



Asiakaspalvelun poikkeustilanteet majoitusosalalla

Veera Wasenius

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakaspalvelun poikkeustilanteet majoitusosalalla

Veera Wasenius
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2021

Veera Wasenius

Asiakaspalvelun poikkeustilanteet majoituslalla

Vuosi 2021 Sivumäärä 54

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa majoituslalla asiakaspalvelussa tapahtuvia erilaisia poikkeustilanteita. Poikkeustilanteiden syntymistä ja käsittelyä on tutkittu vaiheittain. Opinnäytetyö koostui seuraavista vaiheista poikkeustilanteiden käsittelyssä: poikkeustilanteiden synty, kommunikaatio, alkutilanne, reagointi, tunteeseen vastaaminen, kompensatio ja seuranta. Lisäksi käsiteltiin poikkeustilanteita eri kanavissa: kasvotusten, puhelimitse ja kirjallisesti.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarjota anonyymille toimeksiantajalle tietoa säännöllisesti tapahtuvista poikkeustilanteista ja välineitä niiden ratkaisuun. Kehittämistehtävänä opinnäytetyölle oli tuottaa tiivistetty toimintaohje poikkeustilanteita varten yrityksen kaikille osastoille käytettäväksi.

Opinnäytetyön menetelmänä toimi päiväkirjamuodossa toteutettu seuranta. Ennen päiväkirjatutkimusta käsiteltiin yrityksen ja kirjoittajan nykyistä tilaa ja osaamista. Päiväkirjamerkintöjen viikkokoonneissa käsiteltiin aiheita kirjallisuuden ja muiden lähteiden pohjalta. Tietoperustaa kerättiin kirjallisia ja sähköisiä teorialähteitä hyödyntäen. Opinnäytetyön tuloksena oli päiväkirjaseurannan ja teorialähteiden pohjalta toteutettu analyysi poikkeustilanteiden käsittelystä ja sen vaiheista.

Opinnäytetyön tuloksena kirjoittaja sovelsi jo hankittua osaamista työtehtävistä ja kehitti etsityn teoretiedon pohjalta taitojaan asiakaskohtaamisissa ja poikkeustilanteissa. Erityisesti poikkeustilanteiden käsittelyn vaiheet olivat yksi keskeisimmistä opituista teemoista. Opinnäytetyön tuloksena oli toimintaohje kohdeyritykselle käytettäväksi poikkeustilanteiden käsittelyssä ja ratkaisussa. Toimintaohjeesta sovellettiin kolme eri versiota eri kanavissa käytettäväksi - puhelimitse, kirjallisesti ja kasvotusten. Toimintaohje on muodostettu päiväkirjan ja teoretiedon kautta saavutetun osaamisen pohjalta. Toimintaohjeet sisälsivät vaiheittaiset opastukset asiakkaan kohtaamiseen, ongelman ratkaisemiseen ja kommunikaatioon eri tilanteissa.

Asiasanat: asiakaspalvelu, majoitusala, palaute, poikkeustilanne, reklamaatio

Veera Wasenius

Exceptional Conditions in Customer Service in the Accommodation Business

Year	2021	Pages	54
------	------	-------	----

The objective of this thesis was to map the different exceptional conditions that happen in customer service in accommodation. The investigation and resolving of these exceptional conditions have been researched in stages. This thesis contains the following stages in resolving exceptional conditions: surfacing, communication, circumstances, reaction, responding to emotion, compensation, and follow-up. In addition, exceptional conditions have been investigated in different channels: face to face, on phone and in writing.

The purpose of this thesis was to provide the anonymous commissioner knowledge of the regularly occurring exceptional conditions and provide tools to resolve them. The development task for this thesis was to provide a simple guide for resolving these conditions that all the departments of the company can use in their work with customers.

The research method of this thesis was a diary-based tracking process of daily tasks in the reception. Before the diary research, the current state and knowledge of the company and author were reviewed. In the weekly entries of the diary, the topic was discussed based on literature and other sources. Information was collected using published and electronic theory sources. The result of this thesis was an analysis and a guide to the stages of exceptional conditions and how to handle them. This analysis was constructed based on the diary and different sources.

In the thesis, the author applied her previously acquired knowledge of the daily work tasks and developed her skills in customer encounters and when resolving exceptional conditions, based on the research material. Especially the stages of resolving exceptional conditions were one of the main learned themes. In the conclusion of the thesis, the accumulated knowledge and competence were processed. Based on this, a guide for resolving exceptional conditions was produced for the company to use in different departments. Three different guides were constructed: one for face to face communication, one for communication by phone and one for written communication. The guide was based on the acquired knowledge from the diary and literature. The three guides include step-by-step instructions on how to meet the customer, resolve the problem and communicate in different situations.

Keywords: accommodation, complaint, customer service, exceptional conditions, feedback

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	6
1.1	Toimeksiantaja	6
1.2	Työtehtävien tietoperusta	7
2	Nykytilanne.....	9
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	9
2.2	Sidosryhmät	14
2.3	Vuorovaikutustaidot	14
2.4	Kehittäminen	15
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet	15
3	Päiväkirjaraportointi.....	16
3.1	Viikko 39 - Poikkeustilanteiden synty	16
3.2	Viikko 40 - Kommunikaatio	19
3.3	Viikko 41 - Alkutilanteen selvittäminen.....	23
3.4	Viikko 42 - Reagointi ja ongelmanratkaisu	25
3.5	Viikko 43 - Tunteeseen vastaaminen	28
3.6	Viikko 44 - Kompensaation selvittäminen.....	32
3.7	Viikko 45 - Jatkotoimenpiteet ja seuranta	37
3.8	Viikko 46 - Poikkeustilanne kirjallisesti	40
3.9	Viikko 47 - Poikkeustilanne kasvokkain	43
3.10	Viikko 48 - Poikkeustilanne puhelimitse	46
4	Yhteenveto ja pohdinta	49
5	Toimintaopas poikkeustilanteisiin vastaanotossa	50
	Lähteet.....	53
	Kuviot	54

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata majoitusallalla, erityisesti hotelleissa syntyviä poikkeustilanteita asiakaspalvelussa. Tarkastelen poikkeustilanteiden syntyä ja erityisesti niiden ratkaisua. Tavoitteena on kartoittaa tarkemmin, kuinka toimia poikkeustilanteessa ja kuinka saada ne ratkaistua sekä asiakasta, että asiakaspalvelijaa ja yritystä miellyttävällä tavalla. Käsittelen myös poikkeustilanteiden neutralointiin liittyviä ja mahdollisesti tarpeellisia kompensatioita ja niiden merkitystä.

Tämän opinnäytetyön taustalla on oma kokemukseni majoitusallalla tapahtuvista poikkeustilanteista. Koen, että poikkeustilanteita syntyy alalla suhteellisen usein. On äärimmäisen tärkeää, että niiden ratkaisuun on selkeä ja yksinkertainen malli, jota seuraamalla ne saadaan tilanteesta riippumatta ratkaistua. Maineella ja esimerkiksi julkisilla palautteilla on yhä suurempi vaikutus hotellien menestykseen sosiaalisen median aikana, ja onkin kriittistä, että tilanteet saadaan ratkaistua paikan päällä julkisten valitusten välttämiseksi.

Valitsin kyseisen aiheen opinnäytetyölle, sillä tahdon haastaa omaa ammatillista osaamistani työn tuottamisessa. Lisäksi koen, että tarkempi perehtyminen aiheeseen on avuksi omassa päivittäisessä työskentelyssäni tulevaisuudessa. Toiveenani on, että tästä työstä olisi hyötyä myös muille alalla työskenteleville ja varsinkin niille, jotka ovat juuri aloittaneet työnsä alalla.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on helpottaa poikkeustilanteiden käsittelyä niin kokeneille asiakaspalvelijoille kuin majoitusallalla työskentelynsä juuri aloittaneille. Tarkoitukseni on, että tämän työn luettuaan lukijalla on käsitys siitä, kuinka toimia poikkeustilanteessa ja saada se ratkaistua vaivattomasti ja kumpaakin osapuolta tyydyttävällä tavalla. Työn aloitus sijoittuu syyskuun 2020 puoliväliin, ja tavoitteenani on saada opinnäytetyö viimeistelyä alkuvuodesta 2021.

1.1 Toimeksiantaja

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Helsingin seudulla toimiva hotelli. Kyseinen yritys tarjoaa majoituksen ohella myös kokous- ja juhlapalveluita sekä hyvinvointipalveluita, kuten kosmetologisia hoitoja ja kylpyläosaston asiakkaidensa käyttöön. Hotellista löytyy myös korkealuokkainen ravintola.

Kyseinen yritys palvelee useampaa kohderyhmää, ja arkipäivisin käyttöaste koostuukin pääosassa kokousvieraista, kun taas viikonloppuisin hotellin täyttää lähinnä pariskunnat ja satunnaiset perheet.

Kyseisen majoitusyrityksen toiminta perustuu wow-elämyksen tuottamiseen jokaisella vierailulla. Monipuolisilla palveluilla pyritään siihen, että asiakas kokee jotain ainutlaatuista vieraillessaan hotellissa tai ravintolassa. Motivoitunut ja ystävällinen henkilökunta huolehtii siitä, että asiakas lähtee kotiin tyytyväisenä.

Yrityksen visio on olla alansa paras ja elämyksellisintä palvelua tarjoava hotelli. Yrityksen maine puhuu puolestaan, ja kesä vuonna 2020 olikin yksi hotellin kiireisimmistä käyttöasteen lähennellessä yli 70 prosenttia. Useiden yritysten henkilökunta ja asiakkaat vierailevat hotellissa vuosittain tai jopa useammin, ja palaavia asiakkaita löytyy myös yksilöasiakkaiden puolelta. Yrityksen missio on auttaa irtautumaan arjen rutiineista. Tärkeimpinä arvoina kyseisessä yrityksessä ovat innovatiivisuus, yllätyksellisyys, luotettavuus, persoonallisuus, asiantuntevuus ja positiivisuus.

Yritys on osakeyhtiön omistuksessa. Osakkaat ovat tärkeä osa tiimiä, siinä missä muukin henkilökunta. Yhteisöllisyys ajaa eteenpäin yrityksen jokapäiväistä arkea ja tiivis työyhteisö mahdollistaakin parhaan mahdollisen lopputuotteen. Osa hotellin palveluista on ulkoistettu, mutta yhteistyö myös näiden tahojen välillä on saumatonta. Yrityksestä löytyy useita eri osastoja, kuten vastaanotto, ravintola ja keittiö, myyntipalvelu, kokouspalvelu, markkinointi ja hyvinvointi.

Opinnäytetyön tarkoituksena on auttaa kohdeyritystä asiakaskohtaamisissa. Ensisijaisesti opinnäytetyön tarkoitus on helpottaa vastaanoton henkilökuntaa hankalissa tilanteissa. Suurin osa hankalista palautteista käsitellään vastaanotossa, mutta ohjeistuksesta voi olla hyötyä myös myyntipalvelun ja ravintolan puolella.

1.2 Työtehtävien tietoperusta

Vastaanottovirkailija toimii neuvonta- ja myyntitehtävissä erilaisissa organisaatioissa.

Työtehtäviin kuuluu palveluiden myynti sekä asiakkaiden neuvonta ja opastus.

Toimintaympäristönä voi toimia esimerkiksi matkailukeskus, hotellin vastaanotto tai myyntipalvelu tai muu organisaation myynti- ja neuvontapiste. (Jedu 2021). Työnkuvaan kuuluu asiakkaiden opastaminen, huonevarausten hallinnointi sekä sisään- ja uloskirjaaminen. Vastaanottovirkailijan työnkuvaan kuuluu myös asiakkaiden turvallisuus- ja hyvinvointiasioista huolehtiminen. Onnistuneen palvelukokemuksen tuottaminen on tärkeä osa työnkuvaan. Monipuolinen kielitaito, oma-aloitteisuus, palveluhenkisyys ja pelisilmä ovat työssä tarvittavia ominaisuuksia. (Omnia 2021).

Tärkeimmät vastaanottovirkailijan osaamisalueet ovat järjestelmien käyttö, puhelinetiketti, sujuva ja korrekki kirjoitus - mielellään useammalla kielellä, stressinhallinta ja tilannetaju. Vastaanotossa saattaa olla käytössä useampia järjestelmiä varaamiseen ja päivittäisten tehtävien hallinnoimiseen, ja onkin tärkeää, että virkailija on ripeä oppimaan ja käyttämään useampiakin ohjelmia. Kohdeyrityksessä on käytössä muun muassa seuraavia järjestelmiä: pöytävarausjärjestelmä, kauneushoitolan varausjärjestelmä, huonevarausjärjestelmä, soittojärjestelmä, ryhmävarausjärjestelmä, ja lukuisia muita järjestelmiä esimerkiksi yhteistyökumppaneiden toimintoihin.

Hyvä kirjoitustaito on yksi tärkeimpiä vastaanottovirkailijan taitoja. Yksittäinen virkailija kirjoittaa asiakkaille sähköpostia, mutta näille asiakkaille tämä yksittäisen virkailijan viesti edustaa koko hotellia. Siksi on tärkeää, että teksti on sujuvaa ja kohteliasta, ilman kirjoitusvirheitä. Kielen taidot opitaan tietysti jo koulussa, mutta työn ohessa tietyt fraasit ja kirjoittamisen tavat onneksi harjaantuvat. Kohdeyrityksessä esimerkiksi sähköpostin kaava on seuraavanlainen: tervehdys, viittaus asiakkaan lähettämään viestiin (esimerkiksi ”kiitos viestistänne/vastauksestanne”), vastaus asiakkaan kysymykseen, lopputoivotus ja allekirjoitus. Jos asiakkaan viesti vaikuttaa siltä, että lisäkysymyksiä saattaa tulla, tarjotaan yleensä vielä apua, mikäli asiakas sitä tarvitsee.

Vastaanottovirkailijan toimenkuva on hyvin laaja. Periaatteessa vastaanoton henkilökunta auttaa asiakkaita kaikessa - toki resurssien mukaan. Vastaanotto on asiakkaalle se ensimmäinen kohde, josta hakea ratkaisua ongelmaan. Tarvittaessa vastaanoton henkilökunta voi ohjata asiakkaan toisen tahon puoleen, mikäli ongelma ratkeaa siellä helpommin. Koska työ on arvaamatonta ja työnkuvaan kuuluu asiakkaiden auttaminen tilanteesta riippumatta, tarvitaan myös tilannetajua rutkasti. Esiin saattaa tulla täysin uusi ongelma, joka yllättää virkailijankin, mutta niissäkin tilanteissa tulee osata toimia ratkaisukeskeisesti ja ripeästi.

Tässä vielä muutamia käsitteitä, joita tulee käytettyä vastaanoton päivittäisessä arjessa: indis = ”individual” asiakas, ei ryhmä- tai kokousasiakas; mypa = myyntipalvelu, ryhmävarauksia hoitava osasto hotellissa; breku = ”breakfast” eli aamiainen; pax = henkilömäärä; in-house = kyseisellä hetkellä hotellissa majoittuva asiakas; arr/arrival = saapuva asiakas; stayover = useamman yön asiakas, jonka saapumis- tai lähtöpäivä ei ole kuluva päivä; action/to do/trace = yksittäiset huonesidonnaiset tehtävät eri osastoille, esimerkiksi vuoteiden yhteenpetaus kerroshoidolle; houski = ”housekeeping”, kerroshoito; bongi/bongaus = tuotteiden/palveluiden lisäys tietyille laskulle. Käsitteitä on toki reilusti muitakin, mutta onneksi ne oppii nopeasti työn lomassa. Monet käsitteet juontavat suoraan englannin kielestä, joten kielitaitoiselle ne eivät tuota päänvaivaa.

2 Nykytilanne

Tässä luvussa käsitellään oman osaamisen nykytilannetta työtehtävissä. Osaamista käsitellään muun muassa työtehtävien, vuorovaikutustaitojen ja kehittymisen kautta. Lisäksi luvussa kaksi käsitellään kohdeyrityksen nykytilannetta ennen tutkimustyön toteuttamista esimerkiksi sidosryhmien kautta. Tarkastelen tarkemmin myös opinnäytetyön tavoitteita ennen tutkimustyöhön siirtymistä luvussa kolme.

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Vastaanottovirkailijana työtehtäviini kuuluu yleisen asiakaspalvelun ohella muun muassa varausten tekeminen, varausten hallinnointi, sähköposteihin vastaaminen, puheluiden vastaanottaminen, asiakkaiden sisään- ja uloskirjaus, kokousvieraiden ohjaaminen, päivän tapahtumiin perehtyminen ja yhteistyö muiden osastojen kanssa.

Varausten tekeminen ja hallinnointi

Asiakkaan hotellivierailu lähtee varauksen tekemisestä. Varauksia hotelliin voi tehdä puhelimitse, sähköpostitse, tai suoraan verkkosivuston varausjärjestelmän kautta. Asiakasta autetaan hänelle sopivan huonetyypin löytämisessä, saatavuuden tarkistamisessa ja mahdollisten lisäpalveluiden, kuten illallispöydän tai spa-hoitojen, varaamisessa. Nyt pandemia-aikana varaukset on tehtävä ennakoon myös kylpylään ja aamiaiselle asiakasmäärien rajoittamisen nimissä. Asiakkaat ohjataan ensisijaisesti tekemään nämä itsenäisesti verkosta, jotta vastaanottohenkilökunnan työskentely olisi tehokkaampaa. Tarvittaessa asiakasta autetaan varauksissa myös vastaanoton kautta.

Varausta tehdessä tarkistetaan ensin saatavuus. Hotellijärjestelmä onneksi avustaa tässä, ja näyttää suoraan vapaat huoneet kullekin ajankohdalle. Virkailijalla täytyy kuitenkin olla sen verran osaamista, että tietää esimerkiksi hotellin kapasiteetin ja lisäksi tuntee esimerkiksi erikoishuoneet, jotka eivät suoraan näy saatavuudesta. Kohdeyrityksessä on esimerkiksi 2 esteetöntä huonetta, ja 4 lemmikkiystävällistä huonetta. Jos saatavuus näihin tahdotaan tarkastaa, tulee käydä tarkastamassa suoraan huoneallokoinnista, mikäli kyseiset huoneet on jo jaettu käyttöön.

Jos saatavuus sallii varauksen tekemisen, jatketaan ottamalla ylös asiakkaan yhteystiedot - ainakin puhelinnumero ja sähköposti. Asiakkaat joutuvat täyttämään yhteystiedot loppuun asti ennen saapumistaan, joten periaatteessa jo tässä vaiheessa voi kysyä myös kotiosoitteen, syntymäajan, kansalaisuuden ja kanssamajoittujan nimen.

Seuraavaksi valitaan oikea hintakategoria varaukselle. Yleisimmät kategoriat ovat perushinta, yhteistyökumppanin kanta-asiakashinta, tai lahjakortti. Mikäli asiakas kysyy hinnasta, tulee hänelle osata selittää hintakategorioiden ero. Tätä varten osaamista on kartutettu jo

harjoitteluvaiheessa, jossa virkailija oppii perusasiat työtehtävistään ja hotellista. Mikäli asiakas tahtoo käyttää lahjakortin, tulee sen tiedot ensin tarkastaa. Tähän vaaditaan lahjakorttijärjestelmän hallintaa. Lahjakortin tiedot syötetään järjestelmään, jonka jälkeen lahjakortilta tarkistetaan sen arvo ja voimassaoloaika. Jos kaikki on kuten pitääkin, voidaan jatkaa varauksen tekemistä.

Seuraavaksi varaus viimeistellään asiakkaan toivomilla lisäyksillä. Näitä voi olla esimerkiksi kuohuviinipullo huoneeseen toimitettuna, vuoteiden yhteenpetaus tai esimerkiksi lisävuode. Jos huoneelle tarvitaan erikoisjärjestelyjä, on asiakasta osattava neuvoa kustannuksista ja muita osastoja kyseisistä toimenpiteistä. Käytännössä tarvittavat toimenpiteet merkataan järjestelmään ja valitaan oikea osasto, jonka raportissa tehtävät näkyvät sitten kyseisenä päivänä. Tähän vaaditaan hotellijärjestelmän hallintaa ja tarkkuutta päivämäärien kanssa.

Seuraavaksi merkataan, mitä kautta varaus on tullut (puhelin/sähköposti/ulkopuolinen varausjärjestelmä) ja otetaan asiakkaalta luottokorttitiedot ylös varauksen vakuudeksi. Sitten asiakkaalle lähetetään varausvahvistus, ja ohjataan hänet tekemään tarvittavat varaukset ohjeiden mukaan. Varaus on nyt valmis.

Tärkein oppimani taito varauksia tehdessä on ripeys ja tehokkuus. Hotellijärjestelmä on minulle helppo käyttää ja kokemus tuo mukanaan nopeutta. Nykyään en unohda varauksilta yksityiskohtia kuten joskus uutena työntekijänä, ja varauksen tekeminen tulee minulta luonnostaan loogisessa järjestyksessä.

Sähköpostien ja muiden viestien hallinnointi

Yksi tärkeimmistä kommunikaatiovälineistä on sähköposti. Asiakkaat ottavat sähköpostitse yhteyttä liittyen varauksiin, lisäpalveluihin, aukioloaikoihin, ja satunnaisiin kysymyksiin liittyen. Sähköposteihin vastaaminen vaatii korrektaa kieltä ja kielitaitoa, tilannetajua ja kykyä lukea rivien välistä. Tekstin kautta se voi olla vaikeaa, mutta joskus esimerkiksi asiakkaan tunnetilan - kuten ärtymyksen, tunnistaminen voi olla avuksi tilanteen ratkaisemisessa.

Sähköpostien kirjoittaminen vaatii myös säännönmukaisuutta. Viesteihin vastataan tietyn kaavan mukaan: tervehdys, viittaus asiakkaan viestiin, kysymykseen vastaaminen, lisäavun tarjoaminen, lopputervehdys ja kiittäminen. Tämän kaavan oppii nopeasti ja monet kirjoittavat sähköpostia luonnostaan näin.

Vastaanotossa käsitellään muitakin viestipalveluita, kuten WhatsApp, Instagram ja varausjärjestelmien viestipalstat. Tärkeintä viestien käsittelyssä on ripeys, ja olenkin oppinut vastaamaan viesteihin erittäin tehokkaasti.

Puheluiden hallinnointi

Puhelimeen vastaaminen on ensimmäinen prioriteetti heti paikan päällä palveltavien asiakkaiden jälkeen. Jos puhelin soi - siihen vastataan. Puhelimeen, kuin sähköposteihinkin, vastataan tietyn kaavan mukaan. Ensin kerron hotellin nimen ja osaston ja seuraavaksi oman nimeni. Viimeisenä kysyn, kuinka voin olla avuksi asiakkaalle. Puhelimitse asiakkaita palvellessa tarvitaan tilannetajua ja nopeaa reaktiokykyä. Asiakas saattaa kysyä sellaistaakin asiaa, jolle ei ole suoraa vastausta. Tällöin asiakas on osattava ohjata esimerkiksi oikean osaston puoleen, tai selvittää hänen tiedustelemansa asia nopeasti itse.

Työn ohessa olen kartuttanut itsevarmuutta puheluiden vastaanottamiseen ja tehokkuutta asiakkaiden palvelemiseen puhelimitse. Ennen tuntui jokseenkin työläältä keskittyä samanaikaisesti esimerkiksi varauksen tekemiseen ja asiakkaan kanssa keskustelemiseen. Nyt varaukset tulevat helposti tehtyä puhelun ohessa ilman suurempaa vaivaa.

Asiakkaiden kirjaaminen sisään

Asiakkaiden kirjaaminen sisään on yksi vastaanottovirkailijan tärkeimmistä tehtävistä. Usein asiakkaiden kirjaaminen sisään on myös eniten työllistävä tehtävä, johon saattaa loppuunmyytyinä päivinä mennä jopa useita peräkkäisiä tunteja, jopa virkailijoita ollessa useampia.

Kirjaaminen sisään alkaa tietysti katsekontaktilla ja hymyllä, kun asiakas astuu sisään aulaan. Tämä on tärkeää, vaikka vastaanottotiskillä olisikin vielä edellinen asiakas. Kontaktin ottaminen heti saa asiakkaan tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Kun asiakas saapuu vastaanottotiskille, tervehditään heitä vielä suullisesti ja toivotetaan tervetulleeksi. Asiakkaan varaus etsitään heidän nimellään ja käydään vielä läpi suullisesti, jotta voidaan tarkistaa varauksen yksityiskohtien olevan oikein. Joskus asiakas on saattanut esimerkiksi tehdä vahingossa tuplavarauksen, jolloin ylimääräinen tietysti perutaan. Seuraavaksi varaajan henkilöllisyys tarkistetaan, ja varmistetaan heidän täyttäneen ennakkotietolomakkeen. Jos asiakas ei ole etukäteen täyttänyt yhteystietojaan, käydään ne läpi kirjautumisvaiheessa. Asiakkaan sähköposti, puhelinnumero, kotiosoite, syntymäaika ja kansalaisuus on otettava ylös ja asiakkaan tulee allekirjoittaa majoitusehdot. Asiakkaalle tulee osata tarvittaessa selittää näiden tietojen tarpeellisuus.

Kun varaus on tarkistettu ja tiedot täytetty, annetaan asiakkaalle tiedot, joita hän tarvitsee vierailunsa aikana. Ensin tarkistetaan, että asiakkaalla on varaukset illalliselle, aamiaiselle ja kylpylään ja muihin hänen toivomiinsa palveluihin. Pandemia-aikana on äärimmäisen tärkeää, että varaukset ovat tehtynä ja niitä noudatetaan, jotta asiakasmäärät pysyvät hallinnassa. Tämäkin on osattava selittää asiakkaille, jos nämä kyseenalaistavat toimintatavat. Jos asiakkaalla ei vielä ole varauksia, tehdään ne tässä vaiheessa. Tähän vaaditaan eri varausjärjestelmien hallintaa ja taitoa tarkastella saatavuutta. Varausten tarkistamisen jälkeen asiakkaalle annetaan hotellin informaatioesite. Huonenumero kirjoitetaan

esitteeseen, jotta sitä ei turvallisuussyistä tarvitse sanoa ääneen. Asiakkaalle kerrotaan huoneen sijainti, ja miten sinne pääsee kulkemaan helpoiten. Tässä vaiheessa kerron yleensä, että asiakas pääsee kulkemaan myös kylpylään samalla avaimella, ja miten hän pääsee kylpylään. Keron myös, että pyyhkeet löytyvät huoneista ja ne voi pukea jo siellä päälle. Viimeisenä kerron mistä löytyy ravintola ja aamiainen.

Viimeisenä, ennen kuin asiakkaat pääsevät vierailunsa viettoon, otetaan huoneesta maksu. Jos asiakas maksaa lahjakortilla, tarkastetaan että varauksella on tiedossa lahjakortin oikea numero ja että lahjakortilla on vielä käyttöoikeus ja se on voimassa. Huonemaksun yhteydessä asiakkaalle tarjotaan vielä mahdollisuutta avata huonelasku, jotta hän voi maksaa kaikki vierailunsa kulut vasta lähtiessä. Tätä varten järjestelmään kirjataan luottokortin tiedot. Asiakkaalle myös selitetään huonelaskun toimintaperiaate. Viimeisenä asiakkaalle toivotetaan mukavaa vierailua ja kerrotaan miten vastaanottohenkilökunnan tavoittaa tarvittaessa.

Asiakkaiden kirjaaminen ulos

Asiakkaiden kirjaaminen ulos on melkein yhtä tärkeä työtehtävä kuin heidän kirjaamisensa sisään. Asiakkaita kirjatessa ulos varmistetaan, että asiakas lähtee hotellista hyvillä mielin. Yrityksen näkökulmasta uloskirjauksen tärkein osuus on varmistua, että kaikki asiakkaan kulut tulevat maksettua.

Asiakkaan tullessa aulaan häntä tervehditään ensin. Useasti asiakkaat ovat hieman hämillään tässä vaiheessa, ja monesti heitä täytyy hieman ohjata kysymällä, ovatko he tulossa uloskirjautumaan. Seuraavaksi etsitään käsiin oikea varaus asiakkaan nimellä ja huonenumerolla. Ensimmäisenä otan asiakkailta avaimet vastaan ja kysyn, ovatko he viihtyneet. Tässä vaiheessa virkailijalta vaaditaan erityistä pelisilmää, sillä palautteen antaminen on monille vaikeaa, ja joskus asiakas kaipaa hieman kannustusta kertoakseen, jos vierailussa oli parantamisen varaa. Palautteet ovat yritystoiminnalle tärkeitä ja mahdollistavat palveluiden kehittämisen. Tilanteet on aina myös helpointa käsitellä paikan päällä, eikä jälkikäteen. Aina silloin tällöin viihtyvyyttä kysyessäni asiakas vastaa vierailun menneen ”ihan ok”. Tällöin yleensä vastaan kohteliaasti jotain siihen suuntaan, että onko jokin syy, miksi vastaus ei ollut ”hyvin”, ja onko asiakkaalla antaa jotain palautetta. Usein kysymys on kuitenkin vain henkilökohtaisesta ilmaisutavasta. Koen, että asiakaspalvelijana on kuitenkin minun vastuullani tarkistaa, että asiakas lähtee hyvän kokemuksen kanssa.

Kun asiakkaiden vierailun on todettu menneen hyvin tai mahdolliset palautteet otettu vastaan, käydään läpi asiakkaan lasku. Jos asiakkaalla on huonelaskulla ostoja, annetaan kuitit hänelle nähtäväksi. Lisäksi tiedustellaan minibaarin käyttö ja lisätään tuotteet tarvittaessa laskulle. Maksun jälkeen asiakasta kiitetään vierailusta ja toivotetaan tervetulleeksi uudelleen.

Päivittäisten tapahtumien seuranta

Vastaanottovirkailijan on oltava aina tietoinen päivittäisistä kokouksista ja muista tapahtumista. Kohdeyrityksessä järjestetään vuosittain kymmeniä, ellei jopa satoja erilaisia tapahtumia, kuten häitä, syntymäpäiviä, kokouksia, virkistyspäiviä ja liikuntaretriittejä. Jokaisesta tapahtumasta huolehtii tietty vastuuhenkilö, joka on yleensä joltain toiselta osastolta kuin vastaanotosta. Kaikkien osastojen on kuitenkin oltava tietoisia päivän tapahtumista ja niiden kulusta, varsinkin vastaanoton. Vastaanoton vastuulla on ohjata asiakkaat oikeaan paikkaan ja vastata tarvittaessa kysymyksiin tapahtumiin liittyen.

Tapahtumiin perehtyminen ja niiden muistaminen vaatii vastaanottovirkailijalta erityistä keskittymiskykyä ja taitoa pitää mielessä suurta määrää tietoa samanaikaisesti. Jokaisesta tapahtumasta luodaan käsikirjoitus, ”orderi”, jolta löytyy tapahtuman aikataulu, tapahtumaa koskevien palveluiden ja tuotteiden hinnat, vastuu- ja yhteyshenkilöt ja heidän yhteystietonsa sekä jokaisen osaston vastuualueet ja ohjeistukset tapahtumaan liittyen. Vastaanottovirkailijan vastuulla on tutustua kaikkiin ordereihin heti vuoron alussa.

Oman osaamisen arviointi

Koen, että osaamiseni suhteessa työtehtävieni vaatimukseen on erinomaisella tasolla. Selviydyn päivittäisistä työtehtävistäni sujuvasti ja tehokkaasti, enkä kavahda hankaliakaan tilanteita. Apua tarvitessani osaan hakea sitä oikealta taholta. Satunnaisesti esimieheni tarjoaa minulle uusia työtehtäviä normaalin vastuualueeni ulkopuolelta, ja koen suoriutuvani myös niistä tehokkaasti. Opin myös nopeasti, mikä helpottaa uusien työtehtävien omaksumista. Olen ennemminkin kokenut asiantuntija, kuin taitava suoriutuja tai aloitteleva toimija. Tarkastelen päivittäisiä työtehtäviä aina avoimin mielin, ja pyrin kehittämään parannusta vaativia toimia. Minulle on helppoa ja luontaista ohjata tarvittaessa kollegoiden toimintaa, ja apuani pyydetäänkin usein.

Kehittyminen

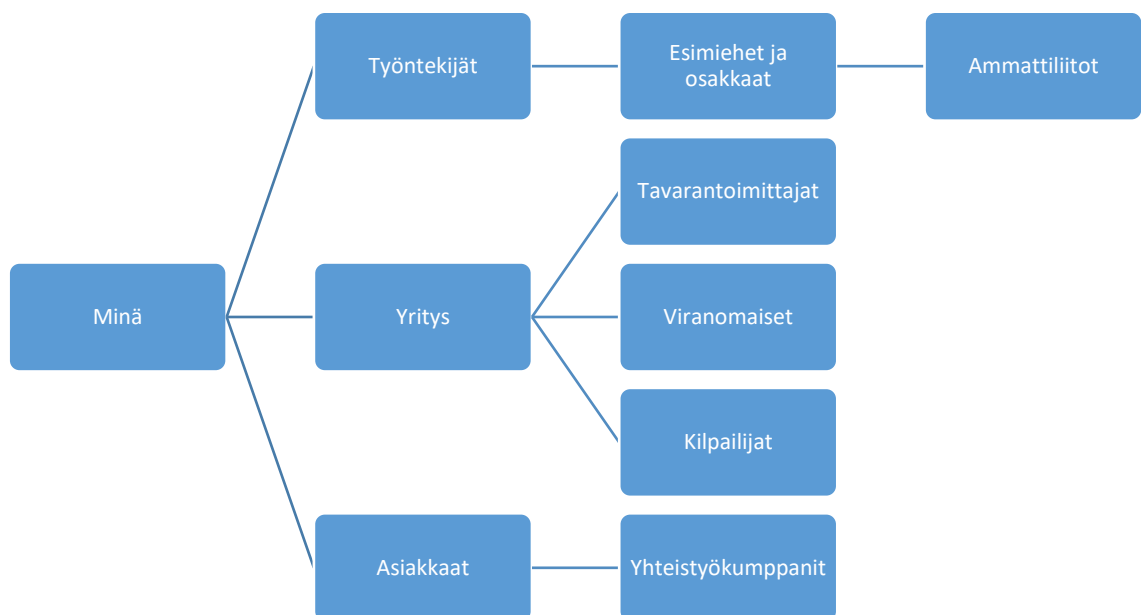
Mitä tulee ammatilliseen kehittymiseen, koen olevani edistynyt hyvin. Vaikka opiskelen alaa nyt neljättä vuotta, aloitin työt vastaanottovirkailijana ensimmäistä kertaa noin puolitoista vuotta sitten. Siitä alkaen olen oppinut runsaasti hotellialasta, vastaanottovirkailijan vastuualueista ja muiden osastojen toiminnasta. Ammatillinen kehittyminen näkyy toiminnassani siten, että minun on helppo ymmärtää syyt ja toiminnot työtehtävieni taustalla ja pystyn tarvittaessa myös selittämään niitä kollegalle tai asiakkaalle. Jatkossa näen mahdollisuutena kehittää ammatillista osaamistani esimerkiksi ottamalla vastaan suurempia vastuita esimerkiksi esimiesasemassa. Tällöin pääsisin näkemään tarkemmin, mitä hotellitoiminnan ylläpitämiseen vaaditaan osastojen esimiehiltä.

2.2 Sidosryhmät

Kohdeyrityksen sisäisiä sidosryhmiä ovat työntekijät, esimiehet, osakkaat ja ulkoistettujen palveluiden työntekijät, eli siivoojat ja huoltomiehet. Ulkoisiin sidosryhmiin lukeutuvat asiakkaat, yhteistyökumppanit kuten Stockmann, tavarantoimittajat (muun muassa ravintolaa ja kauneushoitola varten), viranomaiset kuten poliisi, kilpailijat eli pääkaupunkiseudun hotellit ja ammattiliitot kuten Pam.

Kaikista läheisimmin työni koskettaa asiakkaita ja työntekijöitä. Olen jatkuvassa kontaktissa kollegoideni kanssa eri osastoilta, ja vastaanottovirkailijana olen suorassa kontaktissa asiakkaiden kanssa päivittäin. Toisaalta työhöni vaikuttaa voimakkaasti esimiesten ja osakkaiden sekä toimitusjohtajan tahto ja toiveet.

Kuviossa 1 olen kuvannut eri sidosryhmiä ja niiden vaikutusta toisiinsa. Kuvioista näkyy, mitkä sidosryhmät ovat ensisijaisia oman toimintani kannalta.



Kuvio 1: Sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot

Päivittäiseen työskentelyyn liittyy lukuisia erilaisia vuorovaikutustilanteita. Niitä voi olla esimerkiksi päivän työtehtävien kertaaminen esimiehen kanssa, kollegan ohjeistaminen tai avun pyytäminen, tai yksinkertaisuudessaan ruokatauolla jutustelu.

Myös asiakaspalveluun liittyviä vuorovaikutustilanteita tapahtuu kollegoiden kanssa jatkuvasti. Vastaanotto tekee eniten suoraa yhteistyötä ravintolan ja ryhmämyynnin kanssa

asiakkaiden varauksiin liittyen. Myös markkinointiosaston kanssa tehdään yhteistyötä liittyen esimerkiksi verkkosivuilla esiintyviin satunnaisiin korjaustarpeisiin ja esimerkiksi yhteydenottoopyyntöihin koskien sosiaalisen median yhteistöitä.

Koen, että kohdeyrityksen sisäinen kommunikointi on suurimmaksi osaksi sujuvaa, ja kanavia siihen on riittävästi. Yrityksen sisäiseen kommunikointiin on käytössä sähköpostin lisäksi Teams-sovellus. Toki stressi ja muut henkilökohtaiset asiat vaikuttavat välillä kommunikaatioon, mikä on täysin inhimillistä. Lähtökohtaisesti suurempia haasteita ei kuitenkaan synny ja jos syntyy, ratkaistaan ne yleensä nopeasti.

2.4 Kehittäminen

Päivittäisissä työtehtävissäni tulee aina silloin tällöin vastaan tilanteita, joissa huomaan työskentelytavoissa olevan parantamisen varaa. Kovin usein ei työn ohella ole aikaa pohtia kovin syvällisesti uusia ja parempia työskentelytapoja, mutta mielestäni on kuitenkin hyvä pitää silmällä työskentelyrutiineja ja pohtia, voiko toimintoja tehostaa. Itse olen toteuttanut pieniä muutoksia, kuten muokannut venepaikkavaraukskalenterin viikkokohtaiseksi päiväkohtaisen sijasta ja esimerkiksi siirtänyt harvemmin tarvittavat lomakkeet pois viikoittain tarvittavien lomakkeiden kansiosta, jotta oikeiden lomakkeiden löytäminen olisi tehokkaampaa. Lisäksi, jos huomaan hotellijärjestelmässä jonkin oikopolun, jaan sen heti myös kollegoiden käyttöön.

Kehittämistoimien ei tarvitse olla maata mullistavia. Usein pienetkin muutokset voivat olla apuna tehokkaampaan työskentelyyn. Mielestäni jokaisen työntekijän tulisi aktiivisesti miettiä, miten työskentelyä voisi tehdä mielekkäämpää ja tehokkaampaa.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa asiakaskohtaamisia päivittäisessä työssäni ja analysoida poikkeustilanteisiin liittyviä vaiheita ja niiden ratkaisuja. Opinnäytetyö toimii myös minulle itselleni apuna oman kehittymiseni ja ammatillisen oppimiseni seurannassa. Tämän työn tekemisessä annan eniten arvoa oppimalleni, en niinkään arvosanalle.

Toimeksiantajalle tarjoan näkemyksen päivittäisten asiakaskohtaamisten kulusta vastaanottovirkailijan näkökulmasta. Tarkoituksena on myös tuottaa tiivistetty toimintaohje poikkeustilanteiden hallintaan, jota voidaan hyödyntää lähes kaikilla hotellin osastoilla. Näin ollen tavoitteenani on myös helpottaa omaa, ja kollegoideni työskentelyä välillä hankalissakin asiakaskohtaamisissa.

3 Päiväkirjaraportointi

Päiväkirjaraportointi sijoittuu 10 peräkkäiselle työviikolle. Tähän aikaan ei sisälly poikkeuksia tai lomaviikkoja. Suoritan päiväkirjaraportoinnin viikoilta 39-48. Tahdon tehdä päiväkirjaraportointia selkeästi ja liittyen jokapäiväiseen työhöni, jotta pystyn parhaiten kartoittamaan kehitystarpeen vastaanoton tyypillisessä arjessa. Aion asettaa viikoille yksittäiset teemat, joita käsittelen päiväraportoinnissa. Päiväkirjaraportoinnin avulla aion kehittää yksinkertaistetun toimintaohjeen poikkeustilanteita varten vastaanotossa.

3.1 Viikko 39 - Poikkeustilanteiden synty

Ensimmäisen raportointiviikon tavoitteeksi tahdon asettaa poikkeustilanteiden syntymisen seurannan. Viikon 39 aikana tahdon enimmäkseen tarkkailla, millaisia ja minkä tasoisia poikkeustilanteita arjessa syntyy. Tarkastelun kohteena on maanantai, perjantai ja sunnuntai.

Kehittämiskohteeksi viikolle otan poikkeustilanteiden ehkäisyn. Pysin kiinnittämään huomioita mahdollisiin sikiäviin konflikteihin ja tehdä parhaani niiden ehkäisemiseksi.

Viikon työskentelysuunnitelma pitää sisällään johdannon ja ensimmäisten kappaleiden viimeistelyä. Torstaina työstän eteenpäin ensimmäisen päiväkirjaviikon raportointia. Teen päiväkirjamerkinnot myös tarkastelussa olevien työvuorojen jälkeen. Loppuanalyysiä työstän sunnuntain työvuoron jälkeen.

maanantai 21. syyskuu 2020

Maanantain tavoitteena on orientoitumisen aloittaminen aiheeseen. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittamisessa haasteeksi varmasti kohoaa se, että päivittäiset työtehtävät poikkeavat toisistaan vain hyvin vähän. On opittava virittäytymään opinnäytetyön aiheeseen ja tarkastelemaan päivittäisiä tehtäviä uudelta kannalta työn aiheeseen liittyen.

Maanantaina tiedossa on aamuvuoro. Viikolla aamuvuorot ovat usein melko hiljaisia. Sunnuntaina on majoittunut vain muutama asiakas, joten uloskirjautumisruuhkaa ei ole tiedossa. Päivän tehtäviin lukeutuu muun muassa sähköpostiin ja puheluihin vastaaminen, kokousvieraiden ohjaaminen oikeaan paikkaan ja viikkoon valmistautuminen esimerkiksi majoituskirjeiden lähettämisen muodossa.

Päivät tavoitteet toteutuivat hyvin. Sattumalta sähköpostiin oli tullut pidempikin asiakaspalautte, johon pääsin vastaamaan. Pääsin siis heti käsiksi opinnäytetyön aiheeseen käytännössä. Asiakas oli jättänyt pitemmänkin palautteen koskien vierailuaan. Valitettavasti tämän yksittäisen pariskunnan kohdalla oli käynyt useampikin hankaluus vierailun aikana, useammalla eri osastolla. Asiakas kuitenkin vaikutti kokonaisuudessaan ihan tyytyväiseltä. Vastasin asiakkaan viestiin kuitenkin huolellisesti. Pahoittelin niitä asioita, jotka olivat

menneet pieleen vastaanoton puolelta, ja välitin eteenpäin muita osastoja koskevat palautteet. Koen, että ainakin viikkotavoite täyttyi jo tämän tapahtuman osalta, sillä huolellinen vastaukseni ja asiakkaan yleiskuva vierailusta hankaluuksista huolimatta yhdessä aiheuttivat sen, että asiakas vastasi vielä viestiini kiitellen, ja sanoivat vierailevansa meillä varmasti myös tulevaisuudessa. Vaikka asiakas olikin kokoanisvaltaisesti tyytyväinen, olisi kömpelö vastaus hänen viestiinsä voinut tehdä kokemuksesta entistä huonomman.

perjantai 25. syyskuu 2020

Perjantaina on tiedossa kiireinen päivä. Saapuvien huoneiden määrä on lähellä 80, jossa mukana on myös yksi suuri ryhmä. Viikonloppuna majoittuvat ryhmät ovat usein haastavampia kuin viikolla vierailevat, ja usein heillä on enemmän aktiviteetteja tilattuna, joista vastaanotossa tulee olla tietoinen. Perjantain tavoitteeksi voisikin asettaa asiakastyytyväisyyden varmistamisen viikonloppuryhmien kohdalla.

Perjantain vuoro oli odotetusti kiireinen. Mitään suurempaa huomioitavaa ei käynyt yksilöasiakkaiden kohdalla. Odotetusti perjantain ryhmän kanssa tuli jonkin verran hankaluuksia.

Kyseisen tilaisuuden järjestäjä oli sijoittanut osallistujat kahden hengen huoneisiin nimilistan perusteella. Moni osallistujista oli yrityksen eri toimipisteistä, ja lopulta tilanne oli se, että suuri osa ei tuntenut ennalta huonetoveriaan. Osallistujat olivat tästä närkästyneitä ja kertoivat sen vastaanottoon. Kollegan kanssa kuitenkin kerroimme, että järjestäjä on suunnitellut huonejaon, eikä vastaanotolla ole asian kanssa mitään tekemistä.

Huonevaihtojen tekeminen hotellijärjestelmään on hyvin hidasta ja monimutkaista, kun kyseessä on kahden hengen huone. Asiakkaat olivat kuitenkin edelleen tyytymättömiä, joten kerroin ymmärtäväni ja tekeväni parhaani asiakkaan asian selvittämiseksi. Jouduin pyytämään apua kollegalta, sillä jo tehtyjen huonevaihtojen vuoksi järjestelmän tiedot eivät täsmänneet. Lopulta kollega auttoi asiakasta asian järjestämisessä, sillä jouduin itse poistumaan takahuoneeseen hieman rauhoittumaan. Asiakas oli hyvin kärsimätön ja kesä on ollut mitä kiireisin, joten omatkin hermoni olivat jo kovin kireällä. Kommunikoin asian kuitenkin asiakkaalle - sanoin joutuvani poistumaan ja pahoittelin asiaa. Vaikka olin pettynyt, etten pystynyt hoitamaan tilannetta loppuun, koen tekemäni ratkaisun olevan kuitenkin paras mahdollinen. Tärkeintä on, että asiakas saa parhainta mahdollista palvelua, jota en itse siinä tilanteessa pystynyt antamaan. Olen kiitollinen kollegalle, joka sai asian hoidettua loppuun, ja päivän tavoitekin siis toteutui.

Syntyneestä tilanteesta saan käsiteltävää viikkokoontiin, jossa pyrin etsimään kirjallisuuslähteitä liittyen syntyvien vikatilanteiden aiheisiin. Tässä tapauksessa tilanne liittyi nimenomaan majoitusryhmin, sillä vastaavaa ongelmaa tuskin syntyisi yksittäisten asiakkaiden kanssa.

sunnuntai 27. syyskuu 2020

Tahdoin valita sunnuntain tarkastelun kohteeksi mieluummin kuin lauantain, sillä lauantait ovat usein hyvin samankaltaisia perjantaiden kanssa. Sunnuntait ovat myös hyvin kiireisiä, kun talo tyhjenee majoittuvista asiakkaista usein vain muutaman tunnin aikana. Lisäksi iltapäivään saakka ravintola kuhisee brunssista nauttivia asiakkaita. Sunnuntain tavoitteeksi asetan vastata mahdollisimman kattavasti asiakkaiden palautteisiin, mitä sunnuntaisin tulee yleensä paljon uloskirjautumisien yhteydessä.

Sunnuntai oli tyypillisesti hyvin kiireinen. Kuten odotinkin, palautteita saimme runsaasti, niin positiivisia kuin negatiivisiakin. Haasteeksi palautteiden käsittelemisessä muodostuu monesti asiakkaiden suorasukaisuuden puute. Kysyn aina asiakailta, kuinka he ovat viihtyneet vierailunsa aikana. Monesti saan vastaukseksi ”ihan hyvin”, jolloin tahdon yleensä vielä erikseen kysyä, onko heidän mielellään jotain annettavaa palautetta. Usein lausahdus liittyy vain persoonalliseen ilmaisuun, mutta asiakaspalvelijan näkökulmasta ”ihan hyvä” ei vastaa tavoitetta. Toisinaan asiakkaalla tosiaan on jotain annettavaa palautetta, jonka hän uskaltautuu vasta tässä vaiheessa sanomaan. Välillä tuntuu turhauttavalta, että asiakkaat kokevat palautteen antamisen niin hankalaksi. Tilanteet on aina helpointa ratkaista paikan päällä, ja palautteiden avulla pystymme parhaiten kehittämään tuotettamme. Osana palautteeseen reagoimista kiitän asiakasta vielä palautteen antamisesta.

Koen myös päivän tavoitteen toteutuneen hyvin. Tottumuksen kautta palautteisiin vastaaminen tuntuu sujuvan hyvin. Tärkeintä on asiakkaan kuunteleminen ja tilanteen pahoittelu. Vaikeimpia palautteita ovat ne, jotka liittyvät asioihin, joihin emme oikeastaan voi vaikuttaa. Kyseinen rakennus on toiminut hotellina jo kauan, ja joissain huoneissa on käytön aiheuttamia puutteita, joita ei aina voi korjata. Tällöin yleensä keskityn nimenomaan asiakkaan kuuntelemiseen ja näytän, että ymmärrän heidän harminsa. Yleensä kerron rehellisesti, että valitettavasti kyseessä on asia, jolle ei ole tehtävissä paljoa, mutta pahoittelen kuitenkin sen vaikutusta heidän vierailunsa viihtyvyyteen. Muutaman kerran asiakkaat ovat myös sanoneet suoraan, etteivät aio uudestaan käyttää palveluitamme. Tällöin kerron ymmärtäväni ja kirjaan heidät kuitenkin ulos mahdollisimman ystävällisesti. Yleensä toivotan asiakkaat aina tervetulleiksi takaisin, mutta näissä tapauksissa jätän toivotuksen pois.

Yhteenveto

Koen ensimmäisen viikon sujuneen hyvin - pääsin heti käsittelemään opinnäytetyön kannalta tärkeitä teemoja. Osaamiseeni en koe tulleen suurta muutosta vielä tässä vaiheessa, sillä eteen tulleet tilanteet ovat jo tulleet työn ohessa tutuksi. Koen kuitenkin, että työtehtäviin perehtyminen opinnäytetyön kannalta kehittää pitkällä tähtäimellä osaamistani. Viikon aikana

jouduin selvittämään muun muassa palautteita ja viikonloppuryhmän huonejakoa. Ratkaisut näihin tilanteisiin löytyivät jo hankitusta osaamisesta työssä sekä kollegan tuesta.

Kortesuo ja Löytänä (2011) määrittelevät poikkeustilanteet sellaisiksi tapauksiksi, joissa yrityksen ja asiakkaan välisessä suhteessa asiakkaan odotukset eivät täyty ja tämä joutuu pettymään tuotteen tai palvelun laatuun. Useimmiten poikkeustilanteita tapahtuu asiakaspalvelutilanteissa, toimituksissa tai tuotteen käytössä. Poikkeustilanne voi syntyä myös, jos asiakkaalle annettuja lupauksia ei pidetä. (Kortesuo & Löytänä 2011, luku 8).

Viikonloppuryhmän huonejakoon liittyvässä ongelmassa asiakas oli tosiaankin pettynyt tilanteeseen huoneiden kanssa. Tässä ongelmaksi nousi kuitenkin, että asiakkaan oli hankala ymmärtää, että huonejakoon liittyvät päätökset oli tehty asiakasyrityksen johdon puolesta, eikä hotellin. Asia onneksi saatiin lopulta ratkaistua. Asian selvittämistä helpottaakseni minun olisi pitänyt huomata aikaisemmin, että asiakkaan läsnäolo tilanteessa vaikeutti asian käsittelyä. Parhaiten tilanteen olisi voinut hoitaa pyytämällä asiakasta istuutumaan siksi aikaa, että hänen toivomansa huonevaihdot saadaan tehdyksi. Näin olisi välttytty kummankin osapuolen turhalta hermostumiselta. Aina kyseisen kaltaisia tilanteita ei voi kuitenkaan ennustaa, joten jatkoa ajatellen oli hyvä, että tilanne tuli eteen - nyt osaan tunnistaa sellaisen paremmin ja reagoida oikealla tavalla.

Oman kokemukseni mukaan poikkeustilanteita syntyy eniten yksinkertaisissa väärinymmärryksissä. Asiakas ei ehkä ole perehtynyt hänelle lähetettyyn ohjeistukseen ennen vierailuaan tai on esimerkiksi ymmärtänyt väärin hintaan kuuluvat palvelut. Silloin tällöin reklamaatioita tulee huoneiden siisteydestä. Harvemmin poikkeustilanteissa on kyse kovin suuresta ongelmasta. Tavallisesti ongelmatilanteet saadaan ripeästi ratkaistua. Tulevissa kappaleissa tulen käsittelemään tarkemmin poikkeustilanteiden käsittelemistä kirjallisuuteen viitaten.

3.2 Viikko 40 - Kommunikaatio

Viikon 40 tavoitteeksi asetan kommunikaation seurannan poikkeustilanteissa niin asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä, kun myös kommunikaation vastaanottovirkailijan ja hänen esimiehensä välillä poikkeustilanteita koskien. Viikolta 40 tarkastelun kohteena ovat maanantai, lauantai ja sunnuntai.

Viikon kehityskohteeksi otan oman ilmaisuni poikkeustilanteissa. Pyrin kiinnittämään huomioita omaan kommunikaatiooni ja ilmaisemaan itseäni rauhallisesti ja informatiivisesti, jotta asiakas kokee tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi.

Viikolta neljäkymmentä pyrin tekemään päiväkirjauksen vuorojen jälkeen, mutta viikkokatsauksen kirjoittaminen ajoittuu viikolle 41. Työvuorot sijoittuvat pääosin loppuviikkoon, ja viikolla 41 ehdin paremmin viimeistelemään viikkokoonnin.

maanantai 28. syyskuu 2020

Maanantaina minulla on välivuoro. Nyt syksyn alkaessa arki on rauhoittunut sen verran, ettei välivuoroa aina edes tarvitse. Viikolla hotellissa vierailee pääasiassa yritysvieraita. Välivuorot viikolla keskittyvät enimmäkseen puheluihin ja sähköpostiin vastaamiseen.

Maanantain tavoitteeksi otan oman kommunikointini tarkkailun - kuinka puhun kollegoilleni ja asiakkaille. Myös kehityskohteeksi voin ottaa juuri tuon kommunikaation ja sen tehostamisen erilaisissa työtilanteissa.

Maanantai sujui odotetusti rauhallisissa merkeissä. Vastailin sähköposteihin ja kollegan kanssa ohjasin kokousasiakkaita oikeisiin kokoustiloihin. Koen, että minun on helppo kommunikoida sekä työtovereiden, että asiakkaiden kanssa. Pystyn myös kertomaan asiakkaalle, mikäli en tiedä vastausta heidän kysymyksiinsä. Tällöin kysyn joko kollegalta neuvoa tai otan yhteyttä osastoon, joka osaa vastata paremmin, kuten myyntipalvelu tai ravintola.

Olen työssäni tehokas, mutta välillä pyrkimys ripeyteen näkyy työssäni myös malttamattomuutena. Tulevaisuudessa minun on keskityttävä käsittelemään aina yksi asia kerrallaan. Monesti asiakkaan kysyessä jotain, mitä en tiedä, käännyin kollegan puoleen hieman turhankin nopeasti. Ensimmäisenä tulisi muistaa kommunikoida asiakkaalle esimerkiksi sanomalla: ”En osaa vastata kysymykseesi, mutta pieni hetki, niin kysyn osaako kollegani auttaa”. Myös neuvoa kysyessä tulisi malttaa ensin tarkistaa, onko kollegalla jotain kesken: puhelu tai keskustelu toisen asiakkaan kanssa. Tärkeää on malttaa odottaa kollegan vapautumista ja sen jälkeen kysyä, voiko häneltä kysyä apua - sen sijaan että vain möläyttää kysymyksen ilmoille. Sujuva kommunikaatio työtovereiden välillä viestii myös asiakkaalle terveestä työympäristöstä.

lauantai 3. lokakuu 2020

Lauantaina on tiedossa aamuvuoro. Heti aamusta on yleensä hyvää aikaa katsoa laskut kuntoon maksua varten, mikäli perjantaina on majoittunut jokin ryhmä, joka maksaa kulut paikan päällä. Lauantaisin yleensä tapahtuu paljon, ja aamuvuorossa onkin jo hyvä perehtyä päivän tapahtumiin ja tehtäviin. Lauantaisin tilataan usein paljon huonetervehdyksiä, kuten kukkia, kuohuvaa ja kortteja, jotka tulee aamuvuorossa katsoa valmiiksi. Perjantaina saapuneiden uloskirjaus työllistää lauantaisin myös jonkin verran.

Lauantai tavoitteena voisi pitää tehokasta kommunikointia vuoronvaihdon yhteydessä. On äärimmäisen tärkeää pystyä kertomaan päivän tapahtumat iltavuorolle, jotta he ovat mahdollisimman varautuneita alkavaan vuoroonsa.

Lauantai sujui kiireisesti mutta mukavasti. Heti aamusta sain yhden laskun selvitettäväkseni, mikä onneksi oli suhteellisen yksinkertainen. Yhdessä ravintolan kanssa huolehdin puuttuvien tuotteiden lisäämisestä laskulle, jotta se olisi valmis maksuun. Kyseinen lasku vaati kuitenkin keskittymistä, sillä ryhmälle oli tarjottu lasilliset kuohuvaa veloituksetta kompensationsa myöhästyneistä illallistarjoiluista. Oli siis tärkeää katsoa, ettei kuohuvia ole lisätty laskulle. Jouduin kysymään apua lisäksi kokouspalvelusta, sillä oli epäselvää, mitä ryhmälle oli tarjottu päiväkahvien yhteydessä. Sain kuitenkin laskun selvitettyä ja valmisteltua maksua varten.

Perjantaina saapuneet majoittajat olivat tyytyväisiä vierailuunsa, negatiivista palautetta ei tullut ollenkaan uloskirjautumisen yhteydessä. Koska olin jo aamulla saanut laskun tarkastettua, sujui vuoronvaihto helposti ja iltavuoro pääsi aloittamaan työt saumattomasti.

sunnuntai 4. lokakuu 2020

Sunnuntait sujuvat hyvin samanlaisen kaavan mukaan syksyisin. Lauantait ovat keskimäärin lähes loppuunmyytyjä, joten sunnuntaisin vastaanoton työpanos keskittyy lähinnä asiakkaiden kirjaamiseen ulos. Sunnuntaibrunssi houkuttelee asiakkaita myös ulkopuolelta, mikä myös luo kiirettä sunnuntaihin. Ruuhka tosin hälvenee iltavuoroon mennessä. Minulla on sunnuntaina jälleen aamuvuoro.

Tälle sunnuntaille en aseta erityistä tavoitetta, sillä vuoro vaatii jo itsessään niin paljon. Pysin jälleen käsittelemään asiakkaiden antamia palautteita parhaan kykyni mukaan, jotta heille jäisi vierailusta hyvä kokonaiskuva.

Päivä sujui ilman suurempia mutkia. Jälleen yksi lasku oli käytävä läpi heti aamusta. Muutaman mutkan kautta lasku tuli selvitettyä. Vuoro oli kiireinen ja huomasin jaksamiseni olevan huonommalla tasolla kuin yleensä. Olo oli hieman flunssainen ja kommunikoin asian heti esimiehelleni, jotta mahdollinen ilmoitus poissaolosta ei tulisi yllätyksenä.

Yhteenveto

Viikon aikana keskityin kommunikaation tarkkailuun ja säätelyyn. Koen onnistuneeni tavoitteessani hyvin, sillä väärinymmärryksiltä säästyttiin niin asiakkaiden kuin kollegoidenkin kanssa. Osastojen välisen yhteistyön merkitys nosti päätään jälleen. Koen, että sujuva kommunikointi on täysin yhtä tärkeää työyhteisön sisällä kuin ulospäin suuntautuva kommunikointi. Asiakkaalle välittyy myös työyhteisön sisäiset suhteet. Monesti poikkeustilanteen ilmetessä tarvitaan kollegan konsultointia ja mielestäni on tärkeää, että asiakas näkee eheän ja toimivan suhteen työyhteisön kesken. Jos suhde kollegoiden välillä

olisi muuta kuin asiallinen ja ystävällinen, aistii asiakas sen varmasti. Pienetkin negatiiviset kokemukset, vaikka epäsuoratkin, voivat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen palvelusta. Pidän siis tärkeänä työyhteisön eheyttä ja avointa kommunikointia. Perehtyessäni aiheeseen, löysin kirjallisuudesta useita hyviä toimintamalleja kommunikoinnin tehostamiseen.

Aarnikoivun (2005) mukaan asiakaspalvelijan tulisi olla asiakassuuntautunut ja kehityshakuinen. Hyvä asiakaspalvelija asennoituu myönteisesti itseensä, työhönsä ja ympäristöönsä. Asiakaspalvelijalla on hyvä itsetunto, vahva ammattitaito, yhteistyökykyä ja kykyä toimia erilaisten ihmisten kanssa. Asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus on hyvä palveluasenne ja halu perehtyä asiakkaan odotuksiin ja vastata niihin. Asiakaspalvelija on omalta osaltaan vastuussa luottamussuhteen rakentamisessa yrityksen ja asiakkaan välille. (Aarnikoivu 2005, luku 2). Aarnikoivun näkemys haastaa mielestäni hyvin ammattiosaamisen ja työmotivaation. Valitettavasti monille palvelualoille hakeutuu myös sellaisia ihmisiä, joita asiakaspalvelu ei kiinnosta, ja työnhaun taustalla saattaa olla sen helppous - asiakaspalvelijoita tarvitaan aina. Asiakaspalvelussa työmotivaatio on kuitenkin avainasemassa - virkailijan tulee aidosti välittää asiakkaidensa tarpeista ja toiveista hyvän palvelun toteuttamiseksi. Vastaanottovirkailija on asiakkaiden kanssa tekemisissä jatkuvasti kasvotusten, joten koen, että työmotivaation puute on tällä alalla vaikeampi piilottaa. Koen, että tällä alalla vältytään ”huonojen” asiakaspalvelijoiden palkkaamiselta melko hyvin. Tiivis ja hyvä työyhteisö auttaa myös työmotivaation ylläpitämisessä.

Sobel (2003) kirjoittaa, että tinkimättömyyden neljä komponenttia ovat kyky erottaa oikea ja väärä, selkeät arvot, yhtenäisyys ja luotettavuus. Asiakaskohtaamisissa nämä elementit tulevat nopeasti asiakkaan huomioon ja hän muodostaa käsityksensä asiakaspalvelijasta niiden perusteella. Asiakas kiinnittää huomioita erityisesti kommunikaation avoimuuteen ja kykyyn vastata rehellisesti vaikeisiin kysymyksiin tai valituksiin. Asiakas huomaa myös nopeasti, palveletko hänen tarpeitaan aidosti, vai onko toiminnan taustalla jokin toinen henkilökohtainen motiivi. (Sobel 2003, 29).

Osa kommunikointia ja poikkeustilanteen selvittämistä on asiakassuhteen syventäminen. Se, pitääkö asiakas asiakaspalvelijasta, voi vaikuttaa hyvinkin paljon tilanteen kulkuun. Sobelin mukaan Carnegie (1936) kirjoitti ominaisuuksista, joilla voimme saada muut ihmiset pitämään itsestämme. Näitä ominaisuuksia ovat muun muassa kiinnostuksen osoittaminen, hymyileminen, etunimen käyttäminen, toisen kuunteleminen ja käyttäytyminen tavalla, joka saa toisen ihmisen kokemaan itsensä tärkeäksi. (Sobel 2003, 48). Asiakaspalvelijan kannattaa hyödyntää näitä ominaisuuksia myös poikkeustilanteissa. Kaikkia ei tietenkään voi miellyttää, mutta vikatilanne ratkeaa luultavasti sujuvammin, jos asiakas saadaan pitämään virkailijasta. Toki virkailijalta vaaditaan näissä tilanteissa pelisilmää - esimerkiksi kovin leveää hymyä ei kaikissa poikkeustilanteissa kannata näyttää, jos tilanne kyseessä on vakava.

3.3 Viikko 41 - Alkutilanteen selvittäminen

Viikon 41 tavoitteeksi otan poikkeustilanteiden alkutilanteiden selvittämisen. Pyrin kiinnittämään huomiota siihen, missä tilanteessa poikkeus on syntynyt, ja mikä tilanne on silloin, kun asiakas ilmaisee ongelmasta. Alkutilanteen selvittäminen on tärkeää jatkon kannalta.

Viikon työvuorot ovat tiistai, keskiviikko ja perjantai. Jälleen pyrin tekemään päiväkirjamerkinnot vuorojen jälkeen ja työstämään viikkokoontia loppuviikosta.

tiistai 6. lokakuu 2020

Sunnuntaina alkanut flunssainen olo päättyi siihen, että soitin maanantaina esimiehelle ja kerroin jääväni kotiin tiistaina. Tiistai kuluikin teekupin ääressä leväten. Työstin opinnäytetyön ensimmäisiä kappaleita hieman eteenpäin. Keskityn tämän viikon osuuksissa enemmän teoriapohjan kirjoittamiseen, kun päiväkirjamerkinnot jäävät sairauden vuoksi suppeammiksi.

keskiviikko 7. lokakuu 2020

Myös keskiviikkona jäin pois vuorosta flunssan vuoksi. Olo oli kuitenkin huomattavasti virkeämpi tiistaihin verraten, joten lupauduin tekemään sähköposteja kotoa käsin. Pidän työskentelyn joustavuutta erittäin hyvänä asiana. Toki vastaanotossa on aina oltava joku myös paikan päällä, mutta esimerkiksi välivuoroja voi satunnaisesti tehdä kotoa käsin. Välivuorot keskittyvät muutenkin sähköpostiin ja puheluihin, ja ne voikin hoitaa myös kotoa käsin kätevästi. Työskentely kotoa on myös nopeampaa, kun paikan päällä olevien asiakkaiden palvelu ei mene muiden työtehtävien edelle. Tein sähköposteja kokonaisuudessaan kolme tuntia, ja siinäkin ajassa sain käsiteltyä reilun määrän sähköposteja. Kotoa työskentely helpottaa myös paikan päällä olevia kollegoita, kun sähköpostista huolehtii joku muu.

perjantai 9. lokakuu 2020

Perjantaina olo oli jo tarpeeksi hyvä palatakseni töihin. Perjantaina minulla oli aamuvuoro. Perjantaina valmistaudutaan viikonloppuun muun muassa käymällä läpi saapujat, jakamalla huoneet ja huomioimalla huoneisiin mahdollisesti vietävät tervehdykset, kuten kuohuviinit ja hedelmälautaset. Työ vastaanotossa on usein hektistä, ja joskus yksityiskohtia tai toimeksiantoja esimerkiksi ravintolalle jää merkitsemättä varauksille. Varauksin läpikäyminen perjantaina antaa mahdollisuuden viime hetken korjauksille ja muutoksille.

Perjantain vuoro sujui mutkitta. Torstaina saapuneita ei ollut paljoa, joten uloskirjaus kävi nopeasti. Aikaa jäi hyvin puheluiden ja sähköpostien hoitamiseen. Yhteydenottojen määrä yleensä lisääntyy viikonloppua kohden. Se aiheuttaa hankalan tilanteen, sillä yleensä

viikonloppuisin aika kuluu paikalla olevien asiakkaiden kanssa, eikä aikaa vastaamiselle jää paljoa. Siksi edes lyhyt hetki sähköpostien parissa hiljaisena hetkenä auttaa, jotta asiakkaat eivät joudu odottamaan vastausta koko viikonloppua.

Yhteenveto

Viikon aiheeseen perehtyminen jäi hieman suppeammalle alkuviikon sairaudesta johtuen. Otan kuitenkin kantaa poikkeustilanteiden alkutilanteiden käsittelyyn aikaisemman kokemukseni perusteella.

Poikkeustilanteen käsittelemisen ensimmäinen kosketuspiste on hetki, kun asiakas kertoo ongelmasta. Asiakaspalvelijalta vaaditaan tässä vaiheessa korkeaa keskittymisen tasoa. Kuuntelun merkitys korostuu heti tässä vaiheessa - asiakas kokee olonsa arvostetuksi, kun hän saa keskeytyksettä kertoa mielipahan tai ongelman aiheuttaneesta tilanteesta. Samalla kun virkailija kuuntelee asiakasta, jää aikaa tehdä päätelmiä muista poikkeustilanteen käsittelyä helpottavista asioista: missä mielentilassa asiakas on, kuinka vakavaksi hän kokee kohdatun ongelman, minkälainen ihmistyyppi on kyseessä ja millaisia ratkaisuehdotuksia hänelle kannattaa esittää.

Asiakkaat tuovat poikkeustilanteet esille hyvin erilaisissa vaiheissa vierailuaan - aiheeseen liittyen esiintyy suurta vaihtelua ja koen, että asiakkaan luonteella on tähän suuri vaikutus. Asiakkaan käyttäytymistä ja motiiveja käsittelemistä lisää luvussa 3.5 ja 3.6. Parasta tietenkin olisi, että mahdolliset ongelmat tuodaan esille mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta ne saadaan ripeästi korjattua. Yllättävän moni kertoo kokemistaan hankaluuksista kuitenkin vasta uloskirjautumisen yhteydessä. Tämä on hankala toimintatapa, sillä aina edes hyvitys ei korvaa aiheutunutta mielipahaa, eikä tässä tapauksessa jo tapahtuneeseen ongelmaan voi vaikuttaa. Tavoitteena tietenkin on asiakkaalle miellyttävän vierailun takaaminen.

Osa asiakkaista on selkeästi luonteeltaan vaatimattomia ja arkoja, eivätkä siksi ilman rohkaisua kerro poikkeustilanteista kuin vasta lähdön koittaessa. Toiset asiakkaat vaikuttavat taas hieman piittaamattomilta, ja he kokevat luultavasti ylemmyyden tunnetta saadessaan moittia palvelua. Tämän tyyppiset asiakkaat eivät tahdo antaa edes mahdollisuutta ongelman korjaamiseen ja kertovat siitä sen vuoksi vasta kun se on liian myöhäistä. Onneksi tämän kaltaisia tapauksia käy harvoin.

Valvio kertoo, että asiakkaat kannattaa kohdata aina myönteisellä asenteella (Valvio 2010, luku 6). Tämä kannattaa pitää mielessä myös silloin, kun asiakas lähestyy kertoakseen kohtaamastaan ongelmasta tai epäkohdasta. Kun asiakas kohdataan myös ongelmatilanteessa myönteisellä asenteella, välitetään hänelle tunne, että tilanne kyllä selviää ja kaikki kääntyy parhain päin. Näin asiakkaan mahdollinen negatiivinen tunnereaktio pystytään katkaisemaan

heti alkuvaiheessa. Kun poikkeustilanteen syntyä on saatu selvitettyä, päästään jatkamaan työskentelyä sen ratkaisemiseksi.

3.4 Viikko 42 - Reagointi ja ongelmanratkaisu

Viikolla 42 keskityn reagointiin ja ongelmanratkaisuun poikkeustilanteissa. Myös alkutilanteen selvittäminen ja jälkipuinti on poikkeustilanteiden käsittelyssä tärkeää, mutta nopea reagoiminen ja asian ratkaisu ovat tietenkin avainasemassa poikkeustilanteiden syntyessä.

Otan kehityskohteekseni viikolle 42 ongelmatilanteiden ripeän ratkaisun. Olen varsin uusi tekijä majoituslalla, ja vaikka useimmissa tilanteissa osaan työskennellä ripeästi poikkeustilanteen ratkaisemiseksi, ei tehokkuuden lisääminen ole ikinä pahitteeksi.

Viikon työvuorot ovat tiistai, perjantai ja lauantai. Teen päiväkirjamerkinnot vuorojen jälkeen ja viikkokoonti keskittyy viikolle 43, sillä sunnuntain tahdon pitää lepopäivänä.

tiistai 13. lokakuu 2020

Tiistaina on tiedossa iltavuoro. Koska kollega on sairastunut, joudun tekemään hieman pitemmän vuoron. Tiistaina hotellin vieraana oli muutama pieni yritys kokoustamassa. Lisäksi illemmalla paikalle saapuisi suurempi urheilujoukkue, jolle osa hotellin tiloista oli varattu yksityiskäyttöön. Tiistain tavoitteeksi asetan sujuvan sisäänkirjauksen kyseiselle joukkueelle.

Vuoro sujui leppoisasti. Päivä koostui puheluista, sähköposteista ja kokousvieraiden ohjaamisesta. Teimme myös tarvittavat toimenpiteet urheilujoukkueen sisäänkirjaamista varten. Kollegani oli vielä paikalla joukkueen saapuessa, ja hän kirjasi joukkueen sisään samalla, kun jäin itse huolehtimaan vastaanotosta. Joukkue kirjasi sisään nopeasti ja mutkitta.

perjantai 16. lokakuu 2020

Viikonlopusta on tulossa hektinen. Olen perjantaina ja lauantaina iltavuorossa, jotka ovat tyypillisesti koko viikonlopun kiireisimmät vuorot. Perjantaina hotellin käyttöaste on lähellä 90 prosenttia.

Perjantaina pyrin kiinnittämään huomioita ja kehittämään taitojani asiakkaiden kirjaamisessa sisään entisestään. Kaikille asiakkaille on kerrottava tietyt asiat, ennenkö he pääsevät nauttimaan viikonlopustaan. Yritän jatkuvasti kehittää tapaani esittää nämä asiat, jotta asiakkaiden kirjaaminen sisään sujuisi reippaasti, eikä asiakkaille jäisi kysyttävää.

Perjantai sujui suurimmaksi osaksi kirjatessa asiakkaita sisään. Ruuhka tasaantui tyypillisesti seitsemän aikaan illalla, ja pääsin päivittäisten tehtävien pariin silloin. Koen, että osaamiseni

asiakkaiden kirjaamisessa sisään on harjaantunut hyvälle mallille nyt reilun vuoden vastaanottotyöskentelyn jälkeen. Kirjattuani asiakkaat sisään, kerron mistä heidän huoneensa löytyy, miten he käyttävät kylpylää ja kerron mistä ravintola löytyy. Tarkistan myös, että asiakkailla on tarvittavat varaukset tehtynä vierailuaan varten. Varsinkin nyt pandemia-aikana on tärkeää painottaa asiakkaille varauksista kiinni pitämisen tärkeyttä. Viimeisenä otan huoneesta maksun ja tarjoan mahdollisuutta avata huonelaskun luottokortilla ja selitän vielä huonelaskun toimintaperiaatteen.

Tarkkaa aikaa en ole ottanut, mutta asiakkaiden kirjaamisessa sisään menee arviolta 5 minuuttia asiakasta kohden. Yritysvieraiden kohdalla aika on pienempi, sillä monesti huonemaksu menee laskulle ja illallinen on heillä valmiiksi varattuna. Monesti asiakkaat eivät kuuntele kaikkea, mitä virkailijalla on sanottavana, ja kyselevät sitten jälkikäteen turhautuneina vierailun yksityiskohtia. Siksi on tärkeää, että kirjaaminen sisään tapahtuisi ripeästi, mutta informatiivisesti. Saimme hiljattain verkkopalautteen, jossa kritisoitiin sitä, että asiakkaiden vastaanotto oli ”persoonaton”, koska kaikille kerrottiin samat asiat. Palaute huvitti hieman minua ja kollegoitani, sillä tokihan kaikille asiakkaille on kerrottava samat yksityiskohdat vierailusta. Kuitenkin pyrin sisään kirjaamisen yhteydessä ottamaan aina huomioon asiakkaiden persoonallisuuden, ja mukautan sanomisiani sen mukaan. Joidenkin asiakkaiden kanssa voi jäädä hieman vitsailemaankin, mutta toisista huomaa, että he tahtovat vain sisäänkirjauksen nopeasti alta pois. Asiakaspalvelussa aikaisemminkin toimineena tunnistan asiakastyypit yleensä nopeasti, mikä helpottaa palvelua huomattavasti.

lauantai 17. lokakuu 2020

Lauantai jatkaa perjantain kaavan mukaan. Olemme jälleen tälle lauantaille loppuunmyytyjä. Tiedossa on myös yhdet häät ja eräs toinen viikonlopputapahtuma. Ravintola hoitaa häiden järjestelyt, joten ne eivät juurikaan kuormita vastaanottoa. Vuorossa kanssani on poikkeuksellisesti normaalisti yövuoroja tekevä kollega, joten vähän jännitän, miten vuoro menee. Lauantai on niin hektinen vuoro, etten aseta tälle päivälle mitään sen suurempaa tavoitetta.

Vuoro alkoi odotetusti kiireisesti. Alkuiltapäivä meni ihan sujuvasti, vaikka ruuhkaa oli melkein koko ajan. Kerroshoitajat toivat vastaanottoon paperilapulle kirjoitetun listan puhtaana olevista huoneista, vaikka normaalisti puhtaat huoneet merkataan suoraan järjestelmään. Päivän päätteeksi kuulin, että kerroshoidon järjestelmässä oli vikaa, jonka vuoksi huonestatuksia ei pystytty päivittämään. Näin kiireisenä päivänä tällainen vika aiheutti kuitenkin suurta päänvaivaa. Osasta huoneista emme saaneet ollenkaan ilmoitusta, mikäli ne on siivottu vaiko ei. Sellaiseen huoneeseen, joka järjestelmässä näyttää likaiselta, en koskaan tahdo päästää asiakasta kirjautumaan, ellen ole varma huoneen statuksesta. Lopulta varmistuaksemme loppujen huoneiden statuksesta, jouduin käydä katsomassa kaikki vielä

likaiselta näyttävät huoneet. Kaikki huoneet oli todellakin siivottu, mutta tämä välikohtaus aiheutti luonnollisesti hankaluutta ja viivettä vastaanotossa.

Kun järjestelmä ilmoitti, ettei puhtaita huoneita ole, kommunikoin asian asiakkaille kuitenkin rehellisesti. Kerroin, että kerroshoidon järjestelmässä vaikuttaisi olevan vikaa, enkä näe huoneen senhetkistä statusta. Kerroin asiakkaalle tahtovani tarkastaa huoneen statuksen henkilökohtaisesti, jotta he pääsevät kirjautumaan sisään varmasti puhtaaseen huoneeseen. Pahoittelin vielä viiveestä, ja kävin tarkastamassa huoneen. Kun tulin takaisin noin 4 minuutin päästä, kiitin asiakasta vielä kärsivällisyydestä. Palvelutehtävissä on tärkeää pitää mielessä ”asiakas on aina oikeassa” -mentaliteetti. Itse kuitenkin tahdon pyrkiä välttämään turhaa nöyristelyä ja anteeksipyytelyä, mutta toki pahoittelen silloin, kun se on tarpeellista. Monesti käytän jotakin kohteliasta kiertoilmausta, varsinkin jos asiaa on jo kerran pahoiteltu. Koen myös, että monesti asioiden selittäminen asiakkaalle helpottaa asiaa, kuten tässäkin tapauksessa tein. Silloin asiakas ei turhaan turhaudu odottamisesta, kun tietää minkä vuoksi pieni kärsivällisyys tilanteessa oli tarpeen.

Yhteenveto

Viikon aikana kartutin kokemusta poikkeuksellisiin tilanteisiin reagoimisessa, kuten lauantain huonestatusongelman kanssa. Ratkaisu lauantain ongelmaan löytyi aloitteellisuudesta ja kyvystä ratkaista ongelma itsenäisesti, vaikka kommunikaatio osastojen välillä ei sujunutkaan odotetusti. Mitä tulee alkuvuokasta saapuneeseen urheiluryhmään, toimi ennakoiti kuitenkin erinomaisesti, ja joukkueen kirjaaminen sisään oli sujuvaa. Koen, että ennaltaehkäisy onkin tärkeää puhuttaessa poikkeustilanteiden ratkaisusta. Pienellä työllä voidaan yleensä helpottaa tulevia työtehtäviä. Poikkeustilanteiden ennaltaehkäisy vaatii vastaanoton henkilökunnalta kaukokatseisuutta ja kykyä pohtia aktiivisesti, miten vastaanoton toimintoja voidaan tehostaa ja näin ehkäistä poikkeustilanteiden syntymistä.

Aarnikoivun (2005) mukaan poikkeustilanteissa piilee monia mahdollisuuksia solmia entistä parempi suhde yrityksen ja asiakkaan välille ja kasvattaa luottamusta osapuolten välillä. Luottamus kasvaa, kun asiakas näkee yrityksen toimivan vastuullisesti myös epäonnistuneen palveluelämyksen tilanteissa. Jatkossa asiakas ei hermostu mahdollisista poikkeustilanteista, sillä tietää jo entuudestaan, että niihin reagoidaan hyvin. Tärkeimmät komponentit vikatilanteiden ratkaisemisessa ovat avoin kommunikaatio ja viestintä, vikatilanteen ripeä korjaus ja asianmukainen kompensatio. (Aarnikoivu 2005, luku 3.)

Poikkeustilanteita käsitellessä tärkeintä on pitää asiakas tyytyväisenä - tässä ripeys ja tehokkuus on valttia. Valvion (2010) mukaan jopa 95 prosenttia reklamoivista asiakkaista pysyvät yrityksen asiakkaina, jos he saavat nopean ja tyydyttävän avun ongelmaansa. Hän tiivistää reklamaation käsittelyn seuraaviin vaiheisiin: välitön asian pahoittelu, luottaminen asiakkaaseen, vastuun ottaminen, asian ripeä käsittely ja perättömien lupauksen välttäminen.

Anteeksiopyynnön tulisi olla ensimmäinen vaihe reklamaatioiden käsittelyssä - huolimatta siitä, kenen ”syy” virhe oli. Asiakkaan esittämään asiaan tulisi luottaa, ja epäilyt korvausten kalastelemisesta tulisi unohtaa täysin - vaikka silloin tällöin kyseessä olisikin vastaavanlainen toiminta. Jos reklamaatiota käsiteltäessä asiakkaalle lupaa jotain, on virkailijan pidettävä henkilökohtaisesti huolta, että lupaus myös pidetään. Jos ei voi varmistua jonkin asian toteutumisesta, ei lupaus siitä voi antaa, sillä silloin riskeerataan asiakkaan luottamus. (Valvio 2010, luku 7.)

Valvio esittää mielestäni erittäin toimivan ratkaisumallin poikkeustilanteita varten. Poikkeustilanteisiin tulisi suhtautua avoimin mielin, ilman pelkoa. Poikkeustilanteita tulee vastaanoton arjessa vastaan vähintään viikoittain, ja ne tulisi voida käsitellä yhtä tehokkaasti kuin tavanomaisetkin työtehtävät. Valvion esittämässä toimintamallissa on vain muutama, helposti muistettava vaihe. Tämän kaltainen toimintamalli olisi hyvä ottaa käyttöön jokaisessa yrityksessä. Vaikka poikkeustilanteet vaativatkin oma-aloitteisuutta ja luovuutta, on virkailijalla hyvä olla mielessä tietty punainen lanka, jonka pohjalta toimia. Kun perusasiat ovat muistissa, antaa se virkailijalle itsevarmuutta hoitaa eteen tulevat poikkeustilanteet itsenäisesti. Ajan mukanaan tuoma kokemus puolestaan auttaa virkailijaa löytämään sen itselleen sopivan tavan käsitellä ja suhtautua poikkeustilanteisiin.

3.5 Viikko 43 - Tunteeseen vastaaminen

Viikolla 43 keskityn tarkastelemaan asiakkaan tunnereaktioita ongelmatilanteissa. Ongelman selvittäminen on tietenkin avainasemassa, mutta monesti asiakkaan persoonallisuus ja senhetkinen tunnetila vaikuttavat suuresti siihen, miten asiaa kannattaa lähteä selvittämään. Ongelmatilanteissa on pidettävä mielessä, että kaikki reagoivat hankaluuksiin eri tavoin, ja myös henkilökohtaiset asiat vaikuttavat asiakkaan - kuin asiakaspalvelijankin, reaktioihin. Jos asiakas on hyvällä tuulella, ei välttämättä suurikaan hankaluus herätä ikäviä tuntemuksia. Jos asiakas taas on tullut jo valmiiksi kamalan viikon jälkeen pitkään odotetulle rentouttavalle lomalle, voi pienikin hankaluus tuntua ylitsepääsemättömältä. Nämä asiat tulee ottaa huomioon ongelmatilanteiden käsittelyssä.

Viikolla tarkastelussa olevat työvuorot ovat keskiviikko, perjantai, lauantai ja sunnuntai. Päiväkirjamerkinnot vuoroista teen vuorojen jälkeen ja viikkokoontia työstän alkuviikosta viikolla 44.

keskiviikko 21. lokakuu 2020

Keskiviikkona on aamuvuoro. Viikolla on yleensä paljon rauhallisempaa kuin viikonloppuisin, ja vuorot keskittyvät kokousvieraiden ohjaamiseen, puheluihin ja sähköpostiin. Sähköpostipalvelin oli viikonlopun aikana kaatunut, mutta se saatiin tiistaina toimimaan. Keskiviikkona saimme kaikki uudet sähköpostit, ja pääsin asentamaan uuden sähköpostin

puhelimeen ja kotikoneelle vuoron jälkeen. Sähköposteja tuli ripotellen vastaanoton sähköpostiin, joihin vastailimme kollegan kanssa, mutta kaikkia emme kuitenkaan saaneet palautettua.

Sähköpostin kaatumiseen väliaikaisratkaisuna otimme käyttöön Whatsappin asiakkaiden kanssa viestimiseen puheluiden rinnalle. Viesteihin on jonkin verran nopeampaa vastata sovelluksen kautta kuin sähköpostiin, ja nuoremmat asiakkaat selvästi arvostivat hieman nopeatempoisempaa viestintäkanavaa. Viestinnän tehostaminen on mielestäni alati ajankohtainen kehittämisen kohde. Niin ulkoinen kuin sisäinenkin viestintä edesauttaa yrityksen toimintaa, joten onkin hyvä jatkuvasti miettiä, onko olemassa tapoja, joilla viestintää voisi kehittää.

perjantai 23. lokakuu 2020

Perjantaina olen jälleen välivuorossa. Torstailta ei kirjaa ulos kovin suurta määrää asiakkaita, joten päivän työurakka kohdistuu enimmäkseen saapuvien viikonlopun viettäjiä kirjaamiseen sisään. Ulos kirjautuu pari ryhmää, joiden kulut menevät kuitenkin laskulle, joten tarkistettavia laskujakaan ei ole perjantaille. Viikonlopun tapahtumien listauksen luen kuitenkin läpi, sillä tapahtumiin on hyvä valmistautua jo ennen tulevaa viikonloppua, varsinkin jos on työvuorossa sekä lauantaina ja sunnuntaina.

Vuoro sujui mutkitta kirjatessamme asiakkaita viikonlopun viettoon. Illalla tapahtui kuitenkin pieni huomionarvoinen välikohtaus. Vastaanottoon tuli asiakas hyvin turhautuneena, ja kertoi pyytäneensä siivousta huoneeseen sitä saamatta. Pahoittelimme kollegan kanssa asiaa ja lupasimme tulla siivoamaan huoneen. Tilanteessa asiakkaan mielentilan huomioiminen oli avainasemassa, sillä hän oli selkeästi tuhtunut. Tässä tapauksessa asiakkaan ongelmaan välittömän ratkaisun tarjoaminen ei auttanut, sillä hän vaikutti edelleen tyytymättömältä. Jälkikäteen selvisi, että huoneen oveen oli jätetty ”älä häiritse” -kyltti, jolloin siivoajilla ei ole lupaa mennä huoneeseen. Tästä huolimatta veimme asiakkaalle siivouksen yhteydessä kompensationsa kortin ja hedelmälautasen. Oli ongelman alkuperä mikä tahansa, on kuitenkin tärkeää pyrkiä pitämään asiakastyytyväisyydestä kiinni. Kaikkia ei tietenkään voi miellyttää, ja joskus ratkaisun löytämisestä ja kompensatiosta huolimatta asiakas jää tyytymättömäksi. Kaikista tärkeintä on pysyä tyyneenä ja kohdata asiakas loppuun saakka kohteliaasti ja maltillisesti.

lauantai 24. lokakuu 2020

Olen aamuvuorossa lauantaina. Tyypillisesti aamuvuoro on hieman tyyneempi, kuin iltavuoro. Perjantaina saapuneita asiakkaita oli melko paljon, joten vuoro koostui lähinnä asiakkaiden kirjaamisesta ulos. Heti aamusta minun oli tarkistettava pari laskua, jotta ne ovat maksua varten valmiina.

Toinen laskuista vaati erityistä huomioita, sillä maksuohje oli siinä tyypillistä monimutkaisempi, ja tuotteiden lisääminen laskulle oli eri osastojen vastuulla. Muistutin hoitolan puolta vielä tuotteiden lisäämisestä, jotta se tulee tehtyä tarpeeksi ajoissa ennen maksua. Viestissäni annoin kuitenkin vahingossa virheelliset ohjeet tuotteiden lisäämiseksi, sillä vastaanotolle oli jätetty hieman puutteelliset ohjeet laskusta. Onneksi vuorovastaava hoitolan puolella oli kuitenkin tarkkana, ja kertoi perjantain palaverissa ohjeiden olleet erilaiset. Toimimme siis perjantaina annettujen ohjeiden perusteella, ja sain laskun maksuvalmiiksi ennen asiakkaan lähtöä.

Lauantaivuorot ovat hyvin kiireisiä ja usein vuorossa ilmaantuukin pieniä korjausta vaativia ongelmia. Yhdeltä viikonlopun tapahtumien seurueesta puuttui huone- ja kylpylävaraus kokonaan, ja asialle piti saada ratkaisu. Yleensä varaamme henkilökunnan nimissä viikonlopulle muutaman ”varahuoneen” mahdollisia palautteita ja muita huonevaihdon tarpeita varten. Sain onneksi yhden varahuoneista käyttöön asiakkaalle, mutta jouduin sitten vielä hieman selvittämään asioita kylpylävarauksen saamiseksi asiakkaalle, sillä kiintiöt näyttivät täyttä. Lopulta sain asian kuitenkin hoidettua yhteistyössä hoitolan vuorovastaavan kanssa. Kiireisestä aamusta huolimatta sain kaiken tarvittavan hoidettua, ja iltavuoro pääsi aloittamaan työt ilman suurempia hankaluuksia.

sunnuntai 25. lokakuu 2020

Sunnuntain aamuvuorossa työt keskittyvät asiakkaiden kirjaamiseen ulos. Lauantaina yksi viikonloppua viettäneistä seurueista oli innostunut hieman liikaakin. Seurueen äänekkään iloinen käytös oli lopulta vaikuttanut negatiivisesti osan muiden asiakkaiden vierailuun. Muutamaan palautteeseen jouduimme kollegan kanssa vastaamaan uloskirjautumisen yhteydessä, mutta suurimmalle osalle riitti keskustelu ja asian pahoittelu. Empatia oli hyvin tärkeässä osassa sunnuntaina, sillä osa asiakkaista oli hyvin pettyneitä vierailuunsa. Esitimme kollegan kanssa pettyneille vieraille pahoittelumme ja kerroimme asian menevän ylemmälle taholle käsittelyyn. Painotimme myös, että yrityksessämme toivomme kaikilta vierailta kaunista käytöstä, ja annoimme asiakkaiden ymmärtää, että emme suvaitse toisille asiakkaille aiheutettua häiriötä. Osalle annoimme vapaaliput kylpylään kompensationsa. Tilanne aiheutti jonkin verran stressiä henkilökunnassakin, mutta vastaanottopäällikkö ja sen jälkeen toimitusjohtaja otti onneksi asian hoitaakseen.

Varsinkin sunnuntaisin esiintyy yleensä jonkin verran haastavia tilanteita viikonlopun jäljiltä. Tällöin suurena apuna on kollegoiden tuki ja apu. Yksittäiselle virkailijalle voi hankala tilanne tuntua melkein ylipääsemättömältä. Stressiä lisää se, että lähiesimiehet ovat paikalla yleensä vain arkisin. Kollegan antama tuki ja näkemys erilaisiin hankaliin tilanteisiin auttaa pääsemään niistä yli kunnialla, kuten tänäkin viikonloppuna.

Yhteenveto

Asiakkaan kertoessa ongelmasta on tärkeää voida asettua asiakkaan asemaan ja mukautettua oma käytös asiakkaan ilmaisemaan tunteeseen. Rämö (2006) kirjoittaa, että asiakkaan esittämään ongelmaan on hyvä suhtautua samalla vakavuudella, kuin asiakas itse (Rämö 2006, 52). Valvion (2010) mukaan ihmiset tulevat toimeen parhaiten ”samalla aaltopituudella” olevien ihmisten kanssa. Tämä pätee myös asiakaskohtaisiin, ja olisikin hienoa, jos jokaista asiakasta kohden löytyisi samankaltaisen elämäkatsomuksen omaava palveluhenkilö. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, joten henkilökunnan on opeteltava kehittämään omaa toimintaansa vastaamaan asiakkaan odotuksia. Sanatonta viestintää, kuten eleitä ja äänenkäyttöä, on pystyttävä muokkaamaan vastaamaan asiakkaan omia. (Valvio 2010, luku 4). Täsmäämällä oma käytös asiakkaan omaan, kokee asiakas olonsa turvallisemmaksi ja se helpottaa tilanteen käsittelyä. Jos asiakas on esimerkiksi hyvin pettynyt ja harmistunut tiettyyn tilanteeseen, ei kannata yrittää ottaa tilannetta vaikkapa huumorin kannalta, vaikka tiettyihin asiakkaisiin tämä suhtautuminen purisikin. Tässä tilanteessa kannattaa nimenomaan osoittaa ymmärrystä ja käyttäytyä rauhallisesti ja ratkaisukeskeisesti.

Valvio (2010) jakaa palvelun sisällön perusteella kovaan ja pehmeään. Kovalla palvelulla tarkoitetaan mitattavissa olevia ominaisuuksia, kuten myyntivoittoja tai tehokkuutta, kun taas pehmeä palvelu pitää sisällään vuorovaikutukseen liittyviä asioita kuten arvot, suvaitsevaisuus ja asenteet. (Valvio 2010, luku 4). Kun kyseessä on asiakkaan tunteet mahdollisissa huonon asiakaskokemuksen tilanteissa, ei kovalla palvelulla ole väliä. Tällöin resurssit on keskitettävä nimenomaan asiakkaan kuuntelemiseen, ymmärtämiseen, ja myötätunnon osoittamiseen. Vaikka asian ratkaisu on tietenkin se, mihin ensisijaisesti pyritään, on asiakkaalle annettava aikaa selittää tilanne kiirehtimättä heti asian hoitamiseen. Tärkeintä on, että asiakas kokee itsensä kuulluksi ja että hänen esittämänsä ongelma otetaan tosissaan. Valvio (2010) kirjoittaa, että kommunikaation peruselementit ovat ilmeet ja eleet, äänenpainot ja sanat. Elekielen painoarvo viestinnässä on noin 55 prosenttia, äänenpainojen 38 prosenttia, ja sisällön - eli sanojen, painoarvo vain 7 prosenttia. (Valvio 2010, luku 5.) Tilannetaju asiakkaan kanssa kommunikoitaessa on siis äärimmäisen tärkeää, ja mielessä kannattaa pitää, että lopulta miten asiat kerrotaan, on tärkeämpää kuin mitä kerrotaan.

Varsinkin sunnuntain uloskirjauksen yhteydessä pääsin laittamaan Valvion teorian testiin, kun asiakkaat kertoivat viikonlopun seurueen aiheuttamasta häiriöstä. Muutamalla pariskunnalla oli ollut vieläpä merkkipäivä, ja sen juhlinta oli häiriön vuoksi mennyt osittain pilalle. Pyrin osoittamaan empatiani asiakkaille parhaan kyyni mukaan, sillä tilanne oli tosiaan hyvin ikävä. Tuntui todella kurjalta, että muiden asiakkaiden vuoksi emme pystyneet pitämään palvelulupaustamme asiakkaille. Tässä tilanteessa koin parhaaksi ratkaisuksi kertoa asiakkaille mahdollisimman avoimesti tilanteesta, ja kuinka se tullaan hoitamaan. Tilanne oli aiheuttanut todella paljon mielipahaa useille asiakkaille, jonka vuoksi pyrin kuuntelemaan asiakkaiden kertomukset keskeytyksettä. Normaalisti pyrin pitämään uloskirjauksen ripeänä, jotta välttyttäisiin ruuhkalta, mutta tänään annoin enemmän aikaa keskustelulle. Onneksi

suurin osa asiakkaista oli ymmärtäväisiä. Valitettavasti osa asiakkaista oli todella pettyneitä, eivätkä he välittäneet edes tarjotuista hyvityksistä. Kerroin kohteliaasti ymmärtäväni heidän kantansa hyvin, ja kiitin heitä joka tapauksessa vierailusta.

Tästä viikosta tuli opittua, että aina edes hyvitys ei korvaa poikkeustilanteen aiheuttamaa harmia. Näissä tilanteissa nimenomaan tunteeseen vastaamisella on suuri rooli. Empatian näyttäminen, pahoittelu ja avoin kommunikaatio saattavat olla ainoat keinot, jolla asiakkaalle voi näyttää välittämisenä. Koen, että tällaisia äärimmäisiäkin tapauksia on hyvä käsitellä ennakkoon yrityksen sisällä, jotta henkilökunta osaa toimia niissäkin tilanteissa, kun hyvityksetkään eivät auta. Näissä tilanteissa on paras kohdata mieluummin ihminen ihmisenä kuin asiakas asiakaspalvelijan roolissa.

3.6 Viikko 44 - Kompensaation selvittäminen

Viikolla 44 keskityn poikkeustilanteissa oikeanlaisen kompensaation selvittämiseen. Pyrin kehittämään omaa kykyäni tarjota oikeanlaista hyvitystä asiakkaalle mahdollisimman nopeasti. On tärkeää pystyä lukemaan asiakasta ja tarjoamaan tapahtuneesta korrektaa hyvitystä. Hyvitystä antaessa on tärkeää pyrkiä tunnistamaan myös erilaisia asiakastyyppejä. Toki kompensaatiota harkitessa kannattaa ottaa myös huomioon hyvityksen arvo.

Vastaanotossa huomaa usein, että asiakkaat suhtautuvat kompensaatioihin usealla eri tavalla. Jotkut yrittävät saada pienimmästäkin hankalasta tilanteesta irti hyvinkin suuren kompensaation. Joidenkin asiakkaiden kohdalla, kun syytä olisi tarjota suurempikin kompensaatio, ei asiakas aina vaikuta edes kaipaavan hyvitystä. Luulen, että näissä tapauksissa on monesti kyse vain perinteisen suomalaisesta nöyryydestä. Asiakas ei yksinkertaisesti kehtaa pyytää tai vaatia hyvitystä kokemastaan ikävästä tilanteesta. Toki joskus asiakas on yksinkertaisesti viihtynyt niin hyvin muuten, ettei koe yksittäisen sattumuksen vaativan suurempaa hyvitystä.

Muutamaan otteeseen satunnaiset asiakkaat ovat olleet niin tuohtuneita, etteivät ole tahtoneet edes vastaanottaa hyvitystä sitä tarjottaessa. Näitä tapauksia sattuu onneksi melko harvoin. Usein nämä asiakkaat jättävät jälkikäteen palautetta verkon kautta. Reklamaatiot on kuitenkin aina helpointa käsitellä ja hyvittää paikan päällä, joten monesti nämä jätetyt palautteet eivät johda ainakaan suurempaan kompensaatioon.

perjantai 30. lokakuu 2020

Perjantai olisi ollut vapaapäivä, mutta kollegan sairastuessa otin välivuoron vastaan. Poikkeuksellisesti hotelli oli perjantaina loppuunmyyty, joten vuorosta tulisi kiireinen. Aamupäivä sujui jokseenkin rauhallisesti uloskirjautujien, sähköpostien ja puheluiden kanssa.

Perjantaisin sisäänkirjautumisruuhka alkaa keskimäärin hieman myöhemmin kuin lauantaisin, sillä monet ovat vielä töissä ja saapuvat hotellille päivätöidensä jälkeen. Noin neljästä eteenpäin asiakkaiden kirjaaminen sisään vaatikin minun ja kollegani huomion.

Ruuhkan hieman laannuttua eräs pariskunta tuli kertomaan löytäneensä huoneen lattialta verta. Pahoittelin asiaa tietenkin heti suuresti, ja lupasin käydä heti siistimässä huoneen. Tarjosin heille myös mahdollisuutta vaihtaa huonetta kokonaan, mutta he sanoivat huoneen siistimisen riittävän. Huoneessa oli tosiaankin useita veripisaroita ympäri lattiaa. Kyseessä oli lemmikkihuone, ja mieleeni tuli heti, että veri voi olla peräisin juoksuista narttukoirasta. Lattiat ovat hotellissa tummat, joten nopealla silmäyksellä verta ei välttämättä olisi huomannut. Ihmettelin kuitenkin, miten kyseinen on jäänyt siivoajalta huomaamatta ja kerroinkin asiasta eteenpäin kerroshoitopäällikölle välittömästi. Päätin pyytää keittiötä tekemään asiakkaille hedelmälautasen, sillä kyseessä oli kuitenkin melko inhottava puute siisteydessä.

Kirjoitin asiakkaille vielä kortin, jossa pahoittelin vielä kertaalleen asiaa ja toivotin mukavaa viikonloppua. Nämä asiakkaat olivat juuri sellaisia, jotka eivät juuri kompensatiosta välittäneet. Vaikka he olivat hyvin ystävällisiä ja asiallisia tilanteen huomioiden, eivät he vaikuttaneet juuri ilahtuvan hedelmälautasesta. Asiakas oli kuitenkin tyytyväinen, että huone saatiin siivottua, joten hedelmälautanen oli tässä tapauksessa vain hyvänä lisänä tilanteen ratkaisussa.

lauantai 31. lokakuu 2020

Lauantain aamuvuoro lähti mukavasti liikkeelle sähköposteihin vastaillessa. Pidän aamuvuorojen rauhallisuudesta, kun sähköposteihinkin saa vastata ajatuksella. Käsittelin myös soittopyynnöt ja luin läpi päivän tapahtumat, vaikka olinkin niihin jo ennakkoon tutustunut. Tiedossa oli yksi yrityksen illanvietto, ja kolme yksityisasiakkaiden viikonlopunviettoryhmää. Avaimet oli onneksi tehty jo valmiiksi näitä ryhmiä varten, eikä valmistautuminen ryhmien saapumiseen vaatinut minulta lisätoimenpiteitä.

Yhden ryhmän huoneiden oli tarkoitus tulla siivotuksi niin nopeasti kuin mahdollista. Perjantaina majoittumaan saapuneet kirjaavat ulos kuitenkin vasta kello 12, eikä aikaisemmasta sisään kirjaamisesta voi antaa takeita, riippumatta kerroshoidon tehokkuudesta. Asiakkaat saapuivat jo hieman ennen kahtatoista kyselemään huoneita. Rauhallisesti kerroin, että tosiaan edelliset kirjaavat ulos vasta 12 mennessä, eivätkä huoneet ole vielä valmiina. Kerroin heille kuitenkin, että kerroshoidolla on tieto siitä, että heidän huoneensa ovat prioriteettina. Kyseessä oli yrityksen vanha yhteistyökumppani, joka ystäväseurueensa kesken tuli viettämään viikonloppua. Kerroshoito sai huoneet onneksi valmiiksi noin puoli yhdeltä, ja asiakkaat pääsivät kirjaamaan sisään.

Useampi muukin innokas asiakas tuli kirjaamaan sisään jo kahdentoista aikaan. Onneksi huoneita oli jo jonkin verran saatu siivottua, eikä kenenkään pitänyt lopulta odottaa huonetta. Loppuunmyytyinä tai muutoin korkean käyttöasteen päivinä emme yleensä ”nimeä” huoneita valmiiksi, vaan jaamme asiakkaat puhtaisiin huoneisiin sitä mukaa kun ne puhdistuvat. Tämä nopeuttaa ja helpottaa työtä sekä kerroshoidon, että vastaanoton osalta. Asiakkaat eivät tällöin joudu odottamaan heille ennalta nimettyä huonetta, jos vastaava huone on jo valmiina. Monesti asiakkaat ilahtuvatkin, kun tietävät olevansa ajoissa, mutta saavatkin huoneen jo käyttöönsä.

sunnuntai 1. marraskuu 2020

Sunnuntaina olen jälleen aamuvuorossa. Aamun ensimmäiset tunnit saan keskittyä sähköposteihin ja päivittäisiin tehtäviin, kuten lahjakorttitalausten ja verkkopalautteiden käsittelyyn. Muutamat asiakkaat kirjaavat ulos jo aamulla. Yhdeksän jälkeen alkaa saapua myös brunssi-asiakkaita, joilta otan maksun ja ohjaan oikeaan paikkaan.

Hieman kymmenen jälkeen eräästä huoneesta soitetaan ja tiedustellaan huoneaamiaista. Tarkastan asiakkaiden varauksen ja huomaan, ettei tilausta huoneaamiaiselle ole tehty ollenkaan, vaan voimassa on tavallinen kattausvaraus. Pahoittelen asiakkaalle tilannetta ja kerron välittäväni tiedon keittiölle välittömästi. Puhelun lopetettuani käyn tosiaan kertomassa ravintolalle, että huoneaamiainen on jäänyt tilaamatta ja se täytyisi saada asiakkaalle pikimmiten. Ravintola ottaa asian hoitaakseen.

Koetan itse lähteä selvittämään, missä vaiheessa huoneaamiaisen tilaus on mennyt pieleen. Soitan muutamalle kollegalle, mutta kukaan ei muista ottaneensa tilausta vastaan. Ravintolan puolelta kuulen, että pariskunnalle on edellisenä aamuna viety huoneaamiainen, jota ei kuitenkaan löydy heidän huonelaskultaan. Tässä vaiheessa toivon, että asiakas kuitenkin tietää huoneaamisesta tulevan lisämaksu.

Noin viidentoista minuutin päästä asiakas tulee vastaanottoon kysymään jälleen aamiaisen perään. Kerron, että tilaus on mennyt eteenpäin ja saapuu heille tuota pikaa. Närkästyneenä asiakas kertoo hänellä olevan hierontavarauksen puolen tunnin päästä ja kysyy voiko sitä siirtää. Valitettavasti heti asiakkaan hoitovarauksen jälkeen on varaus toiselle asiakkaalle, joten siirto ei onnistu, minkä kerronkin asiakkaalle. Hyvin tuohtuneena hän pyytää minua selvittämään asian, ja lupaan palata asiaan, mikäli siirto onnistuu.

Ulkoistetulla hierojalla on asiakastapaaminen iltapäivällä, joten hieronta-aikojen siirtäminen ei tule kyseeseen. Asiakas ei saavu hierontaan sovittuna aikana, ja muistutusviestin lähettämisen jälkeen hän saapuu jälleen vastaanottoon hermostuneena. Asiakas oli ymmärtänyt minut väärin ja oli jäänyt odottamaan yhteydenottoa. Kerroin jälleen, ettei siirto onnistu, ja koska asiakas on itse myöhässä, on hieronta nyt puoli tuntia lyhyempi.

Kyseisen asiakkaan kohdalla on nyt mennyt jo useampi asia pieleen aamun aikana ja olen hieman hermostunut lähestyvistä uloskirjauksesta heidän kohdallaan. Onneksi ravintolan puolella on vuorossa tuttu kollega, ja hänen kanssaan saamme keskusteltua mahdollisista hyvityksistä ja mahdollisista toimintatavoista uloskirjauksen yhteydessä. Päätämme antaa 20 prosenttia alennusta kummankin aamun huoneamiaisesta.

Asiakkaat tulevat vihdoin kirjaamaan ulos iltapäivällä. Pariskunta on selkeästi närkästynyt. Aloitan kohtaamisen pahoittelemalla, ettei heidän aamunsa ole mennyt täysin toivotulla tavalla. Koska en vielääkään saanut kollegoilta selville, missä kohtaa aamiaistilaus on epäonnistunut, kysyn vielä asiakkaalta, mitä kautta he ovat tilauksen tehneet. Asiakas kertoi tehneensä tilauksen vastaanoton kautta edellisenä iltana. Pahoittelen jälleen, ettei tilaus ole mennyt perille ja kerron, että hyvitämme heille molempien aamujen huoneamiaisesta 20 prosenttia. Asiakas vaikuttaa tähän ratkaisuun tyytyväiseltä.

Hieronnan suhteen tulee kuitenkin ongelma, kun sanon, että veloittaisimme tunnin varatusta hieronnasta. Asiakas ei tunnu ymmärtävän, että koska hän oli itse myöhässä, emme voi myöntää hyvitystä hieronnasta. Asiakas kieltäytyy maksamasta koko hintaa, ja kerron, että tässä tapauksessa minun on kysyttävä esimieheltä neuvoa, koska hyvityksen antaminen ulkoistetun hierojan palveluista ylittää valtuuteni. Asiakas lupaa odottaa, ja soitan hoitolapäällikölle. Hoitolapäällikön luvalla annan asiakkaalle hieronnan puoleen hintaan. Ratkaisu tulee kuitenkin hotellille hävikiksi, koska hieroja laskuttaa yritystä varatun ajan mukaan. Tässä tilanteessa tämä ratkaisu oli kuitenkin luultavasti parhaaksi. Asiakas oli tähän ratkaisuun tyytyväinen, maksoi laskun ja poistui hotellilta - pariskunta toivotti jopa hyvää viikonloppua. Tilanne oli minulle todella hermostuttava, sillä pariskunta oli todella ärtynyt - varsinkin miestä voisi kuvata jopa vihaiseksi. Pelkäsin ääneni särkyvän, mutta huokaisin helpotuksesta, kun asiakkaat lähtivätkin suhteellisen tyytyväisinä. Sain päättää vuoroni tyytyväisenä, että sain vaikeankin tilanteen ratkaistua.

Yhteenveto

Ongelmatilanteelle sopivaa kompensatiota harkitessa kannattaa käyttää hetki aikaa asiakastyypin tunnistamiseen. Parviaisen (2017) mukaan kaikista hankalimmat ja äänekkäimmät valittajat ovat usein itsevarmoja asemastaan - imago ja muiden ihmisten oletukset heistä ovat heille tärkeitä. Tällainen henkilö voi hermostua rajustikin, jos kokee että hänen ylpeytensä on tavalla tai toisella vaakalaudalla. Tällaiselle henkilölle valittamisen kynnys voi olla hyvinkin matala. (Parviainen 2017, luku 19.) Tällaisen asiakkaan kanssa sanat kannattaa valita hyvin tarkkaan, ettei hänen turhautumistaan lietso vahingossa lisää. Tällainen asiakas haluaa tuntea itsensä voimakkaaksi ja asiansa tärkeäksi, joten on tärkeää osoittaa valituksen/ongelman aiheen olevan tosiaankin pätevä. Tällaiselle asiakkaalle tarjoaisin luultavasti melko tuntuvaa hyvitystä - tai ainakin siltä vaikuttavaa hyvitystä, muihin

hyvityksiin verrattuna. Asiakas ei toki tiedä mahdollisten hyvitysten todellista arvoa, ja tässä tarvitaankin virkailijalta erityistä pelisilmää. Annettava hyvitys tulee tarjota niin, että se vaikuttaa erityiseltä poikkeukselta, jotta asiakas kokee viestinsä menneen perille.

Oman kokemuksen mukaan suurin osa asiakkaista ei kalastele hyvityksiä, vaan tahtoo vain saada mahdollisen ongelman korjattua mahdollisimman nopeasti. Tähän kategoriaan laittaisin pariskunnan, joka huomautti lemmikkihuoneen siisteydestä. He eivät odottaneet tai vaatineet minkäänlaista hyvitystä, ja juuri tästä syystä tilasin mielelläni heille vielä hedelmälautasen, vaikka akuutti ongelma olikin jo ratkaistu ja huone siistitty. Tämä on asiakastyppi, jolle henkilökohtaisesti annan hyvityksiä kaikista mieluiten. Tällaiset asiakkaat harvoin valittavat turhasta, jolloin kompensatio on myös yleensä tarpeen. Riippuen tilanteen vakavuudesta annan aina parhaimmaksi kokemani hyvityksen asiakkaalle. Usein nämä asiakkaat myös ilahtuvat hyvityksestä ja kokevat sen hyvänä palveluna, sillä he eivät välttämättä edes odottaneet hyvitystä huomauttaessaan epäkohdasta.

On toki myös niitä asiakkaita, jotka näkevät epäkohtia sielläkin, missä niitä ei ole ja jotka tahtovat valittaa asioista melkeinpä huvikseen. Koen, että näiden asiakkaiden kanssa tärkeintä on antaa asiakkaan kertoa mielipahastaan rauhassa, ja muistaa pahoitella asiaa. Olen huomannut hyväksi tavaksi myös yksinkertaisesti todeta asiakkaan olevan oikeassa. Mikäli asiakkaan väittämä on tiedettävästi epätosi, kannattaa siitä huolimatta tehdä selväksi, että asiakkaan näkökanta on huomioitu. Jos väittämässä on totuuden perää, kannattaa asiakkaalle myös sanoa, että asia tullaan viemään kyseisen osastopäällikön tai jopa toimitusjohtajan tietoon. Hyvityksen kanssa en näiden asiakkaiden kanssa olisi kuitenkaan kovin avokätinen, varsinkaan jo asiakas vaikuttaa nimenomaan olevan hyvityksien perässä. Jos tilanteeseen löytää pienen mutta asianmukaisen hyvityksen, voi sitä tietysti asiakkaalle tarjota.

Kortesuo ja Löytänen mukaan erilaisille poikkeustilanteille tulisi löytyä erilaisia hyvitysvaihtoehtoja ja yksittäisille henkilökunnan jäsenille tulee antaa tarpeeksi valtuuksia hyvittämiseen, jotta asiat voidaan ratkaista kerralla (Kortesuo & Löytänä 2011, luku 8). Koen, että nimenomaan valtuuksien antaminen hyvitystilanteissa on äärimmäisen tärkeää tilanteiden sujumuuden ja henkilökunnan ammatillisen kehittymisen kannalta. Tilanteet saadaan nopeasti ratkaistua, kun ei tarvitse tarkastaa kompensatation sopivuutta esimieheltä. Asiakas luultavasti kokee palvelun myös henkilökohtaisempaan, kun asiakaspalvelija on henkilökohtaisesti vastuussa hyvityksestä, eikä seuraa ainoastaan tiukasti yrityksen tiettyä määrättyä linjaa. Tietysti tiettyjen puitteiden rajoissa on toimittava. Koen, että olen työssäni oppinut tarkkanäköisemmäksi ongelmatilanteissa, sillä kohdeyrityksessä virkailijoille annetaan vapaat kädet hyvityksien kanssa - esimiehet luottavat henkilökunnan osaavan tehdä asianmukaisia päätöksiä tilanteen mukaan. Omaan harkintaan luottaminen mahdollistaa

henkilökohtaisen ammatillisen kehittymisen, kun kaikessa ei tarvitse kysyä neuvoa tai lupaa esimieheltä.

Kortesus ja Löytänä esittävät Staussin ja Seidelin (2004) kuvasta mukailun jaon erilaisista hyvityksistä: taloudelliset, aineelliset ja aineettomat hyvitykset. Taloudellisiin hyvityksiin kuuluu palvelun hinnan hyvittäminen, hinnan alentaminen ja hyvitys aiheutuneesta vahingosta - tämä voi olla esimerkiksi pesulalaskun kattaminen takille kaatuneen viinin vuoksi. Aineellisiin hyvityksiin kuuluu esimerkiksi tuotteen korvaaminen tai korjaaminen, mutta koska nämä harvoin pätevät majoituslalla, asianmukaisin esimerkki aineellisesta hyvityksestä on tuotelahjan antaminen. Aineettomiin hyvityksiin kuuluu esimerkiksi selvitys tapahtuneesta ja asian pahoittelu/anteeksipyyntö. (Kortesus & Löytänä 2011, luku 8). Mielestäni on hyvä, että myös aineettomat hyvitykset on otettu tässä yhteydessä huomioon, sillä moni jättäisi ne ehkä vaihtoehtoista kokonaan pois. Kuten aiemmin toin esille, monille asiakkaille tosiaan riittää keskustelu ja asian pahoittelu poikkeustilanteen hyvitykseksi. Olen siis samaa mieltä siitä, että myös ne tulisi lukea mukaan mahdollisiin hyvityksiin. Koen, että erilaisia hyvityksiä tulisi käsitellä yrityksissä, jotta henkilökunta oppii käyttämään niitä. Virkailijat osaavat sitten itsenäisesti valita asianmukaisen hyvityksen erilaisiin poikkeustilanteisiin sopivaksi.

Koen, että tällä viikolla pääsin kehittymään hyvin teeman mukaisissa haasteissa. Varsinkin sunnuntain poikkeustilanteen aamiaisen ja hieronnan kanssa otan ehdottomasti oppimisen kannalta. Tilanne oli melko ahdistava, mutta siitäkin selvittiin - tukemalla kollegaani, ottamalla rauhallisesti ja kommunikoiden avoimesti asiakkaan kanssa. Hankalimmista tilanteista oppii oman kokemukseni mukaan eniten.

3.7 Viikko 45 - Jatkoimenpiteet ja seuranta

Viikolla 45 keskityn jatkotoimenpiteisiin ja seurantaan poikkeustilanteisiin liittyen. Useimmiten poikkeustilanteet ratkaistaan paikan päällä, eikä niihin ole sen jälkeen tarvetta palata. Joissain tapauksissa seuranta on kuitenkin paikallaan. Tämä voi tarkoittaa joko asian käsittelyä vielä jälkikäteen esimerkiksi esimiehen toimesta, tai esimerkiksi asiakkaan kutsumista uudelleen vieraaksi. Näissä hyvitysvierailuissa on tärkeää, että jokainen osasto tekee parhaansa, jotta asiakas viihtyisi mahdollisimman hyvin. Tällä pyritään palauttamaan tasapaino epäonnistuneen vierailun jälkeen, jotta asiakkaalle jäisi lopulta hyvä kuva yrityksestä ja sen palveluista.

Seuranta ei ole vastaanotossa kovin yleistä, sillä yleensä tilanteet ratkaistaan hotellilla. Viikon tavoitteeksi otankin koittaa löytää ja analysoida niitä muutamia seurannan tilanteita, joita vastaanotossa käy ilmi.

Viikkokäsittelyssä ovat maanantain aamuvuoro, keskiviikon aamuvuoro ja torstain välivuoro. Olen poikkeuksellisesti vapaalla viikonlopun, minkä koen hyvinkin tarpeelliseksi. Työ

vastaanotossa on hyvin kuormittavaa ja satunnaiset vapaat viikonloput tekevät hyvää työkyvylle. Viikonloppuna aion keskittyä isänpäivän viettoon ja rentoutumiseen, joten viikkokokoonnin kirjoittamisen jätän hieman myöhemmäksi.

maanantai 2. marraskuu 2020

Maanantain aamuvuoro oli rauhallinen. Vuoro keskittyi oikeastaan vain sähköposteihin, puheluihin, ja vastaanoton järjestelemiseen paremman tekemisen puutteessa. Päivittäiset tehtävät sain tehtyä jo ennen välivuoron saapumista. Hiljaiset vuorot viikolla ovat kuitenkin todella tärkeitä jaksamisen kannalta. Hiljaisina vuoroina on aikaa ladata akkuja hektisiä viikonloppuja varten.

Esimiehemme oli lähettänyt sähköpostiin erään seurueen saapumisilmoituksen. Seurue oli vierailut hotellissa aikaisemmin, ja vierailun kannalta monikin asia oli mennyt pieleen. Seurueen kohdalla oli tapahtunut muun muassa eräs pieni loukkaantuminen, jota ei oltu henkilökunnan puolesta käsitelty kovin sujuvasti. Myös ravintolassa moni asia oli mennyt kehnosti - palvelussa oli ollut viivettä ja tilauksen yksityiskohdat olivat olleet väärin. Nyt seurue oli tulossa uudelleen vierailulle, ja sähköposti sisälsi ohjeistuksen heidän vierailuaan varten, jotta kaikki menisi tällä kertaa oikein. Heille oli luvattu huoneet erikoishintaan ja huoneisiin oli tilattu vietäväksi monipuoliset huoneyllätykset.

Vastaanoton esimies käsittelee pääasiassa vakavammat palautteet ja tarjoaa niistä tarvittaessa hyvitystä. Suurin osa palautteista onneksi saadaan käsiteltyä pahoittelemalla ja tarjoamalla apua tulevaisuuden vierailuihin. Harvalle tarjotaan lopulta hyvitystä vierailusta enää vieraiden lähdön jälkeen. Näitä tilanteita sattuu eteen kuitenkin aina silloin tällöin, ja pyrimme silloin varmistamaan, että asiakkaan vierailu menee kohdilleen toisella yrittämällä. Tärkeintä on varmistaa asiakastytyväisyys, varsinkin yhden pieleen menneen vierailun jälkeen.

keskiviikko 4. marraskuu 2020

Keskiviikon aamuvuoro oli jälleen kovin hiljainen. Saatuaani päivittäiset tehtävät tehtyä, aloitin hieman siivoamaan saadakseni ajan kulumaan. Toimistoa ja varastoa järjesteltyäni päätin käydä läpi hieman löytötavaroita. Merkitsemme kaikki löytötavarat ylös niiden löytyessä. Lisäksi meillä on paikka noudettaville löytötavaroille, joista asiakas on ollut yhteydessä ja on aikeissa joko noutaa, tai tilata tavaroille postituksen. Monesti asiakas kuitenkin tiedustelee löytötavaroita, mutta ei tulekaan noutamaan. Päätin siis alkaa käymään läpi noudettavaksi sovittuja löytötavaroita, joista osa oli jopa alkuvuodesta jääneitä.

Vastaanotossa emme oikeastaan ole vastuussa löytötavaroista, eikä niiden kirjaaminen tai säilyttäminen olisi millään lailla pakollista. Pidämme sitä kuitenkin osana hyvää

asiakaspalvelua, ja moni asiakas ilahtuikin, kun hänen tiedustelemansa omaisuus löytyikin meiltä vierailun jäljiltä. Vaikka löytötavaroihin ei sinällään liity poikkeustilannetta, on niiden tiimoilta yhteyden ottaminen asiakkaaseen myös jälkiseurantaa.

torstai 5. marraskuu 2020

Torstain vuoro oli hyvin rauhallinen. Saapuvia asiakkaita oli kohtuullinen määrä. Yksi ryhmä oli tulossa kokoustamaan sviittiin. Tiedossa oli ilmeisesti myös yhden ryhmän jäsenen syntymäpäivien juhlintaa, sillä ryhmää varten oli tilattu myös kaksi yllätysesiihtyjää.

Ryhmä oli pyytänyt tiloihinsa erikoisjärjestelyitä, kuten tikapuut kokoussviittiin. Aamuvuoro olikin vienyt ne paikoilleen, ennenkö saavuin välivuoroon. Saapumiseni jälkeen osa seuruetta nouti sviitin avaimet, jotta pääsivät tekemään omia valmistelujaan. Kävimme läpi kollegan kanssa ryhmän tapahtumakuvausta, jotta kaikki olisi valmista yllätysesiihtyjä varten. Esiintyjä piti vaivihkaa saattaa illallistilan edustalle, josta hän pääsisi yllättämään syntymäpäiväsankarin.

Kyseinen ryhmä oli oikeastaan ainoa huomiota vaativa osa päivässä. Muuten vuoro kului päivittäisten tehtävien parissa ja asiakkaiden kirjaamisessa sisään.

Yhteenveto

Jälkiseurannalla tarkoitetaan asiakastyytyväisyyden tarkistamista poikkeustilanteen hoitamisen jälkeen. Aarnikoivun (2005) mukaan jälkiseurannan avulla voidaan saada tärkeää tietoa asiakaspalvelusta ja yrityksen toimintaperiaatteiden toimivuudesta (Aarnikoivu 2005, luku 2).

Aarnikoivu (2005) kirjoittaa, ettei suurin osa kerätystä asiakaspalautteesta päädy yrityksen kehityslistalle, vaan jää asiakaskohtaamisen rajapintaan. Asiakslähtöisen toiminnan takaamiseksi olisi tärkeää, että arjen asiakaskohtaamisten palautteet ja ongelmatilanteet kantautuisivat myös yrityksen johdon korviin. Monesti asiakastyytyväisyyden kartoittaminen jää yksittäisen asiakaspalvelijan vastuulle. Erilaiset järjestelmät voisivat helpottaa tilanteiden kartoittamista, jotta taakka yksittäiselle virkailijalle ei ole liian suuri. Hyvin viimeistelty palautelomakekin voisi olla avuksi palautteiden ja poikkeustilanteiden tallentamisessa. Kun tilanteet tallennetaan ja raportoidaan, helpottuu niiden käsittely ja hyödyntäminen palvelun kehittämisessä. (Aarnikoivu 2005, luku 2.)

Kortesuo ja Löytänän mukaan asiakkaat, joiden kohdalle osunut poikkeustilanne on hoidettu yrityksen puolesta hyvin, ovat 15 kertaa sitoutuneempia yritykseen, kuin asiakkaat, jotka eivät ole kokeneet poikkeustilannetta ollenkaan (Kortesuo & Löytänä 2011, luku 8). Tämä osoittaa poikkeustilanteisiin reagoimisen tärkeyden. Seurannalla on tässä tapauksessa

mielestäni tärkeä rooli, kun halutaan varmistua asiakkaan säilyttämisestä poikkeustilanteen jälkeen.

Vaikka seurannallisia toimenpiteitä tulee vastaanotossa vastan melko harvoin, tällä viikolla pääsin kuitenkin tekemään töitä teemaan liittyen. Mainitsemani hyvitysvierailu alkuvuikosta ja löytötavaroiden tiimoilta yhteydenotto liittyvät molemmat seurantaan. Mielestäni on hyvä, että seurantaan liittyviä toimenpiteitä ei tule eteen niin usein. Se viestii siitä, että tilanteet ovat tulleet hoidetuksi jo paikan päällä, eikä seurannalle ole välttämättä tarvetta. Ennakoinnilla on tässäkin asiassa suuri merkitys. Esimerkiksi asiakkaalle lähetettäviin viesteihin on erittäin tyypillistä lisätä kysymys: ”voinko olla teille vielä avuksi muuten?”. Kun asiakailta aktiivisesti tarkistetaan, että he ovat saaneet ongelmiinsa ratkaisun ja kysymyksiinsä vastauksen, vähennetään seurannan tarvetta merkittävästi.

Yksi tyypillinen seurannan toimenpide, jota vastaanotossa ilmenee, on viikonloppuruuhkan aiheuttaman viiveen aiheuttama seuranta. Tällä tarkoitan esimerkiksi tilannetta, kun viikonloppuruuhkan vuoksi sähköposteihin ei ole ehditty vastata. Kun sitten ruuhkan laannuttua käydään viestejä läpi, ja huomataan että joku lähettäjästä on jo kirjautunut ulos, voidaan seurantana pitää sitä, että viestiin vastataan viiveestä huolimatta vaikka asia ei välttämättä olisi enää ajankohtainen. Samalla voidaan pahoitella viestin viivettä ja tarkastaa, että asiakkaan vierailu on sujunut odotetulla tavalla. Mikäli asiakas on edelleen vailla vastausta ongelmaansa, tulee asia selvitettyä.

Koen, että seurantaa varten jokaisessa yrityksessä tulisi olla yksinkertainen palautejärjestelmä. Uskon, että moni palaute jätetään antamatta, koska se on vaikeaa tai hidasta. Esimerkiksi sähköinen palautenäyttö aulassa olisi nopea tapa kerätä asiakailta palautetta vierailustaan. Jos asiakas esimerkiksi antaa huonoa palautetta, voi järjestelmä ohjata asiakkaan suoraan vastaanottoon, jotta asia saadaan käsiteltyä. Vaihtoehtoisesti näyttö voisi kerätä asiakkaan yhteystiedot ja asia voidaan käsitellä jälkikäteen, mikäli asiakas ei tahdo hoitaa asiaa paikan päällä.

3.8 Viikko 46 - Poikkeustilanne kirjallisesti

Kahdeksannella raportointiviikolla keskityn poikkeustilanteiden seurantaan sähköpostin välityksellä. Koen sähköpostit yhdeksi vahvuudekseni, sillä koen pystyväni lukemaan asiakasta tekstinkin välityksellä ja selittämään mahdolliset kiistatilanteet asiakkaalle.

Sähköpostikommunikoinnissa hankaluutta saattaa aiheuttaa, että tekstin välityksellä väärinkäsityksiä syntyy helpommin, eikä asiakkaan reaktiota pääse seuraamaan kasvotusten. Siksi pienet, mutta merkitykselliset asiat kuten oikeinkirjoitus, kohteliaisuus ja selkeän tekstin tuottamiskyky ovat tärkeässä asemassa.

maanantai 9. marraskuu 2020

Maanantaina on tiedossa jälleen suhteellisen rauhallinen päivä. Koronatilanne on alkanut pahentua asteittain ja tämä näkyy peruutusten lisääntymisenä ja varausten harventumisena. Arkipäivien käyttöaste on lähtenyt tasaiseen laskuun. Maanantaihin toimintaa lisäsi oikeastaan ainoastaan erään majoittumaan tulevan urheilujoukkueen saapuminen iltapäivästä. Saimme listauksen joukkueen jäsenistä päivällä, ja syötimme kollegan kanssa tiedot heti järjestelmään, jotta kaikki olisi valmista sisään kirjaamista varten. Joukkueen saatua avaimet ja päästyä huoneisiinsa loppuilta sujui rauhallisesti.

torstai 12. marraskuu 2020

Torstain aamuvuoro oli jälleen rauhallinen. Keskityin päivittäisiin tehtäviin, asiakkaiden uloskirjaamiseen, sähköpostiin ja puhelimeen vastailuun. Loppukesästä otimme yhteydenottojen ennätysmäärän vuoksi käyttöömme ylimääräisenä viestintäkanavana WhatsAppin, ja se on vastaanotossa käytössä edelleen.

Eräs nainen tahtoi tehdä WhatsAppin kautta huonevarasta yhteistyökumppanin etuhintaan. Oman syyskampanjamme aikana etuhinta ei kuitenkaan ole käytettävissä lauantaisin, pääosassa käyttöasteen vuoksi - lauantait myyvät loppuun omalla normaalihinnallammekin, joten etuhinnan tarjoamiselle ei myynnin kannalta ole perustetta. Kun kerroin naiselle, että viikonloppuisin etu ei ole voimassa, suivaantui tämä ja väitti, ettei verkkosivullamme ole tästä mainintaa. Naisen väittäminen oli kuitenkin epätosi, ja sivuillamme lukee, ettei yhteistyökumppanin etu ole yhdistettävissä muihin etuihin tai kampanjahintoihin. Pahoittelin kuitenkin tapahtunutta väärinkäsitystä ja kerroin hänelle, mistä maininta verkkosivuilta löytyy. Jostain syystä naisen oli edelleen vaikeuksia ymmärtää etuhinnan ehtoja. Seuraavaksi hän kysyi, eikö valittavissa ole normaalihintaa oman kampanjahintamme lisäksi. Selitin hänelle, että kampanjan aikana voimassa on automaattiset kampanjahinnat, eikä normaalihintaan verrattavissa olevaa hintakoodia ole tosiaan kampanjahinnan lisäksi. En ehtinyt saamaan enää vuoroni aikana vastausta naiselta, joten en osaa sanoa, miten hän viimeisen viestini otti. Viestien lomassa nainen tahtoi perua huonevarauksensa, jossa tietenkin häntä autoin.

Kyseisen asiakkaan kanssa oli hyvin vaikeaa kommunikoida. Nainen oli selkeästi tuhtunut ja pyrinkin vastaamaan hänen viesteihinsä mahdollisimman kohteliaaseen sävyyn ja selventää asiaa mahdollisimman selkeällä kielellä. Toki joitain asiakkaita ei pysty aina miellyttämään, mutta itse pyrin olemaan mahdollisimman hyvin avuksi hankalissakin tilanteissa. Tässä tapauksessa, kun asiakas päätyi perumaan varauksensa, olisi asian voinut toki jättää siihenkin. Koen kuitenkin usein reiluksi selittää asiakkaalle asia, jotta asiasta ei jäisi epäselvyyksiä.

perjantai 13. marraskuu 2020

Perjantain iltavuorossa ei ollut odotettavissa mitään yllättävää. Saapujia oli kuitenkin runsaasti, joten asiakkaiden kirjaaminen sisään työllisti ainakin iltapäivään saakka. Välivuoron lähdettyä aloitin keskittymään päivittäisiin tehtäviin. Yövuoro oli jättänyt tiedoksi, että muutamalta huoneelta oli jäänyt minibaariostoksia maksamatta ja aloitin ottamaan yhteyttä näihin henkilöihin laskujen selvittämiseksi. Ensisijainen yhteydenottotapa on tietysti puhelimitse, mutta en saanut ketään henkilöistä puhelimitse kiinni, joten lähetin sähköpostia. Minibaareja jää asiakkailta aina silloin tällöin maksamatta. Yleensä aloitan viestin kiittämällä asiakasta vierailusta ja kertomalla, että muutamit ostokset ovat vielä maksamatta. Kerron, mitkä tuotteet minibaarista on nautittu ja niiden kokonaissumman. Yhdellä asiakkaista oli onneksi korttitiedot tallessa varauksella, joten maksun voi suorittaa suoraan maksukortilla, mikä helpottaa jälkiveloituksia. Seuraavaksi kerron muut vaihtoehdot maksun suorittamiseksi ja pyydän asiakasta palaamaan asiaan pikimmiten.

Paria sähköposteista ei pystynyt lähettämään virheellisen osoitteen takia. Nopealla internet-haulla selvisi, että asiakkaiden yrityksen nimessä oli kirjoitusvirhe, ja siksi viesti työsähköpostiin ei mennyt perille. Korjasin kirjoitusvirheen ja sain viestit lähtemään oikeaan osoitteeseen. Pian sain vastauksen, että minibaariostosten olisi ollut tarkoitus mennä yrityksen yhteislaskulle. Tästä ei kuitenkaan vastaanotossa ollut mitään tietoa, ja yrityksen lasku oli mennyt jo maksuun, eikä sinne voinut enää lisätä tuotteita. Kerroin, että maksulinkki on helpoin tapa maksaa maksu, ja että sen voi maksaa esimerkiksi yrityksen kortilla. Asiakas kertoikin yhteyshenkilön tiedot, ja heidän esimiehensä maksoi laskun otettuani häneen yhteyttä. Hän oli hieman pettynyt, ettei maksuohje ollut tavoittanut vastaanottoa, jota toki pahoittelin. Lopulta asia hoitui hienosti.

Yhteenveto

Valvion (2010) mukaan poikkeustilanteita käsiteltäessä pätevät samat nyrkkisäännöt ja vaiheet, kuin suullisessa käsittelyssä. Tilanteet poikkeavat toisistaan kuitenkin hieman, sillä elekielen merkitys jää kirjallisessa kommunikaatiossa pois. Siksi on tärkeää, että teksti on kohteliasta ja korrektia, sillä ilman eleitä kirjoitettu teksti saattaa kuulostaa helposti jopa tyylyltä, vaikka sitä ei olisi sellaiseksi tarkoitettu. Tärkeää on myös, että asiakkaan viesteihin vastataan niin nopeasti kuin suinkin mahdollista. Jonkinlainen vastaus kannattaa antaa viimeistään vuorokauden sisällä, vaikka lopullista ratkaisua tilanteeseen ei vielä olisi selvillä. (Valvio 2010, luku 7.)

Vaikka yksittäinen asiakaspalvelija edustaakin yritystä, on silti kyseessä yksilö. Välillä asiakkailta saadut viestit voivat olla ilkeitä tai tökeröitä, jolloin virkailijalle saattaa syntyä mielipahaa. Parviainen muistuttaa, että ennen hankalaan viestiin vastaamista kannattaa vetää hetkeksi henkeä. Mihän tahansa viestiin on helpompaa vastata, kun oma suuttumus ei ohjaa vastaamista. Koska elekieli jää kirjoitetussa viestinnässä pois, kuulostaa teksti monesti

vähemmän lempeältä, varsinkin jos rivien välistä voi lukea virkailijan turhautumisen. (Parviainen 2017, luku 1). Elekielen puuttuminen kannattaa muistaa myös viestiä vastaanottaessa - ehkä asiakas ei olekaan niin turhautunut tai pikkumainen kuin viestistä ensin saattaisi päätellä. Vastaanotettu viesti kannattaa jättää ehkä hetkeksi hautumaan ja vastata siihen myöhemmin, kun tekstin sisällön on saanut ensin paremmin analysoitua.

Parviaisen (2017) mukaan kirjallisessa viestinnässä kannattaa muistaa kaksi tärkeää asiaa: asiakkaan ymmärtäminen ja tämän turhautumiseensa eläytyminen sekä asian ratkaisemiseen keskittyminen. Vastauksesta asiakkaalle tulisi käydä ilmi, että hänen mielipahansa on ymmärrettävää. Tärkeää on, ettei asiakas koe häntä syytettävän ylireagoinnista. Aiheutunutta poikkeustilannetta tulisi tietysti myös pahoitella. Pahoitteluun ei kuitenkaan kannata jumiutua liiaksi, vaan ohjata keskustelu virheen korjaamiseen. Tavoitteena on, että ongelma saadaan ratkaistua ja asiakkuus säilyy. (Parviainen 2017, luku 1.)

Sekä Valvio että Parviainen esittävät hyviä tulkintoja poikkeustilanteiden kirjalliseen käsittelyyn. Ripeys on ehdottomasti valttia mitä tulee palautteiden käsittelyyn. Mielestäni Parviainen esittää hyvän kannan, mitä tulee poikkeustilanteiden ratkaisemiseen. Kirjallinen viestintä voi olla hidasta, joten on hyvä ohjata asiaa kohti ratkaisua jokaisella viestillä. Poikkeustilanteen pahoittelemista ei toki tule unohtaa, mutta tavoitteena on kuitenkin mahdollisimman ripeä asian ratkaisu.

Viikon aikana sain hyvää kertausta poikkeustilanteiden kirjalliseen käsittelyyn kahden eri kanavan kautta. Toinen esiintyneistä ongelmista saatiin ratkaistua hyvin, mutta toinen jäi hieman huteralle pohjalle. Aina silloin tällöin esiintyy vastaavanlainen poikkeustilanne, jossa asiakas tuhtuu ja tahtoo perua tekemänsä varauksen väärinymmärryksen vuoksi. On toki harmillista, jos asiakasta jää selkeästi vaivaamaan aiheutunut poikkeustilanne, mutta koen, ettei kyseisiä tilanteita kannata murehtia liikaa. Kunhan asiakkaalle on selittänyt asian kohteliaasti ja auttanut häntä tarvittaessa varauksen perumisessa, on tilanteessa tehnyt kuitenkin voitavansa. Kaikkia asiakkaita ei voi miellyttää, ja jotkut reagoivat väärinymmärryksiin kiihkeämmin kuin toiset.

3.9 Viikko 47 - Poikkeustilanne kasvokkain

Toiseksi viimeisellä raportointiviikolla pyrin kiinnittämään huomiota poikkeustilanteiden syntymiseen paikan päällä. Paikan päällä mahdolliset kiistatilanteet on yleensä helpointa ratkaista. Paikan päällä henkilökunnan on mahdollista tulkita asiakkaan äänensävyä, elekieltä, ja muita indikaattoreita asiakkaan mielialasta. Tämä helpottaa tilanteen käsittelyä kumpaakin osapuolta miellyttävällä tavalla. Paikan päällä ikäväkin tilanne on helpompaa saada selvitettyä, kun asiakkaalle on tarvittaessa mahdollista esittää anteeksipyyntö kasvotusten.

tiistai 17. marraskuu 2020

Tiistain aamuvuoro oli hiljainen. Minulla oli hyvin aikaa käydä läpi päivittäisiä tehtäviä rauhassa. On mukavaa voida vastata asiakkaiden viesteihin ja puheluihin ilman kiirettä.

Iltapäivällä oli jälleen saapumassa urheilujoukkue majoittumaan. Välivuoron saavuttua teimme yhdessä joukkueen saapumista varten tarvittavat toimenpiteet. Yleensä suurempien ryhmien kohdalla on tiettyjä etukäteen hoidettavia työtehtäviä, jotka sitten sujuvoittavat näiden ryhmien kirjaamista sisään.

lauantai 21. marraskuu 2020

Lauantaina olin poikkeuksellisesti vain lyhyessä aamuvuorossa yhdessä kollegan kanssa. Lauantai on viikon kiireisin päivä, ja yleensä vuoroon otetaan 2 aamuvuoroa ja 2 iltavuoroa. Tämä usein tehostaakin työskentelyä huomattavasti.

Perjantai oli ollut lähes loppuunmyyty, ja vuoro menikin lähestulkoon asiakkaiden uloskirjaamisen parissa. Pari pariskuntaa oli häiriintynyt viereisestä huoneesta kuuluvasta koiran haukunnasta. Pahoittelin heille toki asiaa heti ensimmäisenä, jonka jälkeen tiedustelin lisätietoja tilanteesta. Painotin asiakkaille, että vastaanotosta voimme aina tarvittaessa ottaa yhteyttä eläimen omistajiin lemmikin rauhoittamiseksi, tai vaihtoehtoisesti auttaa huoneen vaihdossa rauhallisempaan. Kumpikin pariskunta kommentoi tilannetta kuitenkin niin, etteivät kokeneet yhteyden ottamisen vastaanottoon olevan kannattavaa enää niin pian ennen lähtöä. Kerroin ymmärtäväni, ja lisäksi kerroin tulevasta remontista, jonka yhteydessä huoneiden äänieristystä tullaan tehostamaan. Toiselle pariskunnalle riitti pahoittelut ja empaattisuuden osoittaminen, mutta toiselle hyvinkin muutamien ostosten hinnan huonelaskulta.

Tilanteissa, joissa asiakas jättää palautteen, toivotan asiakkaan aina tervetulleeksi myös uudelleen, ja pyrin tarjoamaan ratkaisua esiintyneeseen ongelmaan. Esimerkiksi yllä kuvatun kaltaisissa tilanteissa yleensä tarjoan vastaanoton apua rauhallisemman huoneen varauksessa, ja suosittelen seuraavaa vierailua varten merinäköalallista huonetta, joissa on parempi äänieristys. Koen tärkeäksi, että asiakas poistuu avoimin mielin hankaluuksista huolimatta, ja on toivottavasti valmis antamaan vierailulle vielä toisen mahdollisuuden tulevaisuudessa.

sunnuntai 22. marraskuu 2020

Sunnuntaina olin poikkeuksellisesti iltavuorossa pitkästä aikaa. Sunnuntait ovat tyypillisesti hyvin kiireisiä päiviä iltapäivään saakka, jolloin hotellissa hiljenee selkeästi. Saapuvia majoittujia oli onneksi muutamia, joten illasta ei tulisi liian hiljainen. Sunnuntain iltavuorojen yksinäisyyttä lisää se, että ravintolan henkilökunta poistuu myös brunssin loppumisen jälkeen iltapäivällä. Toisaalta on mukavaa voida keskittyä paremmin esimerkiksi sähköposteihin vastaamiseen.

Sunnuntaisin illallisravintolamme on suljettu. Käytäntö on ollut ajankohtainen jo vuosia, ja siitä on tieto verkkosivuillamme. Lisäksi ilmoitamme erikseen kaikille majoituksen sunnuntaille varanneille asiasta. Tästä huolimatta lähes joka sunnuntai majoittumaan saapuu asiakkaita, joita tieto ei syystä tai toisesta ole tavoittanut. Onneksi lähistöltä löytyy myös muita ravintoloita, ja vastaanoton yhteydessä on kioski, johon keittiö tekee voileipiä ja salaatteja valmiiksi. Nämä tilanteet ovat siitä huolimatta monesti ikäviä, kun asiakkaiden on vaikea ymmärtää, ettei illallista tosiaan ole saatavilla. Myös nyt majoittumaan saapui pari pariskuntaa, jotka olivat asiasta hyvin pettyneitä ja ilmaisivat turhautuneisuutensa minulle hyvinkin selkeästi. Kerroin ravintolan olevan suljettu joka sunnuntai ja asiasta olevan tiedotettu ennakkoon sähköpostitse. Tarjosin apuani noutoruuan tilaamisessa ja kerroin lähialueiden ravintoloista tarkemmin ja reittiohjeista sinne. Asiakkaat jäivät hieman närkästyneiksi, mutta kiittivät minua kuitenkin tiedoista. Lopulta he päätyivät noutamaan ruokaa itse.

Yhteenveto

Valvio kiteyttää suullisen reklamaation käsittelyn seuraaviin kohtiin: asiakkaan kiittäminen, asiakkaan kuunteleminen, asian välittömän hoitamisen lupaus, lisätietojen pyytäminen, virheen nopea korjaus ja asiakastyytyväisyyden tarkistaminen. Asiakkaan kiittäminen on tärkeä osa poikkeustilanteen ratkaisua. Palautteet mahdollistavat yrityksen palveluiden kehittämisen ja asiakastyytyväisyyden lisäämisen, joten niistä on tosiaankin syytä kiittää. On tärkeää antaa asiakkaan kertoa kokemuksestaan keskeytyksettä - monesti jo harmin aiheuttajan ääneen sanominen lievittää huonoa kokemusta. Asiakkaat arvostavat tehokkuutta palautteiden ja poikkeustilanteiden käsittelyssä - siksi on hyvä luvata asiakkaalle, että asialle tehdään jotain välittömästi. Perättömiä lupauksia ei kuitenkaan tule antaa. Asiakkaalle voi esimerkiksi luvata, että asiaa selvitetään eteenpäin ja hänelle palataan tiettyä ajankohtana asiaan. (Valvio 2010, luku 7).

Tilanteen yksityiskohtien selvittäminen on myös tärkeää. Asiakaspalvelijan tulisi itse hahmottaa, mitä lisätietoja asiakkaalta tulee mahdollisesti pyytää, jotta asia saadaan käsiteltyä. Kun yllä mainitut kohdat on käsitelty, tulisi asiakkaalle käydä vielä läpi asian käsittelyn vaiheet, mikäli sitä ei pystytty samassa tilanteessa tekemään. Asiakaspalvelijan tulisi pystyä varmistumaan siitä, että asiakas on poikkeustilanteen käsittelyyn tyytyväinen. (Valvio 2010, luku 7). Tärkeintä on, että asiakasta ei menetetä, ja että hän kokee itsensä yritykselle tärkeäksi asiakkaaksi.

Myös Aarnikoivu (2005) myötäilee Valvion näkemystä ongelmatilanteiden hoitamisen kulusta. Hänen mukaansa tilannetta tulee ensimmäiseksi pahoitella ja antaa asiakkaan kertoa aiheutuneesta mielipahasta keskeytyksettä - näin asiakas kokee harmistuneisuutensa olevan oikeutettua. Seuraavaksi tyytymättömyyden aiheuttaja tilanteessa tulisi kartoittaa

mahdollisimman hyvin. Ratkaisuvaihtoehdot tulisi esittää asiakkaalle ja yhteisymmärrykseen päästyä, tulisi tarvittavat ratkaisutoimenpiteet tehtävä mahdollisimman nopeasti. On myös hyvä kertoa, että asiakkaan ongelmaa tullaan käsittelemään yrityksessä myös kattavammin, vaikka välitön ongelma olisi jo ratkaistu. Näin asiakas kokee palautteensa arvokkaaksi ja hänelle on mahdollista osoittaa, että yritys kehittää toimintaansa hänen ansiostaan. (Aarnikoivu 2005, luku 2.)

Viikon aikana pääsin perehtymään aiheeseen parin esimerkin kautta. Pysin käyttämään tilanteissa Valvion ja Aarnikoivun esittämiä toimintamalleja, ja koen ne erittäin käytännöllisiksi myös tulevaisuudessa. Eteen tulleet poikkeustilanteet olivat vakavausasteeltaan suhteellisen pieniä, mutta esitetyt mallit ovat onneksi sovellettavissa myös näihin. Olen tähän mennessä ehtinyt käsittelemään poikkeustilanteiden käsittelyä jo useammalta kannalta, ja työssäni se näkyy itsevarmuutena hoitaa yllättäviäkin tilanteita, sekä kyynä hyväksyä satunnaisia tappioita, kun asiakas jää asian huolellisesta käsittelystä huolimatta tyytymättömäksi. Kasvokkain käsiteltävissä poikkeustilanteissa tätä tilannetta on onneksi kaikista helpoin välttää, sillä asiakkaan tuntemukset voi usein lukea tämän kasvoilta. Mikäli asiakas vaikuttaa tyytymättömältä, on helppoa tarjota vielä lisäapua. Mielestäni hyvä tapa edistää tilanteiden käsittelyä on myös kysyä asiakkaalta suoraan, onko hän tyytyväinen saamaansa apuun ja palveluun. On asiakastyyppejä, jotka eivät aina kerro tarpeistaan suoraan, mutta harva jättää kertomatta asioista, jos niistä kysytään suoraan.

3.10 Viikko 48 - Poikkeustilanne puhelimitse

Viimeisen raportointiviikon aiheena on puhelimitse syntyvä poikkeustilanne. Vastaanotossa asiakkaita palvellaan puhelimitse paljon. Puhelin on heti toisena prioriteettina paikalla olevien asiakkaiden jälkeen. Jos puhelin soi, siihen vastataan. Myös kaikki mahdolliset tarpeelliset yhteydenotot tehdään ensisijaisesti puhelimitse.

maanantai 23. marraskuu 2020

Maanantaina olen välivuorossa, on aina mukavaa saada olla töissä kollegan kanssa. Käyttöaste on lähtenyt laskuun arkipäivinä huononevan koronatilanteen vuoksi. Olemme juuri saaneet tiedon osaston esimiehiltä, että ravintola suljetaan matalan käyttöasteen vuoksi joulukuun kahtena ensimmäisenä viikkona maanantain ja tiistain ajaksi. Muut palvelut ovat kuitenkin käytettävissä, mikä tarkoittaa, että joudumme ottamaan yhteyttä kaikkiin varauksen tehneisiin ja kertomaan heille ravintolan sulusta.

Onneksi asiakkaat ovat yleisesti ottaen hyvin ymmärtäväisiä koronasta johtuvia muutoksia kohtaan. Tämän kaltaisten puheluiden soittaminen on kuitenkin aina hieman kurjaa ja kiusallista, kun asiakkaille joutuu kertomaan, ettei saatavilla ole mitään ruokaa, ei illallista eikä edes aamiaista. Monille vieraille aamiainen on tärkeä osa hotellikokemusta, minkä

ymmärrän täysin. Myös ravintolamme on erinomainen, joten on todella sääli, etteivät asiakkaat pääse nauttimaan tarjoamistamme ruokapalveluista. Tarjosimme asiakkaille mahdollisuutta joko siirtää varaustaan, perua sen, tai halutessaan tulla silti majoittumaan alennettuun hintaan 85€.

Moni oli uutisista harmissaan, mutta ymmärsivät. Suurin osa siirsi varauksen toiselle ajankohdalle, mutta moni myös päätti tulla yöpymään alennettuun hintaan. Eräs nainen oli uutisista todella pettynyt. Hän olisi tullut viettämään hääpäiväänsä puolisonsa kanssa, ja ruokapalveluiden puuttuminen vähentäisi viihtyvyyttä suuresti. Hän kuitenkin ymmärsi, että minä olin tilanteessa vain viestinviejä, eikä tilanteelle oikeastaan voi mitään. Koitin olla niin empaattinen kuin suinkin osasin ja pahoittelin tilannetta. Nainen päätyi perumaan varauksensa, minkä ymmärrän täysin. Toivotin heille vielä onnellista juhlapäivää, vaikka sen viettoon tulikin nyt muutoksia. Onneksi kohdalleni ei sattunut ketään todella närkästynttä asiakasta. Vaikka niistäkin asiakkaista selvittää, on aina kurjaa joutua tekemisiin asiakkaan kanssa, joka syyttelee ja alkaa vaatimaan hyvityksiä. Ikävien uutisten kertomisella saattaa joihinkin olla se vaikutus, mutta onneksi tänään siltä säästyttiin.

tiistai 24. marraskuu 2020

Tiistain aamuvuorossa keskityin aamulla päivittäisten tehtävien hoitamiseen. Edellispäivänä saapunut urheilujoukkue on lähdössä tänään, ja tarkastin että laskulta löytyy kaikki tarvittava. Eilen aloitettua puhelu-urakkaa on jäljellä vielä reilusti - yleensä tällaisissa yhteydenotoissa menee useampi päivä, koska puheluita tulee soittaa muiden työtehtävien ohessa. Tein päivittäiset työt pois alta heti aamusta, jotta voin aloittaa soittamisen vasta noin 9 ja 10 välissä - heti seitsemältä en kehtaa arkenakaan aloittaa puheluiden soittamista.

Päivän käyttöaste oli totuttuun tapaan matalalla, joten sainkin puheluita hyvin soitettua, eikä iltavuorolle jäänyt niitä enää kuin muutamia.

keskiviikko 25. marraskuu

Keskiviikon aamuvuoro jatkui rauhalliseen tapaan. Muutamia yritysvieraita oli viettämässä päiväkokousta, ja aamu menikin heidän ohjaamisessaan ja päivittäisissä tehtävissä. Noin kymmenen jälkeen jatkoin myös ravintolan sulun yhteydenottoja puhelimitse. Ensisijainen yhteydenotto tehdään aina puhelimitse, mutta asiakkaita ei aina saa puhelimitse kiinni. Luonnostelin siis sähköpostipohjan, jonka voi lähettää asiakkaille, joita ei saa puhelimitse kiinni. Aloitan nämä yhteydenottoviestit aina kertomalla, että olemme yrittäneet tavoitella asiakasta puhelimitse. Tämä on mielestäni kohteliasta mainita. Sitten kerron syyn yhteydenottoon, pahoittelen tilannetta ja tarjoan asiakkaalle tilanteen mahdolliset ratkaisuvaihtoehdot. Viimeisenä pyydän asiakasta ottamaan meihin yhteyttä asian tiimoilta

pikimmiten. Tallensin pohjan sähköpostikansion luonnoksiin, jotta se on kaikkien kollegoiden käytettävissä.

Yhteenveto

Tällä viikolla eteen sattui sopivasti puheluiden tekemistä edellyttävä työtehtävä, joten pääsin harjaannuttamaan puhelinetikettiäni ja poikkeustilanteiden hallintaa. Yhteydenottojen tyyppi oli sellainen, että ainakin muutamia hankalia keskusteluita saattoi odottaa. Koen kommunikoinnin asiakkaiden kanssa kaikista luontevimmaksi kasvotusten ja kirjallisesti, joten on hyvä, että pääsin harjaannuttamaan asiakaspalvelutaitojani myös puhelimitse.

Salosen mukaan tärkein työkalu puhelimitse asioidessa on rauhallinen, selkeä ja myönteinen puhetapa. Äänenkäytön hallinta on asiakaspalveluammateissa tärkeä ominaisuus. Äänen voimakkuudella ja painotuksella on yhtä paljon merkitystä kuin myönteisellä soinnilla. Jos puhelimitse syntyy välttämättä tauko, tulee sen syy kertoa asiakkaalle, kuten esimerkiksi tiedon etsiminen asiakirjoista tai sähköisistä järjestelmistä. Asiakkaan kuunteleminen on erittäin tärkeää - riippumatta asioiden esitystavasta. Puhelimitse kommunikoidessa asiakkaan tunnetila, esimerkiksi tuotumus, saattaa kuulua voimakkaastikin. Tärkeintä on, että asiakkaan huoli tulee kuulluksi. Asiakaspalvelijan tulee keskittyä viemään asiaa kohti ratkaisua hermostumatta asiakkaan tunnetilasta. Äänensävyyn tulisi pysyä rauhallisena, sillä puhelimitse pienetkin vaihtelut kuuluvat selkeästi. (Salonen 2018).

Salonen jatkaa kertomalla, että puhelun kriittisimmät vaiheet ovat sen aloitus ja lopetus. Ensimmäiset sanat ohjaavat puhelun kulkua eteenpäin. Muita tapoja kehittää äänenkäyttöä puhelimesta on muun muassa manereiden ja tiedostamattomien äänien karsiminen, puhuminen luonnollisesti, ryhdikkään asennon säilyttäminen äänenkäytön tehostamiseksi sekä ei-sanan välttäminen lauseen alussa. Myös niin sanottu sisäinen hymy kannattaa säilyttää, sillä tunnetilat kuuluvat myös asiakkaalle. (Salonen 2018).

Salonen tiivistää puhelinkeskustelun pääkohdat osuvasti. Olen huomannut, että varsinkin puhelun aloittamisella on suuri rooli sen kulkua ajatellen. Yrityksillä on yleensä määrätty kaava puheluihin vastaamiselle ja niiden soittamiselle, mutta yleensä vastaustapa muotoutuu lopulliseksi vasta käyttäjänsä suussa. Lähtökohtaisesti on hyvä mainita, mikä yritys ja osasto on kyseessä, sekä kuka puhelimen päässä on. Olen huomannut hyväksi käytännöksi myös laskea hieman äänenkorkeutta ja hidastaa puhetta, jotta asiakas varmasti kuulee selkeästi. Henkilökohtaisesti puhun normaalisti melko nopeasti, joten puhelimesta joudun yleensä hidastamaan puhettani jonkin verran. Tervehdyksen jälkeen on hyvä kertoa heti, mitä asia koskee, jos puhelu ohjautuu ulospäin asiakkaalle.

Muutoin koen, että kasvotusten käsiteltävien poikkeustilanteiden ohjeet pätevät hyvin myös puhelinkeskusteluihin. Asiakkaan tulee antaa kertoa rauhassa ongelmastaan, ja käydä sen

jälkeen käsiksi lisätietojen selvittämiseen ja asian ratkaisuun. Koska puhelimitse elekieltä ei voi lukea, on joskus ilmaistava muutoin, että asiakasta kuunnellaan. Asiakasta ei tule toki keskeyttää, mutta jos puheen eteneminen sen sallii, voi väliin sanoa vahvistavia ilmaisuja, kuten ”niin” tai ”ymmärrän”. Asiakas tietää siten, että linjan päässä häntä kuunnellaan. Puhelimitse on myös tärkeää kiinnittää huomiota äänenpainoon. Varsinkin kun asiakkaalle esitetään ymmärrystä ja pahoittelut, voi ilmaisua jopa hieman korostaa.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön työstämisen ohessa olen saanut paljon uusia näkemyksiä ja työkaluja päivittäisen työni tueksi. Koen, että olen päässyt kehittämään jo hankittua osaamista entisestään syventymällä tarkemmin opinnäytetyön aiheeseen. Löysin runsaasti hyödyllistä teorian tietoa opinnäytetyöni tueksi, ja ilokseni huomasin lähteiden tukevan erinomaisesti oman kokemukseni kautta hankittua tietoa ja syventävän sitä.

Koen, että kirjoittamistyön alussa asettamani tavoitteet ovat täyttyneet odotetusti. Tahdoin saada uusia näkökulmia päivittäiseen työhöni, ja keinoja, joilla voin tulevaisuudessa kehittää omaa osaamistani. Koen osaamiseni olevan kehittynyt myös opinnäytetyön työstämisen aikana, sillä kirjoittamistyöni ohella hankkimani tieto on asettanut uuteen valoon käytännön kokemukset vastaanottotyön arjessa. Ymmärrän paremmin erilaisia asiakastyyppejä, ja olen rakentanut syvempää osaamista poikkeustilanteiden käsittelyyn.

Opinnäytetyön työstämisen aikana mieleeni jäi päällimmäisenä seurannan ja palautteiden käytännön haasteet. Erilaiset asiakastyypit ja palautteen antamisen välineet ja helppous vaikuttavat palautteiden antamiseen suuresti. Koen, että poikkeustilanteita päästään ehkäisemään nimenomaan palautteiden kautta. Palautteet ovat mahdollisesti tärkein väline yritystoiminnan ja asiakastyytyväisyyden kehittämiseen. Tulevaisuuden kehityshaaste kohdeyritykselle voisi olla uudenlaisen palautejärjestelmän tutkiminen ja kehittäminen.

Tämä työ mahdollistaa kohdeyritykselle katsauksen yksittäisen vastaanottovirkailijan arkeen ja siihen, millaisia poikkeustilanteita siinä syntyy. Vaikka jokainen asiakaspalvelussa työskentelevä kohtaa näitä tilanteita usein, ei tilanteiden tarkemaan analysointiin yleensä jää aikaa. Koen tämän opinnäytetyön ja toimintaohjeen toimivan hyvänä kertauksena kohdeyrityksen henkilökunnalle asiakaspalvelun poikkeustilanteista, ja kuinka niitä kannattaa lähteä ratkaisemaan. Selkeä kaavan opettelu auttaa muistamaan eri käsittelyvaiheiden tärkeyden ja sujuvoittaa poikkeustilanteiden käsittelyä tulevaisuudessa.

5 Toimintaopas poikkeustilanteisiin vastaanotossa

Tässä luvussa kerään opinnäytetyön kirjoittamisen aikana tekemäni löydökset yhdeksi selkeäksi toimintaoppaaksi, joka on käytettävissä erilaisissa asiakaspalvelun poikkeustilanteissa. Toimintaopasta voi soveltaa yrityksen kaikilla osastoilla, joissa asiakaspalvelua tapahtuu.

Toimintaoppaan tuottamista varten suoritin omalla Instagram-tililläni yksinkertaisen kyselyn liittyen toimintaoppaan tyyliin. Esitin kysymyksen, jossa tiedustelin, minkä kaltainen materiaali olisi lukijalleen mieluisin, jos työpaikalla kehoitettaisiin tutustumaan uuteen toimintaohjeeseen. Esittämäni vastausvaihtoehdot olivat selkeä ja visuaalinen, sekä yksityiskohtainen teksti. Lähes 90 prosenttia vastaajista valitsisi mieluummin selkeän ja visuaalisen materiaalin, joten pyrin tuottamaan oppaan mahdollisimman helposti luettavaan muotoon.

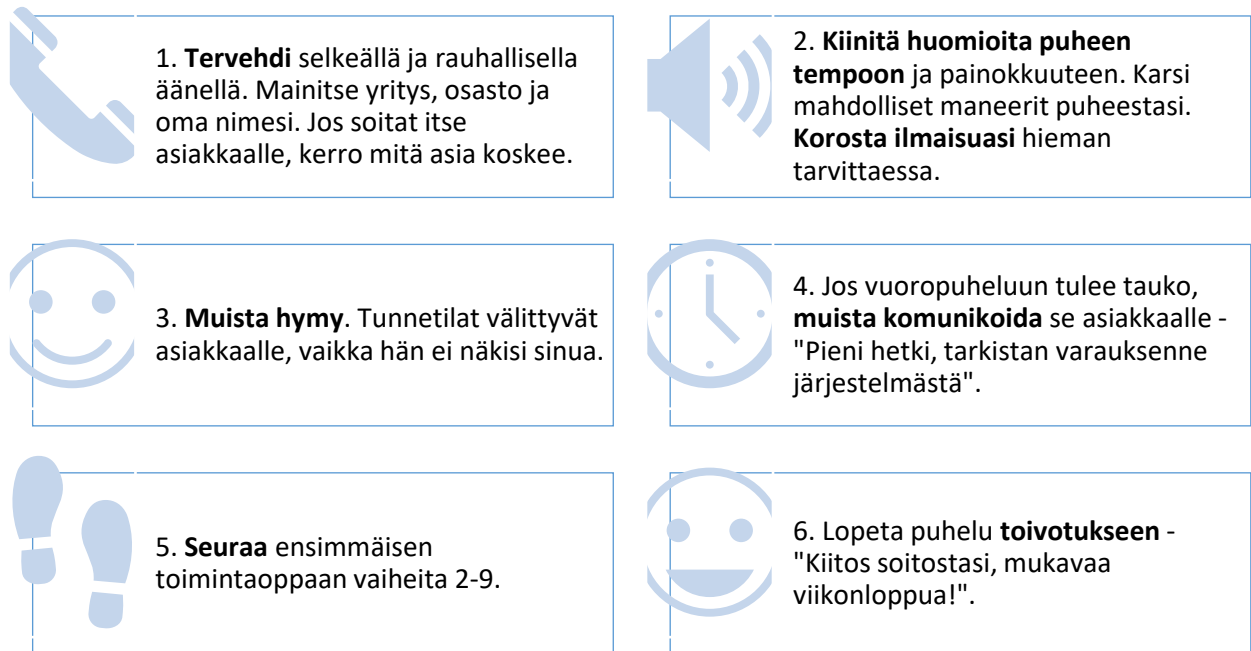
Koska poikkeustilanteita tapahtuu eri kanavien kautta, koen tarpeelliseksi tehdä kolme erilaista opasta: yhden kasvotusten tapahtuvaan kommunikaatioon, yhden puhelimitse tapahtuvaan kommunikaatioon ja yhden kirjalliseen kommunikaatioon.

Toimintaoppaiden sisältö perustuu opinnäytetyön aikana tekemiini löydöksiin ja johtopäätöksiin. Toimintaoppaiden tarkoituksena on esittää nämä tiedot mahdollisimman

yksinkertaisessa muodossa. Selkeyden vuoksi olen vahvistanut jokaisen vaiheen tärkeimmät kohdat.

 <p>1. Ota asiakas vastaan ryhdikkäästi ja hymyillen - "Hei, kuinka voin auttaa?".</p>	 <p>2. Anna asiakkaan kertoa tilanteesta keskeytyksettä - tarkkaile samalla asiakkaan mielentilaa.</p>
 <p>3. Kiitä asiakasta palutuksesta ja pahoittele esiintynyttä ongelmaa. Suhtaudu asiaan samalla vakavuudella kuin asiakas.</p>	 <p>4. Pyydä lisätietoja tarvittaessa. Kartoita ongelman ydin mahdollisimman tarkasti.</p>
 <p>5. Tarjoo asiakkaalle vaihtoehtoja ongelman ratkaisemiseksi - sopikaa yhdessä, mikä on paras ratkaisu.</p>	 <p>6. Tee tarvittavat toimenpiteet mahdollisimman ripeästi. Jos ongelmaa ei voi korjata heti, kerro asiakkaalle miten tilanteen ratkaisu etenee.</p>
 <p>7. Jos ongelma viestii kehitystarpeesta, anna se osastoesimiehen tiedoksi. Viesti tästä myös asiakkaalle.</p>	 <p>8. Tarjoo hyvitystä tarvittaessa. Ota huomioon asian vakavuus, asiakkaan mielentila ja hyvityksen arvo.</p>
 <p>9. Tarkasta asiakkaan tyytyväisyys - "Voinko tehdä vielä jotakin viihtyvyytenne eteen?".</p>	 <p>+1. Jos asiakas on erityisen hankala ja koet olosi turvattomaksi: pyydä apua kollegalta. Voit myös pyytää asiakasta odottamaan sivummalla samalla kun työskentelet ongelman ratkaisemiseksi.</p>

Kuvio 2: Toimintaopas poikkeustilanteisiin kasvotusten



Kuvio 4: Toimintaopas poikkeustilanteisiin puhelimitse



Kuvio 3: Toimintaopas poikkeustilanteisiin kirjallisesti

Lähteet

Painetut

Rämö, S. 2006. Retail - Kaupan työt ja toiminta. Helsinki: Edita.

Sobel, A. 2003. Making rain - The secrets of building lifelong client loyalty. Hoboken: John Wiley & Sons.

Sähköiset

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Jedu koulutuskeskus 2021. Matkailualan perustutkinto. Viitattu 7.1.21.
<https://www.jedu.fi/koulutus/matkailualan-perustutkinto/3990>

Kortesuo, K. & Löytänä J. 2011. Asiakaskokemus - Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Lowell Profit. Salonen, S. 2018. Hyvä palvelu kuuluu äänestä - asiakaskokemusta voi parantaa äänenkäytöllä. Viitattu 17.2.21. <https://profit.lowell.fi/miten-kannattaa-kayttaa-aanta-puhelimessa>

Omnia 2021. Vastaanottovirkailija. Viitattu 7.1.21. <https://www.omnia.fi/hae-oppimaan/ammattilliset-koulutukset/perustutkinto/vastaanottovirkailija>

Parviainen, T. 2017. Paremmiin sanottu kuin tehty. E-kirja. Helsinki: Helsingin Kamari.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. E-kirja. Helsinki: Helsingin Kamari.

Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmät	14
Kuvio 2: Toimintaopas poikkeustilanteisiin kasvotusten	51
Kuvio 4: Toimintaopas poikkeustilanteisiin kirjallisesti	52
Kuvio 3: Toimintaopas poikkeustilanteisiin puhelimitse	52