Tämä on raportin 39. päivä. Päivystysviikkoni alkaa kääntyä loppua kohden. Tänään on vielä viikon viimeinen lyhyt kassapäivä ennen huomista pitkää päivää. Minulle on varattu myös yksi ajanvaraus, jossa on tarkoitus vaihtaa Kiteen osuuspankin asiakkaalle verkkopankkitunnukset.

Päivän työtehtävät on saatu suoritettua. Tänään oli hiljainen ja rauhallinen päivä, eikä asiakkaita ollut paljoa liikenteessä. Minulle oli tänään yksi ajanvaraus, jossa vaihdettiin Kiteen pankin asiakkaalle verkkopalvelutunnukset. Vaihto onnistui hyvin ja asia hoidettiin sujuvasti. Minulle varattiin vielä loppupäiväksi yksi avainlukulistan vaihto. Muun ajan päivästä käsittelin postia ja saapuneita kortteja.

30.8.2019.

Tämä on raportin 40. päivä. Tänään on päivystysviikkoni viimeinen päivä ja kassat ovat tänään auki täyden päivän kello 16:00 asti. Ajanvarauksia minulla ei ole, mutta luultavasti infosta ja kassoilta minulle ohjautuu asiakkaita pitkin päivää. Tänään on myös meidän kesätyöntekijöiden viimeinen työpäivä, joten ensiviikosta lähtien meillä on tiimissä hieman henkilöstö vajetta.

Kassapäivä ja päivystysviikkoni on nyt ohi. Tänään konttorilla oli melko vilkas päivä ja asiakkaita kävi paljon. Minulle ohjattiin tänään neljä asiakasta. Ensimmäisen asiakkaan kanssa irtisanoimme asiakirjasäilytyksen, koska hän oli vaihtamassa pankkia. Toinen asiakas oli vaihto-oppilas, jolle avasimme palvelut ja tilasimme kortin. Kolmannessa varauksessa avattiin toisen pankin asiakkaalle

verkkopalvelutunnukset ja päivän viimeisessä tapaamisessa vaihdettiin toisen pankin asiakkaalle avainlukulista.

## 6.8 Viikkoraportti 8 – Päivystäjä

Tämän viikon olen toiminut kassapalveluiden päivystäjänä. Viikko on ollut melko rauhallinen, mutta tehtävää on kyllä siitä huolimatta riittänyt. Tällä viikolla olen tehnyt viisi ajanvarausta päivystyksen ohella. Pääasiallisesti ne ovat olleet nuorten palveluiden päivityksiä ja verkkopalvelutunnusten vaihtoja. Kassoilta ja infosta ohjattuja asiakkaita ei ole ihan hirveästi tällä viikolla tullut, koska pankissa on ollut yleisesti ottaen melko rauhallinen viikko. Tällä viikolla pääsin myös ensimmäistä kertaa käsittelemään pankin postia ja saapuneita kortteja. Postin jakaminen ja lähettäminen hieman mietitytti aluksi, koska se vaikutti kovin monimutkaiselta, mutta saatuaani hyvän perehdytyksen kollegalta se onnistui hyvin ja pystyin sen hoitamaan. Aamuisin lajitellaan saapunut posti toimihenkilöille ja muille Pohjois-Karjalan Osuuspankin konttoreille. Iltapäivästä lähtevä posti käydään läpi ja lajitellaan niille kuuluvaan postin salkkuun, jonka posti noutaa konttorilta myöhemmin. Saapuneet kortit käydään läpi ja leimataan ne saapuneeksi. Merkkaamme myös asiakastietoihin kortin saapuneeksi ja lähetämme asiakkaalle tekstiviestin, jossa ilmoitamme kortin olevan noudettavissa pankkimme kassapalveluista.

Tällä viikolla uutena asiana olen oppinut postin ja korttien käsittelyn. Vaikka ensiviikosta lähtien emme enää postia käsittele meidän työtehtävinämme, niin koen että se voi olla jatkossa ihan hyvä taito, jos tarvitsee tuurata sen hoitamisessa. Kortteja käsittelemme melkein päivittäin, joten siihen en juuri tarvinnut perehdytystä enää ja niiden hoitaminen oli helppoa, koska tiesi miten ne tulisi olla hoidettu, että kortin luovuttajalla olisi mahdollisimman helppo asia hoitaa.

2.9.2019.

Tämä on raportin 41. päivä. Uusi viikko alkaa ja tällä viikolla toimin pankin neuvonnassa ja loppuviikosta siirryn kassapalveluihin. Tällä viikolla on eläkkeenmaksuviikko ja toinen erä veronpalautuksista tulee myös maksuun, joten luvassa on todennäköisesti todella kiireinen viikko. Meidän kesätyöntekijämme lähtivät myös viime perjantaina, joten syyskuun toimimme hieman vajaalla miehityksellä.

Päivä on ollut kiireinen ja asiakkaita on neuvonnassa käynyt yli 80. Suurin osa työtehtävistä on ollut avainlistojen vaihtoa ja yleistä opastamista verkkopalveluasioissa. Syyskuun puolella välin tuleva lakimuutos koskien tunnistautumista herättää paljon kysymyksiä ja asiakkaat ovat lähteneet asiaa konttorille selvittämään. Paljon tehtiin myös ajanvarauksia pankin eri osa-alueille.

3.9.2019.

Tämä on raportin 42. päivä. Neuvontaviikkoni jatkuu. Tänään kassapalvelumme palvelevat kello 13:00 asti, joten luultavasti hieman eilistä hiljaisempi päivä on tulossa. Veronpalautus/eläkeviikko kuitenkin jatkuu, joten asiakkaat varmasti löytävät tiensä konttorille. Luvassa on todennäköisesti paljon ajanvarauksia ja verkkopalveluopastusta.

Päivän työtehtävät ovat tulleet päätökseen. Päivä oli vilkas ja asiakkaita neuvonnassa riitti alusta loppuun. Työtehtävät olivat taas monipuolisia ja osittain haastavia, mutta asiat saatiin hoidettua ja asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

4.9.2019.

Tämä on raportin 43. päivä. Neuvontaviikkoni kääntyy puoliväliin ja keskiviikon työtehtäviin. Tänään on oletettavissa taas vilkas päivä, kun eläkkeenmaksuviikko jatkuu. Pääsääntöisesti työtehtävät todennäköisesti tulevat koostumaan verkkopalveluopastuksesta, ajanvarauksista ja asiakirjojen käsittelystä.

Kassapalvelut ovat tänään taas kello 13:00 asti auki, mutta neuvonta palvelee kello 16:00 asti.

Päivän työtehtävät ovat saatu taas kerran suoritetuksi. Päivän aikana neuvonnassa vieraili noin 60 asiakasta. Työtehtävät painottuivat kuolinpesäopastukseen, verkkopalveluopastukseen, ajanvarauksiin ja asiakirjojen käsittelyyn. Veronpalautusviikko on näkynyt pitkin viikkoa asiakasmäärän väliaikaisella kasvulla.

5.9.2019.

Tämä on raportin 44. päivä. Tänään työpisteenäni toimii kassapalvelut. Eläkkeenmaksu/veronpalautusviikko jatkuu, joten luvassa on todennäköisesti kiireellinen ja asiakkaidentäyteinen päivä. Työtehtävät tulevat todennäköisesti olemaan käteisen nostoja, tilisiirtoja, talletuksia, veronpalausten lunastuksia ja kuolinpesäneuvontaa. Iltapäivästä minulla on vielä yksi ajanvaraus, jossa on tarkoitus avata alaikäiselle verkkopalvelutunnukset.

Kassavuoroni ja iltapäivän työtehtävät on saatu päätökseen. Kassapalveluissa oli tänään suhteellisen hiljainen päivä. Asiakkaita kuitenkin riitti pitkin päivää ja saimme heidät palveltua aukioloajan puitteissa. Iltapäivästä käsittelin konttorille saapuneita pankkikortteja ja loppupäivästä minulla oli ajanvaraus, jossa avasimme alaikäiselle verkkopalvelut. Kokonaisuudessaan päivä oli onnistunut.

6.9.2019.

Tämä on raportin 45. päivä. Tänään olen taas kassapalveluissa ja perjantaina kassapalvelut palvelevat kello 10:00-16:00. Tänään on tulossa luultavasti kiireinen ja asiakastäyteinen päivä, joten toivottavasti kaikki sujuu mutkitta ja saamme asiakkaat palveltua sujuvasti.

Kassapäivä ja viikko on nyt saatu päätökseen. Tänään kassoilla oli todella kiireinen päivä ja meidän työaikamme venyi hieman aukioloaikojen ulkopuolelle,

että saimme kaikki jonottavat asiakkaat palveltua. Työtehtävät koostuivat lähinnä käteisnostoista, tilisiirroista, korttien luovutuksista ja kuolinpesäasioinnista. Tänäpäin pääsin myös hetkeksi valvomaan meidän uutta harjoittelijaamme, joka aloittaa kassapalveluissa oman perehdytyksensä jälkeen. Opastin häntä toimimaan kassapisteellä ja pyrin antamaan neuvoja, joita itse sain aloittaessani työharjoittelua. Hänen työskentelynsä ja asiakaspalvelutaitonsa olivat hyvällä mallilla, joten en usko, että hänellä tulee olemaan ongelmia, kunhan hän pääsee vauhtiin ja oppii perusteet.

## **6.9 Viikkoraportti 9 – Neuvonta/kassapalvelut**

Tällä viikolla olen ollut hajautetusti neuvonnassa ja kassapalveluissa. Alkuviikosta aloitin neuvonnassa, jossa työskentely koostuu enimmäkseen asiakkaiden opastuksesta ja ajanvarauksista. Meidän päivittäistiiimistämme poistui viime perjantaina kolme toimihenkilöä koulujen alkamisen vuoksi, joten olemme hieman tiukalla miehityksellä syyskuun ja se toki näkyy meidän arjessamme jonkin verran. Tässä kuussa meillä ei juurikaan ole neuvottelijoita pelkästään ajanvarauksella, vaan kaikki ovat hajautetusti jossakin ”palveluroolissa” kassapalveluiden aukioloaikoina ja loppupäivästä on mahdollista ottaa ajanvarauksia.

Viikon neuvontaosuus meni melko mutkattomasti ja en kohdannut siellä mitään ylitsepääsemätöntä. Työtehtävät koostuivat Opastuksesta, ajanvarauksista, verkkopalveluiden muutoksista, asiakirjojen käsittelyistä ja kuolinpesäasioinnista. Koen, että neuvonnassa kohtaa todella paljon asioita, joihin itse ei ole erikoistunut, joten avun kysyminen nousee tärkeäksi taidoksi siinä työpisteellä. Onneksi apua yleensä saa nopeasti ottamalla yhteyden toiseen kollegaan Skypen kautta.



Loppuviikosta minulla oli myös kaksi kassapalveluvuoroa. Tällä viikolla maksussa olleet eläkkeet ja veronpalautukset kasvattivat asiakasvirtaa normaalia korkeammaksi, mutta selvisimme viikosta hyvin pienestä miehityksestä huolimatta. Kassapalveluiden päivittäiset työtehtävät koostuivat käteisnostoista, tilisiirroista, kuolinpesäasioinnista ja korttien tilauksista/luovutuksista. Näihin työtehtäviin minulla on jo kuukausien työkokemus työsuhteeni alkua ajoilta, joten siirtyminen kassapalveluiden pariin on sujunut hyvin. Kokonaisuudessaan viikko oli onnistunut ja koen taas olevani varmempi tekijä työtehtävissäni.

9.9.2019.

Tämä on raportin 46. päivä. Uusi viikko alkaa ja tällä viikolla toimin meidän kassapalveluissamme. Tällä viikolla todennäköisesti on hieman rauhallisempaa viime viikkoon verrattuna. Eläkkeet on asiakkaille maksettu, joten he todennäköisesti käyvät vain asioimassa peruspalveluiden tarpeessa. Tänään kassapalvelut palvelevat kello 16:00 asti.

Kassapäivä on nyt ohi ja asiakkaita kävi melko rauhalliseen tahtiin. Aamupäivällä ovien avautuessa, meillä oli noin 1h 30min jonot, mutta asiakasvirta pieneni siitä pitkin aamupäivää. Asiakkaat asioivat lähinnä käteisnostojen, tilisiirtojen ja yleisen neuvonnan tarpeessa. Yksi asiakkaistamme sai myös sairaskohtauksen, joten tämä oli hieman hämmentävä ja uusi tilalle. Selvisimme siitä onneksi säikähdyksellä ja asiakkaalle tilattiin ambulanssi. Muuten päivä oli onnistunut.

10.9.2019.

Tämä on raportin 47. päivä. Kassapalveluviikkoni jatkuu tiistain tehtävillä. Tänään meillä on lyhyt kassapäivä ja olemme auki kello 13:00 asti. Tänään on luultavasti hiljainen päivä ja asiakkaita tuskin ihan hirveästi on liikenteessä. Iltapäivästä minulla on myös kolme ajanvarausta, joissa tarkoituksena on avata kahdet verkkopalvelut ja tehdä yksi 18v-huolto toisen Osuuspankin asiakkaalle.

Päivä meni ohi nopeasti ja konttorilla oli suht vilkas päivä. Kassapalveluissa asioi 90 asiakasta kolmen tunnin sisällä, joten tänään oli normaalia vilkkaampi päivä.

Työtehtävät olivat enimmäkseen käteisnostoja, laskujen maksuja ja korttien luovutuksia. Iltapäivän ajanvarauksissa saimme myös asiat hoidettua asiat mutkitta ja sain tarvittavan avun myös toisesta Osuuspankista heidän asiakkaansa kanssa asioidessa.

11.9.2019.

Tämä on raportin 48. päivä. Kassapalveluviikkoni kääntyy puoliväliin. Eilen meillä oli normaalia vilkkaampi päivä, joten tänään saattaisi olla hieman rauhallisempaa. Iltapäivästä minulla on myös kolme ajanvarausta. Niissä on tarkoitus käydä läpi mobiiliopastusta ja suorittaa kaksi 18v-huoltoa.

Tämän päivän työtehtävät on nyt saatu päätökseen. Kassapalveluissa oli tänään paljon kävijöitä ja meillä oli ongelmia tietokonejärjestelmien kanssa. Lopulta vaikeudet johtivat siihen, että jouduimme sulkemaan kassapalvelut jo kello 12:00 aikaan. Aamun työtehtävät koostuivat käteisnostoista ja talletuksista, tilisiirroista ja kuolinpesäasioinnista. Iltapäivästä minulla oli myös ajanvarauksia, joissa kävimme läpi verkkopalveluopastusta ja kaksi 18v-huoltoa. Meidän uusi harjoittelijamme oli myös seuraamassa ajanvarauksia, joten kävimme hänen kanssaan hieman sitä prosessia läpi. Ajanvaraukset menivät hyvin ja sain myös tehtyä uuden omistaja-asiakkuuden.

12.9.2019.

Tämä on raportin 49. päivä. Kassapalveluviikkoni jatkuu torstain työtehtävillä. Tänään ulkona on melko huono sää ja alkuviikon ruuhkat todennäköisesti ovat jo suurimman asiakasmäärän tältä viikolta tuoneet, joten luultavasti edessä on melko rauhallinen päivä. Eiliset tekniset ongelmat saattavat kuitenkin tuoda asiakkaita tänään konttorille, jotka eivät päässeet eilen asioimaan. Iltapäivästä minulla on vielä kolme ajanvarausta, joissa tarkoituksena on käydä läpi mobiiliopastusta, alaikäisen verkkopalveluiden avaus ja kortin tilaus.

Tämän työpäivän työtehtävät on nyt saatu päätökseen. Kassoilla oli tänään melko tasainen päivä, eikä suuria ruuhkia päässyt syntymään. Työtehtävät olivat

enimmäkseen käteisnostoja/panoja, tilisiirtoja ja muutama tilinlopetus. Iltapäivän ajanvaraukset menivät myös hyvin ja asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

13.9.2019.

Tämä on raportin 50. päivä. Tänään on kassapalveluviikkoni viimeinen päivä. Kassapalvelut ovat auki kello 16:00 asti. Tänään voi olla suhteellisen ruuhkainen päivä, koska uusi maksupalveludirektiivi on astunut voimaan, joten asiakkaiden verkkopalvelut eivät toimi, jos ei lisävahvistusnumeroa ole liitetty asiakkaan verkkopankkiin. Tämä voi ruuhkauttaa kassapalveluita ja neuvontaa, mutta onneksi tähän on varauduttu lisäämällä salimestareita.

Kassapäivä meni nopeasti ja asiakkaita kävi tänään asioimassa 180 kappaletta. Työtehtävät painottuivat tänään lisävahvistusnumeroiden lisäämiseen, käteisnostoihin/talletuksiin, tilisiirtoihin ja kuolinpesäasiointiin. Monella asiakkaalla oli lisävahvistusnumero lisäämättä, joten tämä aiheutti hieman ruuhkaa salin puolella.

## **6.10 Viikkoraportti 10 – Kassapalvelut**

Viikkoni kassapalveluiden parissa on ohi. Tällä viikolla kassoilla kävi yllättävän suuri määrä asiakkaita, vaikkei maksussa ollut eläkkeitä tai muita palautuksia. Työtehtävät painottuivat taas käteisnostoihin/panoihin, laskujen maksuun, tilisiirtoihin, korttien tilauksiin/luovutuksiin, kuolinpesäneuvontaan ja verkkopalveluiden muokkauksiin.

Viikonvaihteessa voimaan tullut uusi maksupalveludirektiivi (PSD2) ruuhkautti konttoria ja pankin puhelupalvelua perjantaina toden teolla, mutta onneksi olimme siihen varautuneet. Uuden lakimuutoksen takia, verkkopalvelut vaativat lisävahvistusnumeron liittämisen verkkopalveluihin, koska järjestelmä tarkastaa

satunnaisesti käyttäjän lähettämällä hänelle tekstiviestinä avainlukulistan numeron, joka hänen tulee syöttää kirjautuessaan.

Tällä viikolla minulla oli yhdeksän ajanvarausta. Varauksissa käsitelimme päivittäispalveluihin tyypillisesti kuuluvia palveluita. Viikkoon sisältyi paljon 18v-huoltoja, verkkopalveluiden avauksia ja muokkauksia, tilinavauksia ja peruspalveluiden päivityksiä. Myös muutama asiakas kävi mobiiliopastuksessa, jossa kävimme läpi verkkopalveluiden muutoksia ja yleistä maksuopastusta. Viikon asiakkaista kaksi oli ulkomaalaisia, joten pääsin myös taas hyödyntämään englannin kielen osaamistani ja sain heillekin palvelut avattua.

16.9.2019.

Tämä on raportin 51. päivä. Tällä viikolla työpisteeni on kassapalveluissa. Tällä viikolla tulevien asiakkaiden määrää on vaikea lähteä arvioimaan, koska uusi maksupalveludirektiivi on astunut viikonlopun aikana voimaan, joten se voi ruuhkauttaa meidän saliamme, jos asiakkailta puuttuu lisävahvistusnumero. Muuten ei pitäisi olla eläkkeitä tai muita tukia tällä viikolla maksussa, joten asioivat asiakkaat ovat todennäköisesti vain peruspalveluiden tarpeessa. Tänään kassapalvelut palvelevat kello 16:00 asti.

Maanantain kassavuoro on nyt ohi. Tänään oli konttorilla todella vilkas päivä ja asiakkaita kävi kassapalveluissa noin 150. Suuri määrä asiakkaista tarvitsi vaihtaa lisävahvistusnumeron oman verkkopalveluunsa, että sai sen taas toimimaan. Muuten asiakkaat koostuivat enimmäkseen käteisnostoista/talletuksista ja tilisiirroista.

17.9.2019.

Tämä on raportin 52. päivä. Kassapalveluviikkoni jatkuu tiistain työtehtävillä. Tänään kassat ovat auki kello 13:00 asti, joten päivä todennäköisesti on suht vilkas. Maksupalveludirektiivin muutos todennäköisesti tulee vielä näkymään tällä viikolla asiakasmäärissä. Iltapäivästä minulla on myös kaksi ajanvarausta, joissa

on tarkoitus avata alaikäisen palveluita ja asiakkuuden siirto toisesta pankista meille.

Tiistain työtehtävät ovat nyt paketissa. Kassoilla oli tänään todella paljon asiakkaita liikkeellä ja heitä kävin kolmen tunnin aikana noin 90. Monella asiakkaalla oli mennyt verkkopalvelut lukkoon, koska heillä ei ollut lisättyä lisävahvistusnumeroa tai siellä oli vanha numero. Muuten työtehtävät painottuivat taas käteisnostoihin/talletuksiin, tilisiirtoihin ja muutama asiakas teki ulkomaanvaluuttatilaustenkin. Iltapäivän ajanvarauksissa avasimme uuden asiakkaan palvelut ja teimme asiakkuudensiirron Danske Bankista meille. Toisessa varauksessa avasimme kahdelle alaikäiselle käyttötilit ja kortit.

18.9.2019.

Tämä on raportin 53. päivä. Viikkoni jatkuu keskiviikon kassavuorolla. Tänään todennäköisesti suurimmat asiakasmassat alkuviikolta ovat jo käyneet, joten luultavasti hirveää ruuhkaa ei tänään pääse kassoille muodostumaan. Iltapäivästä minulle on myös varattu kolme ajanvarausta, joissa avaamme ulkomaalaiselle asiakkaalle palvelut, ASP-tilin avaus ja luotollisen kortin tilaus ja viimeisessä varauksessa alaikäiselle verkkopalvelut.

Keskiviikon työtehtävistä on nyt suoriuduttu. Kassoilla oli tänään melko rauhallinen päivä, mutta asiakkaita kävi kuitenkin tasaiseen tahtiin. Työtehtävät olivat taas enimmäkseen käteisnostoja/talletuksia, tilisiirtoja ja verkkopalveluiden muutoksia. Iltapäivästä minulla oli kolme ajanvarausta. Ensimmäisessä varauksessa avasimme bangladeshilaiselle asiakkaalle palvelut meidän pankkiimme. Avasimme käyttötilin, johon tilasimme Visa-Electron kortin ja liitimme verkkopankin. Toisessa varauksessa avasimme asiakkaalle ASP-tilin ja tilasimme luotollisen kortin. Ohjasin hänet vielä vakuutushenkilölle ja he laittoivat asiakkaalle vielä kotivakuutuksen kuntoon. Iltapäivän viimeisessä varauksessa avasimme alaikäiselle verkkopalvelut.

19.9.2019.

Tämä on raportin 54. päivä. Työviikkoni jatkuu torstain kassavuorolla ja ajanvarauksilla. Tänäkin todennäköisesti on suhteellisen rauhallinen päivä tiedossa asiakasmäärien suhteen. Kassojen sulkemisen jälkeen, minulle on varattu tänään kolme ajanvarausta. Niissä tulemme avaamaan ulkomaalaiselle vaihto-opiskelijalle palvelut, luovuttamaan alaikäiselle kortin ja viimeisessä varauksessa käymme läpi OP-mobiilin käyttöä vanhemman asiakkaan kanssa.

Päivän työtehtävät on saatu pakettiin. Kassoilla oli tänään rauhallinen päivä ja työtehtävät olivat enimmäkseen käteisnostoja/panoja, tilisiirtoja ja kortin luovutuksia. Iltapäivän ajanvarauksetkin menivät sujuvasti ja asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

20.9.2019.

Tämä on raportin 55. päivä. Tänä on minun viimeinen kassapäiväni. Kassapalvelut ovat tänään taas kello 16:00 asti auki, joten asiakkaita varmasti riittää perjantain vuoksi pitkin päivää. Työtehtävät tulevat olemaan taas käteisnostoja/panoja, tilisiirtoja, kp asiointia ja mobiiliopastusta.

Päivän työtehtävät on viimein saatu päätökseen. Perjantai toi taas suuret asiakasmäärät konttorille ja viimeiset asiakkaat saimme ulos vasta 16:30 jälkeen. Työtehtävät olivat taas käteisen käsittelyä, tilisiirtoja, valuuttatilauksia, kuolinpesäasiointia ja korttien luovutuksia. Päivä oli raskas kaikille, mutta onneksi hyvällä tiimityöllä ja tosiamme auttamalla selvisimme päivästä.

## **6.11 Viikkoraportti 11 – Kassapalvelut**

Viimeinen kassaviikkoni on nyt takanapäin. Viikon aikana pääsin taas työurani juurille ja kertaamaan perusasioita päivittäisasiointien parissa. Kassapalveluissa työtehtävät ovat välillä itseään toistavia, mutta toki sielläkin välillä tulee uusia tapauksia. Pääsääntöisesti työtehtävät painottuvat käteisen käsittelyyn, tilisiirtoihin, kuolinpesäneuvontaan, korttien käsittelyyn ja ulkomaanvaluutan

tilauksiin ja luovutuksiin. Viikon aikana minulla oli myös kassavuorojeni lisäksi kahdeksan ajanvarausta. Ajanvarauksissa tällä viikolla käsitelimme paljon uusien asiakkaiden palveluita ja perustimme asiakkuuksia meidän pankkiimme.

Kassapalveluiden osalta koen osaavani jo kaiken tarvittavan ja pystyn työskentelemään siinä itsenäisesti ja varmasti. Siellä uuden oppimista tapahtuu harvoin, mutta se myös vaatii keskittymistä, vaikka työtehtävät tuntuvatkin toistuvilta. Tarkkuus on tärkeää, kun käsittelee asiakkaiden varallisuutta. Konttorilla asioivia asiakkaita oli tällä viikolla yllättävän paljon, vaikka tällä viikolla ei maksettu eläkkeitä tai muita tukia. Suurin osa kassapalveluiden asiakkaista on melko iäkstä porukkaa, joten he toki tarvitsevat nostaa käteistä tai maksaa laskuja, jos ei kortin käyttö tai verkkopalvelut ole hallinnassa.

23.9.2019.

Tämä on raportin 56. päivä. Viimeinen työviikkoni alkaa ja tällä viikolla työskentelen neuvonnan apuna salimestarina. Työnkuvani on sama kuin neuvonnassa, eli opastan asiakkaita ja hoidamme asiakkaiden akuutteja ongelmia. Tänään olen neuvonnan apuna kello 16:00 asti, koska kassapalvelut ovat auki myös pitkän päivän. Lyhyinä kassapäivinä olen myös iltapäivästä ajanvarauksen piirissä.

Maanantain työtehtävät on saatu päätökseen. Neuvonnassa kävi tänään 103 asiakasta, joten kyseessä oli todella kiireinen päivä. Suurin osa asiakkaista halusi vaihtaa lisävahvistusnumeronsa verkkopalveluun, joten se ruuhkautti taas hieman neuvontaa. Paljon oli myös erilaisia kuolinpesäselvittelyjä ja ihan yleistä päivittäispalveluneuvontaa. Neuvonnassa toimimme normaalisti kahden henkilön voimin, mutta tänään jouduimme ruuhkien takia pyytämään hieman lisävahvistuksia muista tiimeistä, että saimme purettua jonoja ja nopeuttamaan palveluamme.

24.9.2019.

Tämä on raportin 57. päivä. Salimestariviikkoni jatkuu tänään tiistain työtehtävillä. Olen neuvonnassa apuna kello 13:00 asti ja siitä eteenpäin tarpeen vaatiessa.

Minulle on myös iltapäivästä yksi ajanvaraus, jossa tarkoituksena on avalla venäläiselle asiakkaalle asiakkuus ja peruspalvelut.

Tiistain työtehtävät on saatu suoritettua. Tänään neuvonnassa oli taas yllättävän vilkas päivä ja asiakkaita ilmaantui konttorille asti melko paljon. Vieläkin monella oli ongelmia verkkopalveluiden kanssa, koska he eivät olleet lisänneet lisävahvistusnumeroa verkkopalveluihinsa, tai sinne liitetty numero oli väärä. Iltapäivän ainoassa ajanvarauksessa avasimme venäläiselle vaihto-oppilaalle perusmaksupalvelut, eli tilin, kortin ja verkkopankin. Onneksi hän puhui sujuvaa englantia, joten asiointi onnistui hyvin.

25.9.2019.

Tämä on raportin 58. päivä. Salimestariviikkoni kääntyy puoliväliin. Neuvonnassa on ollut kiireviikko ja todennäköisesti meno jatkuu tänäänkin samana. Asiakkaat käyvät todennäköisesti lisäilemässä lisävahvistusnumeroita ja availemassa lukkiutuneita avainlukulistoja. Iltapäivästä minulle on varattu kaksi ajanvarausta, joissa tarkoituksena on avata alaikäiselle verkkopalvelutunnukset ja toisessa varauksessa tilaamme asiakkaalle uuden maksukortin.

Päivä on saatu päätökseen ja salimestarivuorostani tulikin melko kiireinen. Asiakkaita neuvontaan ilmestyi tänäänkin yli 70 koko päivän aikana ja työtehtävät olivat aika lailla sellaisia, kuin odotinkin. Iltapäivän ajanvarauksista korttia vailla ollut asiakas peruutti, mutta toisessa varauksessa saatiin alaikäiselle asiakkaalle avattua verkkopalvelut ja samalla hoidettiin hänen äitinsä verkkopalvelutunnukset kuntoon. Otin vielä loppupäivästä yhden asiakkaan neuvonnasta ja lisättiin hänen tiliinsä toiselle osapuolelle käyttöoikeudet.

26.9.2019.

Tämä on raportin 59. päivä. Salimestariviikkoni jatkuu torstain työtehtävillä. Tänään olen taas neuvonnassa kello 13:00 asti ja loppupäivästä minulle on varattu kaksi ajanvarausta. Neuvonnassa tulee todennäköisesti olemaan taas



paljon asiakkaita tämän viikon teeman mukaan. Ajanvarauksissa tarkoituksena on lopettaa yhteinen ASP-tili ja toisessa varauksessa avata alaikäisen verkkopalvelut.

Tänään neuvonnassa ei ollut enää hirveää ruuhkaa ja asiointi oli sujuvaa pitkin päivää. Vieläkin kävi monta asiakasta lisäämässä lisävahvistusnumeroa omaan verkkopalveluunsa, koska tunnukset olivat menneet lukkoon. Iltapäivän varauksissa ASP-tilin lopetus sujui ongelmitta ja jako saatiin tehtyä sovussa. Toisessa varauksessa asiakkaalta puuttui toisen huoltajan valtakirja, joten avasimme palvelut lukittuna. Ne jäivät odottamaan toisen huoltajan allekirjoitusta verkkopalvelusopimukseen.

27.9.2019.

Tämä on raportin 60. päivä. Tänään on viimeinen työpäiväni. Työvuoroni piti olla salimestari, mutta meillä on yksi neuvottelija poissa tänään, niin teen hänen ajanvarauksensa ja yritän varausten välissä auttaa neuvonnassa. Päivälle on varattu neljä ajanvarausta. Niissä on tarkoitus käydä läpi ulkomaalaisen asiakkaan palveluiden avaus, asp-tilin avaus, 18v-huolto ja tilinlopetus. Konttorilla tulee luultavasti olemaan tänään paljon asiakkaita.

Viimeinen työpäiväni on nyt ohi. Päivän ajanvaraukset menivät ongelmitta ja asiakkaiden haluamat palvelut saatiin avattua. Neuvonnassa oli tänään todella vilkas päivä ja asiakkaita kävi päivän aikana 103. Olin siellä parhaani mukaan auttamassa ja purkamassa jonoja omien ajanvarausteni välissä. Kävin myös tänään allekirjoittamassa jatkosopimukseni, joka alkaa uuden vuoden jälkeen. Olen siitä todella tyytyväinen ja pystyn nyt syksyllä vielä hoitamaan rästiin jääneitä kouluhommia.

## **6.12 Viikkoraportti 12 – Salimestari**

Viimeinen työviikkoni Pohjois-Karjalan Osuuspankissa on nyt ohi. Viimeisellä viikolla työskentelin salimestarina, jonka rooli on avustaa neuvontaa ja purkaa siihen muodostuvia jonoja. Viikon aikana on siis tullut lukuisia asiakaskohtaamisia ja työtehtävät ovat olleet todella monipuolisia. Viime viikot ovat ruuhkauttaneet neuvontaa melko lailla, koska PSD2-maksupalveludirektiivi astui voimaan ja sen tuomat muutokset ovat aiheuttaneet paljon kysymyksiä. Eniten tämä on vaikuttanut asiakkaiden verkkopalveluiden käyttöön, koska muutoksen takia jokaiselta vaaditaan lisävahvistusnumeron lisääminen verkkopalveluihin. Asiakkaat, joilla lisävahvistusnumero puuttuu tai siellä on ollut väärä numero, joutuivat käymään konttorilla sen lisäämässä. Asiasta on tiedotettu asiakkaita kevästä lähtien, mutta yllättävän monella numero sieltä edelleen puuttui.

Työtehtävät viikon aikana painottuivat lisävahvistusnumeroiden lisäämisen lisäksi verkkopalveluiden muokkauksiin, ajanvarauksiin, kuolinpesäneuvontaan, asiakirjojen käsittelyyn ja yleiseen opastukseen. Työtehtävät ovat minulle tuttuja, koska olen neuvonnassa ollut aiemmin jo monta viikkoa, eikä salimestarin tehtävät juurikaan siitä eroa. Viikon päätteeksi tuurasin poissaolleen kollegani ajanvaraukset salimestarivuoroni yhteydessä. Viikon aikana olen taas saanut paljon toistoja päivittäisiin työtehtäviini ja koen kehittyneeni niiden hoitamisessa. Itsevarmuus on tärkeä osa työskentelyä ja toistot edesauttavat sen saamista. Kun asiakkaalle pystyy selkeästi ja varmasti antamaan opastusta, niin asiakastytyväisyys on helpompi saavuttaa.

## **7 Työtavoitteiden läpikäynti ja pohdinta**

Työtavoitteissani oli oman osaamiseni laajentaminen ja päätavoitteena myyntityössä kehittyminen. Tarkastelujakson aikana olen päässyt tekemään monipuolisesti eri työrooleja ja päässyt kokemaan monia eri asiakaspalvelutilanteita, jotka ovat antaneet uutta näkökulmaa omaan

kehittymiseen. Koen että olen saanut paljon itsevarmuutta päivittäiseen työskentelyyn ja pystyn antamaan asiantuntevaa palvelua asiakkaillemme.

Myyntityössä kehittyminen on myös mennyt eteenpäin. Olen päässyt tekemään hyvin ajanvarauksia, joissa pääasiallinen myyntityö tehdään. Olen oppinut tunnistamaan paremmin myynnillisiä mahdollisuuksia ja opetellut tarjottavien tuotteiden ominaisuuksia. Kun osaat tuotetiedot, niin näet myös selvemmin, millaista tuotetta asiakkaalle kannattaa tarjota.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön suorittaminen on myös ollut hyvänä tukena oman osaamisen kehittämisessä ja reflektoinnissa. Päivittäinen kirjaaminen ja viikkoraporttien koostaminen pistävät sinut miettimään, mitä olet päivän aikana tehnyt ja samalla voit pohtia, mitä ja miten olisit voinut mahdollisesti tehdä toisin tietyissä tilanteissa. Koen, että tästä on ollut minulle paljon hyötyä. Tutkin myös muiden opiskelijoiden tekemiä päiväkirjamuotoisia opinnäytetöitä ja seuraavassa otan niihin kantaa.

## **7.1 Oma kehitys**

Viikkoraportteja läpikäydessä huomaa, miten paljon muutosta mahtuu kahteentoista viikkoon. Alkutilanteessa olin juuri aloittanut muissakin rooleissa, kun kassapalveluissa ja työtehtävät olivat olleet vielä melko suppeat. Olin kuitenkin saanut kassapalveluissa jo hyvän perustan työtehtäviin, mitä todennäköisesti tulen muissa rooleissa kohtaamaan. Koen, että tässä vaiheessa olin jo ”taitava suoriutuja”. Työtehtävien ymmärrys oli jo hyvällä tasolla ja pystyin suoriutumaan niiden vaatimalla tasolla.

Päivittäispalveluissa työskentelyyn osaamisvaatimukset ovat melko laajat. Vaikka työtehtävät eivät aina ole teknisesti kovin vaativia, on kyse kuitenkin asiakkuuksien perustasta, josta kaikki muut palvelut rakentuvat. Kuten aiemmin

mainitsin, päivittäispalvelut ovat paras aloituspiste jokaiselle pankissa työskentelevälle. Uusi työntekijä oppii alusta asti, miten asiakkuus perustetaan ja miten sitä hoidetaan. Työntekijältä päivittäistiimissä odotetaan myynnillistä asennetta ja asiakaspalveluallttiutta. Myös vastuu kasvaa erilaisten roolien lisääntyessä. Aloituspisteenä kassapalvelut opettavat työntekijän laajasti päivittäispalveluiden työtehtäviin ja niihin syvennyttään ajanvarauksissa. Uuden työntekijän on myös uskallettava lähteä tekemään eri rooleja ja ottamaan lisää vastuuta, kun sitä tarjotaan. Tätä kautta tapahtuu suurin kehittyminen päivittäiseen työskentelyyn ja toimihenkilö pääsee laajentamaan omaa osaamistaan erilaisiin toimintoihin.

Tarkastelujakson aikana käytetyt sovellukset ja työkalut eivät juurikaan muuttuneet. Työ painottuu Osuva ja Microsoft Office-sovelluksien käyttöön. Loppuvuodesta luotolliset kortit siirtyvät uuteen sovellukseen ja pikkuhiljaa myös asiakastiedot ovat siirtymässä samaan paikkaan.

Yksi tutkimuskysymyksistäni oli, miten pystyn syventämään omaa osaamistani pankin palveluissa. Pitkin kevättä ja kesää tehty päivittäinen asiakaspalvelutyö on kehittänyt minua paljon. Vaikka minulla oli asiakaspalvelusta jo aiempaa kokemusta, niin täällä olen päässyt tekemään paljon yksilöllisempää ja henkilökohtaista asiakaspalvelua. Voin keskittyä asiakkaisiin yksi kerrallaan ja paneutua hänen ongelmaansa tai tarpeeseen. Näin pystyn varmistamaan asiakaspalvelun laadun ja tarjota parhaan mahdollisen ratkaisun. Koen myös, että tunnistan myynnilliset mahdollisuudet paljon paremmin ja uskallan tarjota asiakkaille tarjolla olevia palveluita rohkeammin. Olen myös huomannut, että osaan antaa neuvoja uusille kollegoille ja auttaa heitä tilanteissa, joissa itsekkin olen tarvinnut alussa apua. Sanoisin, että alan olemaan kokeneen asiantuntijan tasolla.

Omina kehityskohteina pidän edelleenkin myyntityötä ja itseen ja omiin taitoihin luottamista. Luotollisten korttien, omistaja-asiakkuuksien ja uutena tulevan säännöllisen säästämisen tuotteiden tarjoamiseen asiakkaille pyrin saamaan

lisää rohkeutta ja aktiivisuutta. Täytyy luottaa itseensä, että pystyn kertomaan asiakkaalle, miten hän hyötyy tuotteista ja miksi se olisi juuri sopiva hänelle.

## 7.2 Haasteet ja kehitysideat

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön haasteena koin itse päiväkirjan kirjoittamisen niin, ettei se toistaisi itseään liikaa. Vaikka joka päivä on tavallaan erilainen, niin samassa roolissa työskentely viikkotasolla tarkoittaa kuitenkin sitä, että työtehtävät tulevat olemaan suurelta osalta samanlaisia. Pysin kuitenkin päivittäisiin raportteihin kertomaan päivän tapahtumat tarkasti. Myöskään asiakastiedoista ei voi kertoa hirveästi, mutta onneksi tehtävät toimenpiteet voi kertoa melko tarkasti. Hyväksytin opinnäytetyön myös esimiehelläni, jota kautta varmistui, ettei opinnäytetyössä ole salassapitosopimusta rikkovaa materiaalia. Päivittäinen raportointi vaatii myös aikaa ja jaksamista työpäivän jälkeen. Pysin päivän aikana kirjoittamaan itselleni muistilistaa, jonka pohjalta koostin päivittäis-/viikkoraportit työpäivän päätteeksi.

Miten opinnäytetyötä voisi kehittää tai mitä seuraava tekijä voisi tutkia? Mielestäni olisi mielenkiintoista tietää millaista arki on jossakin toisessa tiimissä ja miten paljon päivittäinen työskentely eroaa päivittäistiimin työskentelystä. Tiedän, että muissa tiimeissä työskentely on itsenäisempää ja tiimi ei ole niin tiiviisti yhdessä, kuin päivittäispalveluissa. Tämä myös avaisi varmasti tekijälle lisää mahdollisuuksia tutkittaviin kohteisiin ja kehitysideoihin.

## Lähteet

Grönqvist, J. 2019. Mikro ja Pk-yrityksen ICT-palvelut ja asiakaspalvelutyö. Karelia ammattikorkeakoulu. Tieto- ja viestintäteknikan koulutusohjelma.

Opinnäytetyö.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/261599/Gr%c3%b6nqvist\\_%20%20%20%20%20%20Joel\\_2019\\_10\\_29.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/261599/Gr%c3%b6nqvist_%20%20%20%20%20%20Joel_2019_10_29.pdf?sequence=2&isAllowed=y). 25.4.2020

OP.2017. Sidosryhmät. <https://op-year2017.fi/op-ryhma/sidosryhmat>. 25.4.2020.

OP Pohjois-Karjala. 2020. Pankin esittely. <https://www.op.fi/web/op-pohjois-karjala/pankin-esittely>. 25.4.2020.

Osaava yrittäjä. 2020. Yrityksen sidosryhmät.

<http://www.tieto.osaavayrittaja.fi/yrityksen-sidosryhmaet>. 25.4.2020.

Pitkänen, H. 2018. Matkalla festivaalituottajaksi. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketoiminta ja kulttuuri. Opinnäytetyö.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/144157/Pitkanen\\_Henna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/144157/Pitkanen_Henna.pdf?sequence=1&isAllowed=y). 25.4.2020

Provad. 2016. Asiakaspalvelun laatu on yhtä kuin johtamisen laatu.

<https://www.provad.fi/blogi/asiakaspalvelun-laatu-yhta-kuin-johtamisen-laatu>. 25.4.2020.

Viljanen, M. 2018. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tilitoimistossa. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151312/ONT-Matti%20Viljanen%2011.6.2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 25.4.2020

Visma Solutions. 2018. NPS-luku asiakasuskollisuuden mittarina.

<https://psa.visma.fi/blog/nps-luku-asiakasuskollisuuden-mittarina/>. 25.4.2020.