



Ohjeistus haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin tapahtumissa

Taru Saareke

2021 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Ohjeistus haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin tapahtumissa

Taru saareke
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2021

Taru Saareke

Ohjeistus haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin tapahtumissaVuosi 2021 Sivumäärä 45

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ohjeistus haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin tapahtumatoimisto Laurea Eventsille. Suunniteltu ohjeistus opastaa, miten haastavissa asiakastilanteissa kannattaa toimia mahdollisimman positiivisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Tarkoituksena oli, että toimeksiantaja voi käyttää ohjeistusta perehdytystarkeuksiin sekä valmistautuessaan asiakaspalvelutilanteisiin toteuttamissaan tapahtumissa. Toimeksiantaja voi hyödyntää ohjeistusta myös muissa työhönsä kuuluvissa asiakaspalvelutilanteissa tapahtumien ulkopuolella.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä esitellään tapahtumia toimintaympäristönä, hyvän asiakaspalvelun ja neuvontamateriaalin piirteitä sekä erilaisia haastavia asiakaspalvelutilanteita sekä niiden ennalta ehkäisyä ja niissä toimimista. Työn kehittämismenetelmänä käytettiin aivorihtä, jossa kerättiin Laurea Eventsin tiimiltä ideoita ohjeistuksen kehittämiseen.

Aivorihtä varten suunniteltiin teoreettista tietopohjaa käyttäen ohjeistuksesta prototyyppi-versio, jota kehitettiin aivorihestä saaduilla ideoilla. Aivoriihessä saatiin ideoita eri kanavien välityksellä käytävien asiakaspalvelutilanteiden huomioimisesta, konkreettisten esimerkkien käyttämisestä, taulukoiden ja kuvioiden hyödyntämisestä, turvallisuusohjeiden huomioimisesta sekä toimintaohjeiden lisäämisestä kiireisen tai toisia kohtaan häiritsevästi käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen. Nämä ideat huomioitiin valmiissa ohjeistuksessa, joka tulee Laurea Eventsin käyttöön sähköisessä muodossa.

Asiasanat: asiakaspalvelu, haastavat asiakaspalvelutilanteet, ohjeistus, tapahtumat

Taru Saareke

Manual for Challenging Customer Service Situations in Events

Year

2021

Pages

45

The purpose of this functional thesis was to design a manual for challenging customer service situations in events for the event management services Laurea Events. The designed manual gives advice on how to act in challenging customer service situations in order to achieve a positive outcome of a situation. The objective was that Laurea Events can use the manual in the induction of new employees and when preparing to customer situations in events. The manual can also be used in other customer situations not related to events.

The theoretical framework presents events as an operational environment, the characteristics of good customer service and user manual, together with various challenging customer service situations and guidelines on how to prevent and act in such situations. Brainstorming was used as the development method in this thesis. In brainstorming the members of Laurea Events' team generated ideas on how to develop the designed manual.

Before brainstorming a prototype version of the manual was designed on the basis theoretical framework. The prototype version was then improved using ideas generated in brainstorming. In brainstorming ideas were generated about introducing customer situations face-to-face along with via email and phone, using tangible examples, using charts and figures, introducing safety instructions and giving advice on how to act with a customer who is in a hurry or causes disturbance to others. These ideas were used in the final version of the manual, which will be given to Laurea Events' use in electronic format.

Keywords: challenging customer service situations, customer service, events, user manual

Sisällys

1	Johdanto	8
2	Kohdeyrityksen ja toimintaympäristön esittely.....	8
3	Tapahtumat.....	9
3.1	Tapahtuman suunnittelu ja hallinto.....	10
3.2	Palvelut tapahtumissa.....	11
3.3	Asiakaspalvelu tapahtumissa	11
4	Asiakaspalvelu.....	12
4.1	Virhe- ja ongelmatilanteet	13
4.2	Hyvän asiakaspalvelun piirteitä.....	14
4.2.1	Asiakaspalvelujohtaminen	14
4.2.2	Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia	15
4.2.3	Viestintä ja vuorovaikutus	15
5	Haastavat asiakaspalvelutilanteet.....	16
5.1	Haastavien tilanteiden ennaltaehkäisy	17
5.2	Erlaisia haastavia tilanteita	18
5.2.1	Kiihtynyt asiakas	18
5.2.2	Hiljainen tai ujo asiakas.....	19
5.2.3	Puhelias asiakas	20
5.2.4	Kaikkietävä ja häikäilemätön asiakas.....	20
5.2.5	Päättämätön asiakas.....	20
5.2.6	Fyysisesti rajoittuneet asiakkaat.....	21
5.2.7	Asiakkaat, joilla on kielimuuri.....	21
6	Neuvontamateriaalin suunnittelu.....	22
7	Ohjeistuksen suunnittelu	23
7.1	Prototyypiversion suunnittelu	24
7.2	Prototyypiversion kehittäminen.....	25
7.2.1	Aivoriihi	25
7.2.2	Aivoriihen toteutus	26
7.2.3	Prototyypiversion kehittäminen aivoriihen jälkeen	26
8	Johtopäätökset.....	27
	Lähteet	29
	Liitteet	31

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee haastavia asiakaspalvelutilanteita toimeksiantajan, Laurea Eventsin työssä. Laurea Eventsin työhön kuuluu asiakaspalvelutilanteita erilaisissa tapahtumissa. Asiakaspalvelu sisältää haastavia tilanteita, joissa asiakkaan ongelmat tai persoonallisuuspiirteet vaativat asiakaspalvelijalta erityistä vaivaa, jotta saavutettaisiin onnistunut lopputulos, ja asiakaspalvelija tarvitsee erityistä valmistautumista ja ohjeistusta tällaisten tilanteiden käsittelyyn (Harris 2010, 90).

Tämän työn tavoitteena oli muodostaa ohjeistus, joka opastaa, miten haastavissa asiakastilanteissa kannattaa toimia mahdollisimman positiivisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Tarkoituksena oli, että toimeksiantaja voi käyttää ohjeistusta perehdytystarkoituksiin sekä valmistautuessaan asiakaspalvelutilanteisiin toteuttamissaan tapahtumissa. Toimeksiantaja voi hyödyntää ohjeistusta myös muissa työhönsä kuuluvissa asiakaspalvelutilanteissa tapahtumien ulkopuolella.

Tämän työn toisessa pääluvussa esitellään kohdeyritys sekä toimintaympäristö. Työn viitekehysessä esitellään tapahtumia, asiakaspalvelua ja neuvontamateriaalin suunnittelua. Kolmannessa luvussa kerrotaan tapahtumista toimintaympäristönä sekä asiakaspalvelun näkökulmasta. Neljännessä luvussa käydään läpi hyvän asiakaspalvelun piirteitä sekä erilaisia haastavia asiakaspalvelutilanteita ja niihin vastaamista. Viidennessä luvussa kuvataan onnistuneen neuvontamateriaalin suunnittelua.

Kuudennessä luvussa, toiminnallisen osan kuvauksessa, kerrotaan ohjeistuksen prototyyppiversion suunnittelusta teoreettisen viitekehyspohjan tietopohjaa käyttäen. Luvussa esitellään käytetty kehittämismenetelmä, aivoriihi, sen toteuttaminen ja siitä saadut tulokset. Lisäksi käydään läpi ohjeistuksen prototyyppiversion kehittäminen valmiiksi ohjeistukseksi aivoriihestä saatujen tulosten pohjalta. Luvussa kahdeksan esitellään johtopäätökset.

2 Kohdeyrityksen ja toimintaympäristön esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Laurea-ammattikorkeakoulun (Laurea) alla toimiva tapahtumatoimisto Laurea Events. Laurea on Uudellamaalla toimiva ammattikorkeakoulu, jolla on yhteensä kuusi kampusta Hyvinkäällä, Leppävaarassa, Lohjalla, Otaniemessä,

Porvoossa ja Tikkurilassa. Laureaan kuuluu 7400 opiskelijaa ja 550 henkilökunnan jäsentä. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2020.)

Laurea Events on Laurean alaisuudessa toimiva tapahtumatoimisto. Eventisin pääasiallinen toimipaikka on Laurean Leppävaaran kampus, mutta se toimii myös muilla Laurean kampuksilla tilanteesta riippuen. Eventsin vakituiseen tiimiin kuuluu tapahtumapäällikkö, tapahtumakoordinoijat sekä tapahtuma-assistentti. Lisäksi Eventsillä tiimissä toimii usein harjoittelija. Suuriin tapahtumiin otetaan myös tapahtumatyöntekijöitä. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2020.)

Laurea Eventsin tiimin työtehtäviin kuuluu usein asiakaspalvelu erilaisissa tapahtumissa. Hyvä asiakaspalvelu on tärkeä osa onnistunutta tapahtumaa, ja yksi niistä asioista, joihin osallistujat kiinnittää eniten huomiota. Asiakaspalvelun merkitys kasvaa jatkuvasti, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaat ovat entistä tietoisempia siitä, mitä asiakaspalvelulta odottavat (Cook 2011, 3).

Asiakaspalveluun kuuluu asiakkaiden kohtaamista erilaisissa tilanteissa. Näihin kuuluu myös haastavia tilanteita, joihin voi liittyä erilaisia riskejä tai jopa uhkia. Haastaviin tilanteisiin voidaan lukea mukaan kuuluviksi hyvin monenlaisia eri tilanteita. Yhteistä näille tilanteille on se, että asiakkaan ongelmien, kysymysten tai persoonallisuuspiirteiden takia vaaditaan erityistä vaivannäköä, jotta asiakaspalvelutilanne onnistuisi. Haastava tilanne voi olla esimerkiksi asiakkaan erityisvaatimukset tai erityisen vihainen tai hiljainen käytös (Harris 2010, 90).

Asiakaspalvelijan on hyvä tietää, miten erilaisissa haastavissa tilanteissa on kannattavaa käyttäytyä positiivisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Huolimatta siitä, että vaaralliset tilanteet, esimerkiksi väkivallan uhka, ovat hyvin harvinaisia Laurea Eventsin toteuttamissa tapahtumissa, on asiakaspalvelijalle hyödyllistä tietää myös, miten tällaisissa riskitilanteissa tulee toimia.

3 Tapahtumat

Tapahtuma on tyypillisesti osallistujalle odotettu asia ja elämän kohokohtia, jotka eivät toistu, toisin kuin esimerkiksi jokapäiväiset palvelukohtaamiset. Esimerkiksi häät, syntymäpäivät ja valmistujaiset ovat tapahtumia, joilla on suuri merkitys yksilölle, ja niiden onnistuminen on tärkeää. Jos jokin menee vikaan, on aiheutunutta vahinkoa erityisen vaikea korvata. (Van der Wagen & White 2018, 5.)

Tapahtumia voi luokitella eri perustein, esimerkiksi koon tai tapahtuman sisällön mukaan. Tapahtumat voivat olla suunniteltuja tai suunnittelemattomia. Tapahtuma-alalla kyse on aina

suunnitelluista tapahtumista, sillä tapahtuman toteutus koostuu suureksi osaksi juuri tapahtuman suunnittelusta ja valmistelusta. (Tassiopoulos 2010, 10.)

Tapahtumien koko voi vaihdella useista miljoonista osallistujista muutamiin kymmeneen: esimerkiksi olympialaiset ovat suurimpia tapahtumia, kun puolestaan esimerkiksi yhteisöjen juhlat luokitellaan kokonsa puolesta pienimpiin tapahtumiin. Erilaisia tapahtumatyyppejä niiden sisällön ja tarkoituksen mukaan ovat esimerkiksi urheilutapahtumat, yksityiset tapahtumat ja politiikkaan, liiketoimintaan, kulttuuriin tai taiteisiin liittyvät tapahtumat. Esimerkiksi urheilukilpailut luokitellaan urheilutapahtumien alle ja taidenäyttelyt kulttuuritapahtumien alle. (Tassiopoulos 2010, 10.)

Tapahtumat voivat olla avoimia tai yksityisiä. Avoimiin tapahtumiin voi osallistua kuka tahansa kiinnostunut. Yksityisiä tapahtumia ovat muun muassa syntymäpäivät, perhepiirin juhlat tai gaalat, ja yhteistä niille kaikille on, että vain tiettyyn ryhmään kuuluvat tai siihen jollain tavalla kytköksissä olevat voivat osallistua niihin. Esimerkiksi häihin kutsutaan vain tiettyjen ihmisten sukulaisia ja läheisiä, tai urheilujoukkueen gaalaan vain joukkueen jäseniä. (Tassiopoulos 2010, 10.)

3.1 Tapahtuman suunnittelu ja hallinto

Tapahtuma-alalla korostuu suunnittelun merkitys. Usein tapahtuma kestää vain murto-osan siitä, miten kauan suunnitteluun käytetään aikaa, eikä tapahtuman aikana välttämättä pystytä korjaamaan sen suunnittelussa olleita puutteita. Suunnittelu ja järjestelmällisyys ovat tapahtuman onnistumisen kannalta korvaamattomia. Tämä koskee tapahtuman kaikkia osa-alueita, turvallisuus mukaan lukien. (Van der Wagen & White 2018, 59.)

Tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa vaaditaan monen eri alan tuntemusta ja tapahtuma onkin lukuisten tekijöiden summa. Koska tapahtuma on laaja kokonaisuus, jaetaan tavallisesti tapahtuman toteuttamiseen osallistuvat päävastuualueiden mukaan. Merkittävimpiä osa-alueita ovat markkinointi, taloushallinto ja budjetointi, turvallisuus ja projektijohtaminen. Jaottelu vaihtelee tapahtuman luonteen ja koon mukaan. (Tassiopoulos 2010, 140.)

Jokainen osa-alue on jo itsessään laaja kokonaisuus. Osa-alueet ovat myös osittain päällekkäisiä. Esimerkiksi tapahtumapaikan suunnittelussa tulee huomioida turvallisuusvaatimuksia, ja tapahtuman budjetti koskee jokaista muuta osa-aluetta. Tehtävien jakaminen osaamisalueiden mukaan tehostaa työskentelyä ja mahdollistaa osaamisalueisiin erikoistumisen. (Allen, O'Toole, Harris & McDonnell 2011, 96.)

3.2 Palvelut tapahtumissa

Tapahtuman toteuttaminen vaatii monen eri alan osaamista niin tapahtuman suunnittelussa kuin käytännön valmisteluissa ja toteutuksessa. Tapahtumapaikan valmisteluissa tarvitaan teknisen alan osaamista esimerkiksi sähkön, valaistuksen kuin äänitekniikan kanssa. Paikan rakentamisessa vaaditaan osaamista niin rakennusosalta kuin lavastuksen ja koristelun suhteen. Tapahtuman luonteesta riippuen tarvitaan esiintyjiä ja puhujia sekä mahdollisesti valokuvaa- jia tai asiantuntijoita videokuvaamaan tapahtumaa. Tarvitaan myös kuljetus- ja turvallisuus- palveluita, ensiapuosajia, ravintola-alan ammattilaisia ja koordinoijia. Lista voi olla hyvinkin pitkä tapahtuman koosta ja luonteesta riippuen. (Allen, O'Toole, Harris & McDonnel 2011, 422.)

Myös erilaisia palveluja on tapahtumassa tavallisesti useita. Palvelujen tarjoajat työskentelevät asiakasrajapinnassa ja heidän työhönsä kuuluu paljon asiakaspalvelua. Esimerkiksi tarjoilijat, narikassa työskentelevät, lipunmyyjät ja oppaat ovat aktiivisesti tekemisissä asiakkaiden kanssa. (Allen ym. 2011, 438.)

Asiakaspalveluun painottuviin työtehtäviin valitaan huomattavasti useammin vapaaehtois- tai tapahtumayöntekijöitä kuin esimerkiksi tapahtumapaikan rakentamiseen liittyviin tehtäviin, sillä esimerkiksi ääni- tai valotekniikan suhteen ammatillinen osaaminen on välttämätöntä. On kuitenkin huomioitavaa, että huolimatta siitä, että vapaaehtoiselta ei välttämättä vaadita ammatillista osaamista työtehtävään, tulee hänen olla pätevä ja sopiva kyseiseen tehtävään. Työtehtävät jaetaan etukäteen työntekijöiden osaamisen mukaisesti. (Allen ym. 2011, 438.)

Palveluiden moninaisuuden vuoksi tulisi tapahtumassa olla tapahtumapäällikön toimisto, johon tapahtuman koordinoiminen on keskitetty. Tässä paikassa tulisi olla muun muassa olla saatavilla tarvittavia materiaaleja, kuten toimistotarvikkeita ja ensiaputarvikkeita, puhelin, huonekaluja ja tarvittavaa teknologiaa. Suuremmissa tapahtumissa tarvitaan kommunikoinnin avuksi radiopuhelimia. Kun kyseessä on suurempi tapahtuma, tapahtumapäällikön toimistossa on hyödyllistä olla näkyvästi esillä lista vastuuhenkilöistä ja heidän yhteystiedoistaan. (Conway 2012, 86.)

3.3 Asiakaspalvelu tapahtumissa

Tapahtumissa asiakaspalvelun laadun takaaminen kohtaa erityisiä haasteita. Tapahtumaympäristöön kuuluu tekijöitä, kuten stressi ja kiire, jotka tuottavat haasteita. Esimerkiksi liikenneongelmat, henkilökunnan äkillinen puute tai ankarat sääolosuhteet voivat aiheuttaa ongelmia, jotka heijastuvat myös asiakaspalveluun ja asiakkaiden tyytyväisyyteen. (Van Der Wagen & White 2018, 25.)

Tapahtuma-alalla korostuu yhteistyön merkitys asiakaspalvelun laadun takaamisessa. Tapah- tumissa on useita eri palveluja, ja eri tehtävistä vastuussa olevien tulee pystyä työskentele- mään yhdessä. Työntekijän tärkeisiin ominaisuuksiin kuuluutoisten auttaminen, ideoiden jaka- minen ja yhteisymmärrys tavoitteiden suhteen. Esimiehille on puolestaan tärkeää perehdyttää työntekijät huolella ja myös varmistaa, että he ovat ymmärtäneet annetun informaation. (Van Der Wagen & White 2018, 30.)

Kuten edellä mainittu, tapahtumiin kuuluu tilanteita, jotka aiheuttavat haasteita asiakaspal- velulle. Asiakkaissa tyytymättömyyttä voivat aiheuttaa esimerkiksi pitkät jonot, huono näky- vyys tai se, että informaatio ei ole helposti saatavilla. Tilanteissa, joissa asiakas on tyytymä- tön, pätevät samat ohjeet kuin tavallisestikin asiakaspalvelutilanteissa, joskin toimintatapo- jen merkitys kasvaa tärkeämmäksi. Useimpiin tilanteisiin sopivia ohjeita ovat asiakkaan aito kuuntelu, asiakkaan ja tilanteen lukeminen ja ratkaisun etsiminen. (Van der Wagen & White 2018, 33-35.)

Tapahtuman jälkeen on tärkeää kerätä palautetta, sillä sen avulla pystytään jatkossa vähen- tämään virheitä ja ongelmatilanteita sekä antamaan asiakkaille tarkempaa ja harkitumpaa in- formaatiota. Huolellisesti valitun ja muotoillun informaation hyötynä on, että asiakkaiden ai- kaa säästyy ja heidän odotuksensa vastaavat todellisuutta, jolloin vältetään turhilta petty- myksiltä. Palautteen huomioiminen parantaa asiakastyytyväisyyttä, ja kun ongelmatilanteet vähenevät ja työskentely on sujuvampaa, myös työntekijät ovat motivoituneempia. (Van Der Wagen & White 2018, 37.)

4 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu voidaan määritellä miksi tahansa toiminnaksi, joka parantaa asiakaskoke- musta. Toiminta voi olla asiakkaiden huolellista ohjeistamista, palautusten helpoksi tekemistä tai luvatussa ajassa tehty toimitus, eli hyvin monet erilaiset asiat vaikuttavat asiakaskoke- mukseen. Asiakaspalvelun tavoitteena on saavuttaa asiakkaan tyytyväisyys. Asiakastyytyväi- syyteen vaikuttavat paitsi objektiiviset käsitykset hyvästä asiakaspalvelusta, myös asiakkaiden henkilökohtaiset toiveet ja vaatimukset. Sen takia on tärkeää tuntea oma asiakaskuntansa ja sen tarpeet. (Harris 2010, 2-3.)

Asiakaspalvelun merkitys on tällä hetkellä suurempi kuin koskaan. Perinteisen ajattelumallin mukaan tärkein kilpailuväline on ollut hinta, mutta 2000-luvun aikana erityisesti asiakaspalve- lun tärkeys on korostunut jatkuvasti enemmän. Asiakkaat ovat myös kokeneempia ja vaativat

asiakaspalvelulta enemmän kuin edellisillä vuosikymmenillä. Tarjoamalla hyvää asiakaspalvelua yritys voi saavuttaa monia hyötyjä, kuten parantaa kannattavuutta, kohentaa mainettaan ja kasvattaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden tyytyväisyyttä. Hyvä asiakaspalvelu koostuu monesta eri tekijästä, kuten yrityksen johdon asenteesta, työntekijöiden perehdytyksestä ja viestinnän laadusta. (Cook 2011, 2-3.)

Asiakkailla on viisi perustarvetta, jotka hyvän asiakaspalvelun tulisi pystyä täyttämään:

1. Palvelu: Asiakas odottaa hankintansa suuruutta vastaavaa palvelua. Pientä ostosta tekevä asiakas odottaa siis tavallisesti vähemmän palvelua kuin suurta hankintaa tekevä asiakas.
2. Hinta: Yksi eniten asiakkaan päätökseen vaikuttavista tekijöistä on hinta, ja asiakkaat tekevät usein hintavertailua eri palveluntarjoajien välillä.
3. Laatu: Asiakas toivoo ostokseltaan laadukkuutta ja odottaa ostoksen kestävän kulu- tusta tietyn aikaa. Jos asiakas tietää kyseessä olevan laadukas tuote, on hän valmis maksamaan siitä enemmän.
4. Toiminta: Asiakas odottaa, että ongelmien ilmetessä häntä ollaan valmiita auttamaan ja toimimaan ongelman ratkaisemiseksi.
5. Arvostus: Asiakas haluaa tuntea, että häntä arvostetaan. Arvostusta voidaan näyttää esimerkiksi kohteliaisuudella, antamalla erityisetuja ja kertomalla, että arvostetaan sitä, että he ovat valinneet juuri tämän yrityksen. (Harris 2010, 5.)

4.1 Virhe- ja ongelmatilanteet

Asiakaspalvelussa, kuten missä tahansa muussa työssä, on mahdollista ja luultavaakin, että inhimillisiä virheitä sattuu. Vaikka yritys ja työntekijä pyrkisivät tarjoamaan laadukasta palvelua, virheitä ei voida karsia kokonaan. Virheitä ei tulisi pelätä liikaa eikä voimavaroja tulisi keskittää liiaksi virheiden estämiseen ja hallitsemiseen, sillä tämä saa työntekijät toimimaan kaavamaisesti ilman luovuutta. (Aarnikoivu 2005, 87.)

Virheiden estämisen sijaan on tärkeämpää keskittyä siihen, että virheiden ja ongelmatilanteiden syntyessä osataan toimia oikein. Ongelmatilanne on omalla tavallaan myös mahdollisuus: jos tilanne osataan käsitellä oikein, asiakas kokee saaneensa hyvää palvelua ja alkaa luottaa yritykseen, sillä tietää, että jos virheitä sattuu, ne korjataan. Virhetilanteet voivat siis parhaimmillaan kasvattaa asiakasuskollisuutta. (Aarnikoivu 2005, 88.)

Virheiden ja ongelmien korjaaminen tulisi tehdä mahdollisimman tehokkaasti ja pikaisesti. On tärkeää, että virhe tunnustetaan ja osoitetaan asiakkaalla, että hänen palautteensa otetaan

tosissaan. Mitä pikemmin virhe korjataan, sitä myönteisempi kokemus asiakkaalle jää. (Cook 2011, 158.)

Virheiden korjaamisessa, kuten asiakaspalvelussa yleensä, avainasemassa on työntekijöiden perehdytys. Henkilökunta, joka osaa työnsä, kykenee myös korjaamaan sattuneet virheet mahdollisimman nopeasti. Yhtä olennaista on virheen sattumisen syyn selvittäminen. Virheet voivat sattua yksinkertaisesti inhimillisen erehdyksen seurauksena, mutta keräämällä tietoa sattuneista virheistä ja valituksista voidaan löytää kehityskohtia yrityksen toimintatavoissa. Korjaamalla kehityskohtia voidaan välttää samanlaiset virheet tulevaisuudessa. (Cook 2011, 158.)

4.2 Hyvän asiakaspalvelun piirteitä

Hyvä asiakaspalvelu on usean tekijän summa. Siihen vaikuttavat niin asiakaspalvelijan omat taidot ja asennoituminen kuin yrityksen ja esimiesten johtaminen ja tuen tarjoaminen. Hyvä asiakaspalvelu on osittain subjektiivinen kokemus, sillä jokaisella yksilöllä on omat toiveensa ja mieltymyksensä. Voidaan kuitenkin määritellä tiettyjä piirteitä, jotka yhdistävät hyväksi koettua asiakaspalvelua. (Cook 2011, 17.)

4.2.1 Asiakaspalvelujohtaminen

Asiakaspalvelun perusta on johtajien asennoitumisessa, sillä se välittyy koko yritykseen tai organisaatioon. Onnistuneet esimiehet antavat työntekijöilleen tukea ja ohjeita työntekijöilleen, mutta ottavat huomioon myös työntekijöiden näkemykset. Hyvä esimies on työntekijöilleen helposti lähestyttävä, niin että ongelmatilanteissa työntekijät eivät epäröi kääntyä esimiehen puoleen. Tämä välittyy myös asiakkaille, sillä se, että esimies pyydetään mukaan ongelman ratkaisemiseen, kertoo asiakkaalle, että hänet otetaan vakavasti. (Cook 2011, 41-42.)

Yksi tärkeimmistä asioista asiakaspalvelun johtamisessa on työntekijöiden perehdytys, joka auttaa tarjoamaan parempaa palvelua ja parantaa työntekijöiden motivaatiota (Cook 2011, 183). Palvelukonseptit ja selkeät toimintatavat ovat työntekijälle suuri apu ja sujuvoittavat työskentelyä (Pitkänen 2006, 181). Perehdytyksessä työntekijälle tulisi tulla selväksi toimintatapojen lisäksi johdon tuki ja se, miten apua saa tarvittaessa (Cook 2011, 188).

Jokapäiväisessä työskentelyssä tärkeää on johdon esimerkki. Hyväkin perehdytys on onnistunut vain, jos esimiehet itse toimivat niin kuin opettavat. On hyödyllistä, että esimiehet osallistuvat itse aktiivisesti perehdytykseen. Esimiesten toiminta vaikuttaa työntekijöiden motivaatioon, joka edelleen vaikuttaa heidän antamaansa asiakaspalveluun. (Cook 2011, 188.)

4.2.2 Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia

Hyvä asiakaspalvelija on monen tekijän summa. Lähtökohta hyvän asiakaspalvelun antamiseen on oikea asenne. Huolellinen perehdytys tai kannustava johtaminen eivät voi korvata työntekijän kiinnostuksen puutetta, vaan hänen täytyy olla aidosti kiinnostunut ja halukas antamaan hyvää palvelua. (Pitkänen 2006, 26.)

Asenteen lisäksi tarvitaan kuitenkin erilaisia taitoja ja välineitä. Hyvä asiakaspalvelija osaa hillitä omia tunteitaan, niin ettei anna asiakkaan tunteiden vaikuttaa itseensä. Hän myös osaa omalla äänenkäytöllään, sanallisella viestinnällään ja kehonkielellään viestittää asiakkaalle oikeita asioita, kuten sitä, että kuuntelee asiakasta ja pysyy rauhallisena. Toisaalta hän osaa myös lukea asiakasta ja tämän käytöstä, ja päätellä siitä, miten asiakkaan käytökseen on parasta vastata. Lisäksi hän osaa kuitenkin keskittyä myös asiaan, jota ollaan selvittämässä, eikä vain vuorovaikutukseen. (Marckwort & Marckwort 2011, 23-25.)

Hyvä asiakaspalvelija osaa siis toiminnallaan luoda luottamuksen ja yksilöllisyyden tunnetta. Asiakkaan lukemisella ja hänen käytökseensä oikealla tavalla vastaamalla herää asiakkaassa tunne, että häntä kuunnellaan ja hänen asiastaan ollaan kiinnostuneita, eli hänelle annetaan yksilöllistä palvelua. Onnistunut palvelu on luottamussuhteen rakentamista asiakkaan kanssa. (Aarnikoivu 2005, 59.)

4.2.3 Viestintä ja vuorovaikutus

Viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä asiakaspalvelussa. Vuorovaikutusvalmiudet jakautuvat kolmeen osa-alueeseen: tiedot, taidot ja asennoituminen. Sisäistetty tieto auttaa ohjaamaan ja kehittämään käyttäytymistä, sekä vaikuttaa myös asennoitumiseen. Tieto ja asennoituminen mahdollistavat taitojen kehittämisen, kuten tilanteiden hahmottamisen, sanallisen ja sanattoman viestinnän ja tunnetaitojen. (Hjelt-Putilin 2005, 30-31.)

Viestintä jakautuu sanalliseen ja sanattomaan viestintään, jotka ovat molemmat yhtä tärkeitä. Hyvä sanallinen viestintä on ennen kaikkea ymmärrettävää ja selkeää, ja sen merkitys korostuu, kun välitetään informaatiota ja tosiasioita. (Hjelt-Putilin 2005, 96-97.) Sanaton viestintä puolestaan välittää tehokkaasti asenteita ja tunteita, ja sillä voidaan luoda kontakteja ja luottamusta (Hjelt-Putilin 2005, 110-111).

Viestinnällä ja vuorovaikutuksella on erityisen tärkeä rooli haastavissa ja ongelmatilanteissa. Viestinnällä voidaan merkitsevästi lisätä turvallisuutta. Tarkkaavainen havainnointi ja sanattomien ja sanallisten viestien lukeminen sekä näihin reagointi on jopa ratkaisevaa erityisesti haasteellisissa tilanteissa. (Hjelt-Putilin 2005, 44.)

Sanattomalla viestinnällä voidaan viestittää paljon. Asiakkaan ilmeitä, eleitä, katseen suuntaa ja esimerkiksi silmien siristämistä tai suureksi avaamista tarkkailemalla voi ennakoida

asiakkaan aikeita. Esimerkiksi silmien kapeneminen viiruiksi voi viestittää, että asiakas saattaa olla kiihtymässä, ja että tilanteessa vaaditaan erityistä valppautta. Kannattaa kuitenkin muistaa, että sanattoman viestinnän tulkinta ei aina ole yksinkertaista, vaan voi sattua väärinymmärryksiä. (Hjelt-Putilin 2005, 115.)

Asiakaspalvelija voi omalla sanattomalla viestinnällään vaikuttaa asiakkaaseen. Ryhdikäs, varma ja avoin asento viestii itsevarmuutta sekä helposti lähestyvyttä. Selkeä, rauhallinen puheääni toimii lähes tilanteessa kuin tilanteessa. Myös katse voi kertoa paljon, ja esimerkiksi moittiva katse voi aiheuttaa asiakkaassa suurenkin reaktion. Asiakaspalvelijan tulisi siis pitää katseensa ja ilmeensä neutraalina. Asiakkaaseen on hyvä pitää katsekontakti, mutta välttää tuijottamista. (Hjelt-Putilin 2005, 114.)

Yksi asiakkaan tärkeimmistä asioista luottamuksen saavuttamiseksi on lupausten pitäminen. Asiakaspalvelijan ja yrityksen tulisi aina pitää huolta siitä, että asiakkaalle ei luvata mitään, mikä ei mahdollisesti ole toteutettavissa. Mikäli asiakkaalle luvataan jotain, mitä ei pystytä pitämään, palvelu alittaa asiakkaan odotukset, ja asiakas pettyy. Sitä vastoin asiakkaan odotukset tulisi pitää matalalla, jotta ne pystytään täyttämään ja ylittämään. Asiakkaalle voidaan esimerkiksi kertoa arvioiduksi odotusajaksi vähän pidempi kuin todellisuudessa arvioidaan, pystytään tämä annettu aika todennäköisesti alittamaan, ja asiakkaan odotukset on tällöin ylitetty. Kun odotukset ylitetään, koetaan palvelu myös parempana. Näin ollen asiakkaan tyytyväisyyteen voidaan siis vaikuttaa lupaamalla vähemmän, mutta antamalla enemmän. (Cook 2011, 17-18.)

5 Haastavat asiakaspalvelutilanteet

Haastavat asiakaspalvelutilanteet voivat olla hyvin erilaisia. Haastaviksi tilanteiksi voidaan kuitenkin määritellä sellaiset tilanteet, joissa asiakkaan ongelmat, kysymykset tai persoonallisuuspiirteet vaativat erityistä vaivaa asiakaspalvelijalta, jotta saavutettaisiin onnistunut kommunikaatiotilanne ja positiivinen lopputulos asiakkaan kannalta. Näissä tilanteissa asiakaspalvelijan täytyy siis kiinnittää erityisen paljon huomiota kommunikaatioon ja viestintään tarjotakseen asiakaspalvelukokemuksen, johon asiakas voi olla tyytyväinen. (Harris 2010, 90.)

Haastavia tilanteet voivat olla siis monenlaisia. Eri ihmiset voivat kokea eri tilanteet haastaviksi omien persoonallisuuspiirteidensä tai aiempien kokemuksiansa vuoksi. Haastavia asiakas-tilanteita voivat olla esimerkiksi sellaiset, jossa asiakas käyttäytyy vihasesti, on ymmärtämätön tai kärsimätön, kommunikoi hyvin vähäisesti tai ei puhu samaa kieltä asiakaspalvelijan kanssa. Koska tilanteet ovat haastavia eri syistä, vaativat ne myös osittain erilaisia lähestymis- ja toimintatapoja. (Harris 2010, 90.)

Asiakaspalvelijan suhteutuminen haastaviin asiakkaisiin tulisi olla positiivista niin, että asiakkaan koetaan nimenomaan haastavana eikä hankalina. Negatiivinen asenne ja asiakkaiden leimaaminen valittajiksi tai ärsyttäjiksi vaikuttaa negatiivisesti asiakaspalvelijan toimintaan. Jos asiakkaan haastavaan käytökseen vastaa negatiivisesti, on lähes mahdotonta löytää ratkaisua tilanteeseen. Asiakaspalvelijan parhaisiin ominaisuuksiin kuuluukin se, että hän kykenee nousemaan tilanteen yläpuolelle ja arvostamaan asiakasta tämän käytöksestä riippumatta. (Aarnikoivu 2005, 78.)

5.1 Haastavien tilanteiden ennaltaehkäisy

Paras tapa minimoida haastavien tilanteiden syntyminen on niiden ennaltaehkäisy. Asiakaspalvelija voi tietoisesti tai tiedostamattaan käyttäytyä niin, että saa aikaan haastavia asiakkaita. Hän voi esimerkiksi tehdä sellaisia sana- tai lausevalintoja tai käyttää sellaista kehonkieltä, joka aiheuttaa asiakkaassa ärtymystä, ja tilanne muuttuu haastavaksi, vaikka ei välttämättä sitä olisi ollut alun perin. (Hjelt-Putilin 2005, 34-35.)

Haastavien tilanteiden syntymistä voi ehkäistä useilla tavoilla. Toimimalla mahdollisimman tehokkaasti säästää asiakkaan aikaa ja vähentää sen mahdollisuutta, että asiakkaasta tulee kärsimätön tai ärtynyt. Pahoittelemalla esimerkiksi odotusaikaa jo ennen kuin asiakas ehtii humauttaa asiasta, voi myös vaikuttaa tilanteeseen. Tällöin asiakas tietää, että vaikka hän on joutunut odottamaan, on asia huomioitu. (Harris 2010, 91.)

Asiallisuus ja omien tunteiden hallitseminen ovat tärkeitä piirteitä asiakaspalvelijassa. Oman ärsyyntymisen heijastaminen asiakkaaseen aiheuttaa varmasti negatiivisia tunteita myös asiakkaassa. Asiakaspalvelijan tulisi siis pystyä peittämään omat tunteensa niin, että ei pura niitä asiakkaaseen. Myös sellaisten asioiden sanominen, jotka voivat vaikuttaa asiattomilta tai ärsyttää, voivat aiheuttaa haastavia tilanteita. Joidenkin asiakkaiden kanssa voi toimia tuttavallinenkin kommunikaatiotyylly, mutta varminta on pitäytyä asiallisessa käytöksessä. (Harris 2010, 90.)

Asiakaspalvelijan toivotuimpiin ominaisuuksiin kuuluu omien tunteiden hallinta niin, että ei anna asiakkaan käytöksen hermostuttaa itseään. Asiakaspalvelijat ovat kuitenkin vain ihmisiä, eikä omia tunteitaan pysty aina hallitsemaan niin kuin haluaisi. Erityisesti hyvin riidanhaluisiksi koetut asiakkaat tai oma huono päivä voivat koetella itsehillintää. Siksi on hyvä tietää, mitä tehdä, jos huomaa, että omat tunteet ovat ottamassa vallan, ja alkaa itse esimerkiksi kiihtyä. (Työturvallisuuskeskus 2008, 11.)

Kun huomaa kiihtyvänsä, kannattaa ensimmäiseksi esimerkiksi keskittyä omaan äänensävyyn ja kuunnella omaa rauhallista ääntään. Tilanteeseen voi myös pyrkiä ottamaan hieman

etäisyyttä tilanteesta riippuen laskemalla itsekseen numeroita tai esimerkiksi hakemalla vierisestä huoneesta jotain. Jos nämä keinot eivät auta ja tuntee, ettei kykene hallitsemaan itseään, on kannattavaa pyytää kollegaa tai esimiestä paikalle selvittämään asiaa. Mikäli asiakkaalle osoittaa oman kiihtymistään, tämä todennäköisesti vain pahentaa tilannetta: asiakas voi kiihtyä vain enemmän tai työntekijä ajautuu käyttäytymään epäsopivasti. (Työturvallisuuskeskus 2008, 11.)

Palveluolttiuden osoittaminen ennaltaehkäisee haastavia tilanteita tehokkaasti. Alttiutta voi osoittaa esimerkiksi kehonkielellä; katsomalla silmiin, hymyilemällä ja rauhallisilla liikkeillä. Asiakaspalvelijan tulisi osoittaa, että todella tekee parhaansa, välittää asiakkaasta ja näkee vaivaa asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi. Mikäli joutuu antamaan asiakkaalle huonoja uutisia tai esimerkiksi kieltämään jotain, asian huolellinen perustelu ja syiden kertominen auttavat asiakasta pysymään rauhallisena ja ymmärtäväisenä. (Pitkänen 2006, 86.)

5.2 Erilaisia haastavia tilanteita

Erilaisista syistä johtuvat haastavat tilanteet vaativat erilaista reagointia. Tilanteita voidaan luokitella eri tyyppisiin asiakkaan haastavaksi koetun käytöksen piirteiden mukaan. Jokainen asiakas on yksilö, eikä heitä voi täysin luokitella tiettyihin kategorioihin, mutta luokittelu auttaa tunnistamaan asiakkaan piirteitä ja vastaamaan niihin oikealla tavalla. (Markwort & Marckwort 2011, 95.)

5.2.1 Kiihtynyt asiakas

Yksi yleisimmistä tilanteista on se, että asiakas on kiihtynyt tai vihainen. Tässä tilanteessa asiakas on niin kiinnittynyt tunteen aiheuttamaan asiaan, että hänen on vaikea nähdä mitään muita seikkoja tai näkökulmia. Tällaisessa tilanteessa asiakaspalvelijan tulisi antaa asiakkaan rauhassa kertoa asiansa. Keskeyttäminen vain voimistaa asiakkaan turhautumista. (Marckwort & Marckwort 2011, 98.)

Asiakkaan kärsimättömyys voi usein johtaa kiihtyneeseen käytökseen. Kärsimättömän asiakkaan mielestä asiakaspalvelija ei toimi tarpeeksi nopeasti tai tehokkaasti. Asiakaspalvelijan kannattaa toimia mahdollisimman tehokkaasti, mutta huolellisesti. Usein asiakkaan kärsimättömyyteen on syynä jokin, mikä ei liity itse asiakaspalvelutilanteeseen, esimerkiksi liikenneruuhka tai päänsärky. (Harris 2010, 94.)

Kiihtyneen tai kärsimättömän asiakkaan kanssa toimiessa on tärkeintä pysyä rauhallisena. Asiakkaalle vastatessaan asiakaspalvelijan on hyvä ensin osoittaa, että ymmärtää asiakkaan kiihtymisen syyn, ja lähteä sen jälkeen etsimään ratkaisua ongelmaan. Vaikka asiakas käyttäytyisi epäasiallisesti, asiakaspalvelijan asiallinen ja kunnioittava käytös on tärkeää. (Marckwort & Marckwort 2011, 98.)

Äärimmäisessä tapauksessa kiihtynyt asiakas voi muuttua jopa välikaltaiseksi, jolloin edellä mainitut keinot eivät riitä tilanteen hoitamiseen. Tätä usein edeltää asiakkaan haluttomuus etsiä ratkaisua tilanteeseen, jolloin mitkään työntekijän ehdottamat ratkaisut eivät kelpaa hänelle. Jos aggressiivinen käytös on muuttumassa väkivaltaiseksi, tätä voi edeltää erilaisia ennusmerkkejä, kuten kasvojen punoitus tai kalpeneminen, kiihtynyt hengitys, käsien puristelu auki ja kiinni tai vapina. Asiakkaan voi olla vaikeaa selittää asiaansa kunnolla ja hän voi myös esittää uhkauksia asiakaspalvelijaa tai toista henkilöä kohtaan. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 132-133.)

Usein väkivallan mahdollisuutta saatetaan vähätellä ja uskoa, että väkivaltaa ei voi sattua omalle kohdalle. Monissa asiakaspalvelutöissä väkivallan mahdollisuus on pieni, mutta ikinä ei kuitenkaan voi olla täysin varma, ettei sen mahdollisuutta ole. Vähättelevä asenne väkivallan mahdollisuuteen myös vaikeuttaa henkilöturvallisuuden kehittämistä. Näistä syistä väkivallan mahdollisuus tulisi aina huomioida ja ottaa vakavasti, jotta osataan toimia, mikäli tilanne muuttuu väkivaltaiseksi. (Työturvallisuuskeskus 2008, 2.)

Ensisijainen keino rauhoittaa tilanne aggressiivisen asiakkaan kanssa ja estää fyysisen väkivalta on puhuminen. Mikäli puhuminen ei auta, joutuu työntekijä päättämään mahdollisuuksien mukaan, jääkö tilanteeseen, yrittäkö poistua paikalta, vai hälyttääkö apua. Viimeisenä keinona on hätävarjelu eli väkivaltaiselta hyökkäykseltä puolustautuminen fyysisin keinoin. Tähän tulee turvautua vain sellaisessa tilanteessa, jossa ei esimerkiksi ole mahdollisuutta poistua paikalta eikä apua ole saatavilla, eli muita keinoja ei ole. (Rantaeskola ym. 2015, 135.)

5.2.2 Hiljainen tai ujo asiakas

Asiakaspalvelutilanteessa haasteena voi olla se, että asiakas on hyvin hiljainen ja kommunikoi vain vähän. Haastavaksi tilanteen tekee se, että asiakaspalvelijan on vaikea saada selville, mihin asiakas etsii apua. Asiakas ei tee itse aloitetta, vaan odottaa asiakaspalvelijan tekevänsä. Hiljaisen asiakkaan kehonkieli on usein sulkeutunutta ja hän puhuu hiljaisella äänellä. (Marckwort & Marckwort 2011, 95.)

Hiljaisen asiakkaan kanssa kannattaa esittää avoimia kysymyksiä, eli sellaisia kysymyksiä, joihin asiakas ei voi vastata vain "kyllä" tai "ei". Avoimet kysymykset houkuttelevat asiakkaan kertomaan asiastaan. Asiakkaalle tulisi myös antaa aikaa vastata kysymyksiin kiirehtimättä. Asiakaspalvelijan tulisi mukauttaa kehonkielensä asiakkaan mukaan niin, että välttää voimakkaita eleitä. Asiakkaalle kannattaa vastata selkeällä ja kuuluvalla äänellä, mutta ei kuitenkaan liian kovaäänisesti. (Marckwort & Marckwort 2011, 96.)

5.2.3 Puhelias asiakas

Puhelias asiakas puhuu paljon, niin aiheesta kuin usein myös aiheeseen kuulumattomista asioista. Monesti puheliat asiakkaat koetaan mukavina, mutta haasteena on, että heidän kanssaan on vaikea päästä itse asiaan. Asiakaspalvelijana ei voi vain kuunnella asiakkaan tarinoita, vaan pyrkiä myös löytämään ratkaisu tehokkaasti. (Harris 2010, 97.)

Puhelimaan asiakkaan kanssa kannattaa toimia kunnioittavasti ja avoimesti, ja usein esimerkiksi huumorin hyödyntäminen toimii heidän kanssaan. Puhelialta asiakkaalta voi olla vaikea saada suunvuoroa, mutta asiakasta ei tulisi keskeyttää, vaan odottaa taukoa, jolloin voi itse puhua. Asiakaspalvelijan kannattaa kysyä aiheeseen liittyviä kysymyksiä, jotta asiakas pysyisi aiheessa ja tilanne etenisi. Kysymysten esittäminen myös osoittaa asiakkaalle, että hänestä ollaan kiinnostuneita. (Harris 2010, 97.)

5.2.4 Kaikkitietävä ja häikäilemätön asiakas

Kaikkitietävän tai häikäilemättömän asiakkaan piirteisiin kuuluu se, että hän kokee olevansa oikeassa ja huomauttaa helposti asiakaspalvelijan käytöksestä tai sanavalinnoista. Tällaiset asiakkaat antavat ymmärtää olevansa jollain tapaa parempia tai ylemmässä asemassa. Asiakaspalvelijan asemassa tällaiset asiakkaat voivat olla turhauttavia, mutta asiakkaan osoittama asennetta ei tulisi ottaa vakavasti. (Harris 2010, 96.)

Asiakaspalvelijan tulisi muistaa säilyttää itseluottamuksensa, ja osoittaa asiakkaalle, että ei todellisuudessa ole alemmassa asemassa. Tätä ei kuitenkaan tule viedä liian pitkälle niin, että tilanne muuttuu väittelyksi siitä, kumpi on enemmän oikeassa. Asiakasta kannattaa kohdella kunnioittavasti ja korostaa niitä asioita, joissa asiakas on toiminut tai sanonut onnistuneesti. Tämä vähentää kilpailuasetelmaa. Parasta on siis käyttäytyä asiakasta kunnioittaen, mutta samalla itsevarmasti. (Harris 2010, 96.)

5.2.5 Päättämätön asiakas

Joskus haasteena voi olla se, että päätöksen tekeminen on asiakkaalle hankalaa. Tällaiseen käytökseen voi olla eri syitä, ja asiakas haluaa kerätä paljon tietoa eri lähteistä ennen päätöksen tekoa. Asiakkaalla saattaa esimerkiksi olla kielteisiä kokemuksia liian hätiköidysti tehtyjen päätösten seurauksista. Asiakas kuuntelee mielellään asiakaspalvelijan mielipiteitä sekä muiden kokemuksia. (Marckwort 2011, 100.)

Asiakaspalvelijan on hyvä muistaa tällaisten asiakkaiden kanssa toimiessa, että asiakkaalla on syynsä päättämättömään käytökseen, eikä hän käyttäydy niin vain ärsyttäkseen. Asiakkaalle on hyvä antaa tietoa ja kertoa muiden kokemuksista ja mielipiteistä. Hänelle voi esitellä selkeästi eri vaihtoehdot ja kysyä, onko jokin jäänyt heille vielä epäselväksi. Asiakkaalle voi myös suositella, mikä asiakaspalvelijan mielestä on paras vaihtoehto hänelle. Asiakkaalle voi

myös esimerkiksi ehdottaa, että hän miettii asiaa ja päättää seuraavan päivän aikana. Tämä antaa hänelle aikarajan päätöksen tekemiselle. (Harris 2010, 96.)

5.2.6 Fyysisesti rajoittuneet asiakkaat

Asiakkaalla voi olla rajoituksia tai erityistarpeita, jotka vaikuttavat asiakaspalvelutilanteeseen. Tällaisten asiakkaiden kanssa on tärkeintä osoittaa kunnioitusta. Asiakkaalta voi kysyä, tarvitseeko hän apua, mutta asiakaspalvelijan ei tulisi tehdä olettamuksia asiakkaasta. (Harris 2010, 98.)

On asioita, joita asiakaspalvelijan tulisi muistaa kohdatessaan asiakas, jolla on erityistarpeita. Mikäli asiakkaalla on esimerkiksi tulkki mukanaan, asiakaspalvelijan tulisi puhua suoraan asiakkaalle eikä tulkille. Tulkille puhuminen voi vaikuttaa asiakkaasta epäkohteliaalta tai alenta-valta. Pyörätuolia käyttävien asiakkaiden kanssa tulisi pyrkiä puhumaan silmien korkeudelta ja välttää koskemasta pyörätuoliin. Opaskoirien kanssa ei tulisi ikinä leikkiä, sillä se häiritsee niiden keskittymistä työhönsä. (Harris 2010, 98.)

lökkäät asiakkaat eivät välttämättä ole sen rajoittuneempia fyysisesti kuin nuoretkaan, mutta heillä voi olla tietyissä tilanteissa vaikeuksia esimerkiksi heikentyneen kuulon tai näön vuoksi. lökkäitä asiakkaita on tärkeä kohdella kunnioittavasti. Asiakaspalvelijan ei tulisi tehdä olettamuksia asiakkaasta tämän iän vuoksi. (Harris 2010, 94.)

Asiakasta, jolla on esimerkiksi vaikeuksia nähdä tekstiä, voi tarjoutua auttamaan esimerkiksi siirtymällä parempaan valoon tai lukemalla tekstin ääneen. Asiakkaalle, jolla on heikko kuulo, tulisi puhua selkeästi ja niin, että hän pystyy näkemään huulten liikkeitä. Sen sijaan kovaan ääneen puhuminen herättävää vain ylimääräistä huomiota. lökkäämpiä asiakkaita tulisi siis auttaa niin, ettei samalla nolaa asiakasta. (Harris 2010, 94.)

5.2.7 Asiakkaat, joilla on kielimuuri

Kommunikaatio voi olla vaikeaa, vaikka molemmat osapuolet puhuisivat samaa kieltä, mutta erityistä haastetta sille tuo, jos toinen ei puhu sujuvasti kieltä, jota tilanteessa käytetään. Mikäli asiakas asioi suomeksi, mutta hänen kielitaitonsa on rajoittunut, asiakaspalvelijan tulisi puhua selkeästi ja hitaasti sekä puhekielisiä ilmaisuja välttäen. (Harris 2010, 93.)

On myös hyödyllistä esittää kysymyksiä ja toistaa, mitä asiakas on sanonut. Jos suullinen kommunikointi on haastavaa, voi asioiden kirjoittaminen paperille olla hyödyllistä. Tällöin asiakas voi esimerkiksi etsiä käännöksen hänelle vieraalle sanalle. Asiakaspalvelijan on myös hyödyllistä osata muitakin kieliä kuin oma äidinkielensä. (Harris 2010, 93.)

6 Neuvontamateriaalin suunnittelu

Neuvontamateriaalia, kuten ohjeistusta suunnitellessa on hyvä huomioida tiettyjä asioita. Tietynlaisen kielen ja rakenteiden käyttäminen lisää ennen kaikkea helppolukuisuutta ja käyttäjävälisyyttä. Siitä, minkälaisia kielen ja rakenteiden keinoja käytetään, tulee päättää sen perusteella, mikä neuvontamateriaalin aihe on. (Hirsjärvi, Remes & Sarajärvi 2013, 283.)

Tiedotteessa tai ohjeistuksessa on syytä kiinnittää huomiota kielenkäyttöön. Tekstin tulisi olla ennen kaikkea ymmärrettävää ja helppolukuista. Ymmärrettävyyttä voidaan parantaa valitsemalla keskeinen sisältö ja selittämällä vaikeat termit ja käsitteet tai vaihtoehtoisesti korvaamalla termit yleiskielisellä sanalla. Käytännön esimerkkien käyttäminen ja havainnollistaminen on suotavaa. Helppolukuisuutta edistää monimutkaisten ja mutkikkaiden virkkeiden käytön välttäminen. (Hirsjärvi ym. 2013, 284.)

Sähköisessä muodossa luettavia ohjeita kirjoitettaessa on huomioitava tekstin ulkoasu. Fontti ja sen koko tulee valita niin, että teksti on helppolukuista. Korostuskeinona on suositeltavaa käyttää lihavoitua, fontin kokoa tai väriä. Kursivoitu teksti sen sijaan on näytöllä vaikeasti luettavaa, ja alleviivaus yhdistetään automaattisesti linkkeihin. Kappaleet tulee pitää lyhyinä ja luetteloita kannattaa hyödyntää aina, mikäli lueteltavia asioita on tekstissä vähintään kolme. (Hirsjärvi ym. 2013, 287.)

Ohjeistukseen voi tuoda lisää selkeyttä ja rakennetta lisäämällä siihen sisällysluettelon. Mitä pidempi ohjeistuksen sivumäärä on, sitä tarpeellisempi sisällysluettelo on. Sisällysluettelo auttaa lukijaa hahmottamaan ohjeistuksen rakennetta sekä nopeuttaa vastauksen etsimistä, kun lukija etsii tietoa tietyistä aiheista. (How To Write A User Manual 2021.)

Ohjeistusta suunniteltaessa on myös syytä kysyä, minkälaisia taulukoita ja kaavioita voidaan tarvita. Taulukot, diagrammit ja kaaviot auttavat lukijaa hahmottamaan asioita selkeämmin ja havainnollisemmin. Se, mikä tyyppinen taulukko tai kaavio sopii ohjeistukseen, riippuu esitettävän tiedon luonteesta. (How To Write A User Manual 2021.)

Annettavan tiedon hahmottamista voi helpottaa myös muilla keinoin kuin vain taulukoin tai kaavioin. Selkeä rakenne ja väliotsikoiden käyttäminen rytmittää ohjeistusta. Ohjeistuksen aiheesta riippuen käsiteltävät asiat voi järjestää esimerkiksi aikajärjestykseen tai aihepiireittäin. Kuvat voivat tietyissä tapauksissa esittää tiedon helpommin ymmärrettävästi kuin teksti. Luetteloita on puolestaan syytä käyttää pitkiä listoja käsiteltäessä. (Kotimaisten kielten keskus 2021.)

Ohjeistuksessa on parasta käyttää käskymuotoa. Käskymuodossa ovat esimerkiksi lauseet “Sekoita munat ja sokeri” tai “täytä ilmapallo puhaltamalla”. Käskymuodon käyttäminen on selkeämpi tapa antaa ohje kuin esimerkiksi passiivimuoto; “Munat ja sokeri sekoitetaan”,

“ilmapallo täytetään puhaltamalla”. Käskymuodon käyttäminen tekee lukijalle selväksi myös sen, mitä hänen tulee itse tehdä ja mikä puolestaan tapahtuu jonkun muun toimesta. Ohjeesta tulisi myös ilmetä, miksi käskymuodossa kerrottu asia kannattaa tehdä. Tarvittaessa, kuten esimerkiksi silloin kun käsky on jollain tapaa poikkeuksellinen, voi käskyn syyn kertoa samassa virkkeessä kuin itse käskyn. (Kotimaisten kielten keskus 2021.)

Jos ohjeistus tai sen osa perustuu viranomaisten ohjeeseen tai lakitekstiin, tulee tekstiä katsoa lukijan näkökulmasta. Mikäli esimerkiksi lakiteksti voi lukijasta vaikuttaa vaikeaselkoiselta, tulee sitä avata toisin sanoin. Asiat on suotavaa muotoilla omin sanoin lukijalle helpommin ymmärrettäviksi. Sen, mihin lakiin ja ohjeeseen teksti perustuu, voi mainita lähdeviiteissä. (Kotimaisten kielten keskus 2021.)

On myös oma taitonsa osta valita sopiva määrä tietoa ohjeistukseen. Sitä tulisi aina olla tarpeeksi; vaikka tietyt asiat olisivat ohjeen tekijälle itsestäänselvyksiä, ne tulee aukaista ja selittää, mikäli ne saattavat olla lukijalle vieraita. Toisaalta ohjeistukseen ei tulisi sisällyttää enempää tietoa kuin tarpeellista, jotta se pysyisi selkeänä. (Five tips For Writing User Manual 2021.)

7 Ohjeistuksen suunnittelu

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli muodostaa ohjeistus, joka opastaa, miten haastavissa asiakastilanteissa kannattaa toimia mahdollisimman positiivisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Toimeksiantajalla, Laurea Eventsillä, ei ole entuudestaan ohjeistusta haastavien asiakastilanteiden käsittelyyn. Moniin työtehtäviin kuuluu kuitenkin asiakaspalvelua erilaisissa ympäristöissä, joten ohjeistus on tarpeellinen.

Ohjeistuksesta suunniteltiin ensin prototyypiversio teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Prototyypiversio on tämän työn liitteessä 1. Prototyypiversion suunnittelussa käytettiin tietoperustaa hyvän asiakaspalvelun piirteistä, haastavista asiakaspalvelutilanteista sekä neuvontamateriaalin tekemisestä. Prototyypiversion toteuttamisen jälkeen pidettiin Laurea Eventsin tiimin kanssa aivoriihi, jonka tavoitteena oli löytää ideoita ohjeistuksen lopullista versiota varten.

Aivoriihtä varten jaettiin sen osallistujille prototyypiversio (liite 1) etukäteen tutkittavaksi. Aivoriihen aikana pyrittiin tuottamaan ideoita lopullisen ohjeistuksen sisällöstä ja muodosta. Parhaat ideat valittiin ja aivoriihen jälkeen ohjeistuksen prototyypiversiota kehitettiin ideoiden pohjalta. Seuraavissa alaluvuissa kerrotaan ohjeistuksen prototyypiversion suunnittelusta, aivoriihen teoriasta sekä aivoriihen toteutuksesta ja tuloksista.

7.1 Prototyypiversion suunnittelu

Ohjeistuksesta suunniteltiin ensin prototyypiversion (liite 1). Valmis ohjeistus tulee luettavaksi sähköiseen muotoon, ja sen käyttäjiä ovat Laurea Eventsin tiimin jäsenet. Nämä seikat huomioitiin prototyyppiä (liite 1) suunniteltaessa. Prototyypin (liite 1) suunnittelussa käytettiin aiheeseen liittyvää tietoperustaa asiakaspalvelusta ja haastavista asiakaspalvelutilanteista.

Ohjeistuksen prototyypiversion (liite 1) käytettiin Harrisin (2010, 90-91) teoriaa haastavien asiakaspalvelutilanteiden ennaltaehkäisystä. Harris (2010, 90-91) korostaa, että tärkeintä on estää haastavien tilanteiden syntyminen kokonaan, jos se on mahdollista. Tehokkaita keinoja ennaltaehkäistä haastavia tilanteita on mahdollisimman tehokkaasti toimiminen, arvostava ja asiallinen asenne ja käyttäytyminen sekä ennakointi. Asiakaspalvelija voi esimerkiksi ennakoida sitä, että asiakas on mahdollisesti harmistunut jouduttuaan odottamaan, ja pahoitella odotusaikaa heti, ennen kuin asiakas ehtii huomauttaa asiasta. Ennaltaehkäisevien keinojen pohjalta ohjeistuksen prototyypiversion (liite 1) tehtiin lista tärkeistä ohjeista, jotka asiakaspalvelijan tulisi muistaa tilanteessa kuin tilanteessa.

Cook (2011, 17-18) korostaa, että yksi asiakaspalvelijan tärkeimmistä ominaisuuksista on omien tunteiden hallitseminen niin, että kykenee pitämään omat negatiiviset tunteet hallinnassa ja toimimaan asiallisesti ja neutraalisti kaikissa tilanteissa. Työturvallisuuskeskus (2008, 11) ohjeistaa, että mikäli haastavassa tilanteessa huomaa, että on itse menettämässä tunteidensa hallinnan, on tilanteeseen syytä ottaa mahdollisuuksien mukaan etäisyyttä tai kutsua kollega paikalle auttamaan tilanteen selvittämisessä. Ohjeistuksen prototyyppiin (liite 1) lisättiin ohjeita omien tunteiden ja käytöksen hallitsemiseen sekä sen tilanteen varalle, että tunteiden hallinta käy vaikeaksi.

Hjelt-Putilinin (2005, 114) mukaan viestintä jakautuu sanalliseen ja sanattomaan viestintään, ja sanattoman viestinnän merkitys on mittava. Asiakaspalvelija voi herättää asiakkaassa luottamusta ryhdikkäällä ja avoimella asennolla, katsekontaktilla ja neutraalilla ilmeellä. Erityisesti sanattoman viestinnän merkitys korostuu haastaviksi koetuissa tilanteissa. Tyytymätön tai mahdollisesti uhkaava asiakas osoittaa tunteitaan sanattomalla viestinnällä, ja taitava asiakaspalvelija osaa tulkita viestejä ja toimia niiden mukaisesti. Ohjeistuksen prototyyppiin (liite 1) sisällytettiin ohjeita asiakaspalvelijalle sanattoman viestinnän huomioimiseksi.

Prototyypin (liite 1) suunnittelussa huomioitiin myös Harrisin (2010) teoria erilaisista haastavista asiakastyypeistä. Harrisin (2010, 96-97) mukaan asiakkaat voivat olla eri tavoin haastavia, esimerkiksi kiihtynyt, arka ja puhelias asiakas vaativat erilaista toimintaa asiakaspalvelijalta. Vaikka kaikkien asiakkaiden kohtaamisessa on yleisiä hyviä käytäntöjä, on

asiakaspalvelijan syytä mukauttaa käyttäytymistään myös tilanteen mukaan. Ohjeistuksen prototyypiversiossa (liite 1) kerättiin taulukkoon erilaisia haastavia asiakastyyppejä sekä suosituksia, miten tietyn tyyppisen asiakkaan kanssa on kannattavaa toimia.

7.2 Prototyypiversion kehittäminen

Kehittämismenetelmäksi valikoitui aivoriihi, sillä se tarjosi mahdollisuuden kerätä ideoita ja ehdotuksia ohjeistuksen loppukäyttäjän eli toimeksiantajan näkökulmasta. Ohjeistuksesta halettiin mahdollisimman hyvin toimeksiantajan tarpeita vastaava ja työntekijöille hyödyllinen. Aivoriihessä voitiin kerätä ideoita ohjeistuksen sisällöstä sen käyttäjien näkökulmasta. Seuraavaksi kuvaillaan aivoriihen teoriaa, sen toteutusta ja tuloksia.

7.2.1 Aivoriihi

Aivoriihi on luovan ongelmanratkaisun menetelmä, joka toteutetaan ryhmässä ja jonka tavoitteena on löytää uusia ratkaisuja ja lähestymistapoja määritellyyn ongelmaan. Aivoriihestä käytetään myös nimitystä ideointityöpaja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 160.)

Aivoriihi alkaa esivaiheella. Esivaiheessa määritellään aivoriihen tavoitteet. Sen jälkeen lämmittelyvaiheessa ryhmän vetäjä kertoo toimintaperiaatteet ja pyritään vapautumaan turhasta kriittisyydestä, joka voi rajoittaa ideointia. Tärkeintä aivoriihessä on luoda paljon ideoita, jotka saavat olla villedä ja liioiteltujakin. Ideoiden runsaus on tärkeämpää kuin laatu. Ideointivaiheessa ideoidaan vapaasti, ideoita mitenkään arvostelematta. Ryhmän vetäjä kirjaa ideat ylös, ja ideoita yhdistellään ja kehitetään. (Ojasalo ym. 2014, 161.)

Valintavaiheessa keksittyjä ideoita tarkastellaan kriittisesti niin, että jokainen saa vuorollaan kertoa mielipiteensä. Mielipiteiden jakaminen voidaan toteuttaa eri tavoin, esimerkiksi niin, että ryhmän vetäjä jakaa puheenvuorot, tai että jokainen merkitsee ylös merkittyjen ideoiden kohdalle plus-merkin, jos pitää ideaa hyvänä. Näin saadaan valittua ideoista kehityskelpoisimmat, joita kannattaa alkaa kehittää edelleen. (Ojasalo ym. 2014, 161.)

Aivoriihen vetäjän vastuulla on huolehtia avoimesta ilmapiiristä ja siitä, että sääntöjä noudatetaan. Ideointivaiheessa ei ole tarkoitus vielä kritisoida ideoita, ja vetäjä huolehtii siitä, ettei näin tapahdu. Vetäjä myös kirjaa ideat ylös ja pyrkii tarpeen mukaan ryhmittelemään ja yhdistelemään niitä. (Ojasalo ym. 2014, 162.)

Aivoriihestä on klassisen aivoriihen lisäksi useita erilaisia muotoja. Näitä ovat esimerkiksi ideakävely, brainwriting ja oppimiskahvila. Eri muodot eroavat toisistaan esimerkiksi sillä,

ideoidaanko yksin vain pienissä ryhmissä ja kirjataanko ideat puhumatta ylös paperille vai sanotaan ääneen. Yhteistä kaikille muodoille on kuitenkin ensin vapaa ja estoton ideointi ja ideointivaiheen jälkeen ideoiden arvioiminen ja parhaiden valitseminen. (Ojasalo ym. 2014, 162.)

7.2.2 Aivoriihen toteutus

Aivoriihtä varten suunniteltiin ohjeistuksesta prototyypiversio (liite 1) työn teoreettista viitekehystä hyödyntäen. Tämä esiversio jaettiin aivoriiehen osallistuville viikolla 16 etukäteen tarkasteltavaksi. Tarkoituksena oli, että prototyypiversio auttaa aivoriiehen osallistujia ideoimaan ohjeistuksen sisältöä. Aivoriihen ideoiden ja tulosten perusteella ohjeistusta kehitettiin edelleen paremmin sen käyttäjiä palvelevaksi.

Aivoriihi toteutettiin 27.4.2021 kello 10.00 etäpalaverina Microsoft Teams -etäkokouspalvelun kautta. Aivoriihen osallistui toimeksiantajan nelihenkinen työtiimi kokonaisuudessaan. Tiimiin kuuluu tapahtumapäällikkö, kaksi tapahtumakoordinaattoria ja tapahtuma-assistentti. Aivoriihen aluksi kerrattiin aivoriihen tavoitteet sekä toimintaperiaatteet. Tavoitteena oli ideoida ohjeistuksen sisältöä, rakennetta ja tapoja esitellä käsiteltäviä asioita. Osallistujat voivat tuoda esille ideoita esimerkiksi ohjeistuksessa käsiteltävistä asioista, ohjeistuksen pituudesta, sen rakenteesta ja järjestyksestä sekä taulukoiden ja kaavioiden käyttämisestä.

Ideointivaiheessa aluksi jokainen ideoi itsekseen ja kirjasi ylös muutamia ideoita. Tämän jälkeen käytiin ideat yhdessä läpi niin, että vuorotellen jokainen kertoi yhden ideoistaan, ja aivoriihen vetäjä kirjoitti kaikki ideat ylös osallistujien nähtäville. Tämä teki osallistumisen helpommaksi kaikille ja vähensi sen mahdollisuutta, että osa ryhmästä on hyvin aktiivisia ja osa vetäytyy.

Valintavaiheessa jokainen sai nostaa esille ideat, joita piti parhaimpina. Ideoista juteltiin vapaasti ja niitä kehitettiin sekä arvioitiin yhdessä. Näin valittiin ideat, joita käytettiin ohjeistuksen kehittämisessä.

7.2.3 Prototyypiversion kehittäminen aivoriihen jälkeen

Aivoriihen toteutus sujui hyvin ennalta tehdyn suunnitelman mukaisesti. Aivoriihessä saatiin ideoita ohjeistuksen sisällöstä, visuaalisesta ilmeestä ja tavoista esittää tietoa. Osallistujat olivat samaa mieltä useista asioista, ja pitivät lähes kaikkia ideoita hyvinä ja huomionarvoisina ohjeistuksen kehittämisessä. Ohjeistuksen kehittämiseen valitut ideat olivat kasvokkain sekä puhelimen tai sähköpostin välityksellä käytävien asiakaspalvelutilanteiden huomioiminen, taulukoiden, listojen ja kuvioiden käyttäminen, konkreettisten esimerkkitalanteiden

esittely, turvallisuusohjeiden huomioiminen sekä toimintaohjeet kiireisen ja häiritsevästi toisia kohtaan käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen.

Ideissa korostui erityisesti erilaisten asiakaspalvelutilanteiden huomioiminen ohjeistuksessa. Toivottiin, että ohjeistuksessa huomioitaisiin niin puhelimen ja sähköpostin välityksellä tapahtuvat asiakaspalvelutilanteet kuin kasvokkain tapahtuvat tilanteet. Saatiin myös idea konkreettisista esimerkeistä tilanteiden käsittelyyn ja niiden esittämisestä esimerkiksi palvelupolun, kuvien tai dialogien muodossa.

Kaikki osallistujat pitivät ohjeistuksen visuaalisuutta tärkeänä. Visuaalisuutta tuomaan ehdotettiin kuvioita, listoja ja taulukoita. Suosittu idea oli myös konkreettisten esimerkkien kertominen siitä, minkälaisia sanavalintoja ja termejä on suotavaa käyttää ja mitä puolestaan välttää. Ohjeistukseen toivottiin myös turvallisuusohjeita erityisesti kasvokkain tapahtuviin asiakaspalvelutilanteisiin.

Ohjeistuksen prototyyppiä (liie 1) kehitettiin aivoriihessä valittujen ideoiden perusteella. Ohjeistukseen tehtiin erilliset osiot kasvokkain, puhelimen sähköpostin välityksellä tapahtuville asiakaspalvelutilanteille. Siihen lisättiin konkreettisia esimerkkejä haastavista tilanteista ja niissä toimimisesta Harrisin (2010, 96-97) mukaan. Ohjeistuksessa huomioitiin myös enemmän turvallisuusohjeita uhkaavien tilanteiden varalle. Ohjeistuksen visuaalisuutta kehitettiin hyödyntämällä taulukioita, kuvioita ja listoja käyttäen lähteenä julkaisua *How to Write A User Manual* (2021). Ohjeistukseen lisättiin sisällysluettelo selkeyttämään sen rakennetta. Valmis ohjeistus on liitteessä 2.

8 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ohjeistus, joka opastaa, miten haastavissa asiakaspalvelutilanteissa kannattaa toimia mahdollisimman positiivisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Tarkoituksena oli, että ohjeistuksen käyttäjä Laurea Events voi käyttää ohjeistusta perehdytystarkoituksiin sekä valmistautuessa asiakaspalvelutilanteisiin tapahtumissa sekä muissa asiakaspalvelua sisältävissä tilanteissa. Kehittämismenetelmänä käytettiin aivoriihtä. Ohjeistuksesta suunniteltiin ensin prototyyppiversio käyttäen tietoperustaa asiakaspalvelusta, haastavista asiakaspalvelutilanteista ja neuvontamateriaalin suunnittelusta. Aivoriiheen osallistui toimeksiantajan Laurea Eventsin työtiimi. Aivoriihessä ideoitiin ohjeistuksessa huomioitavia asioita, ohjeistuksen rakennetta ja siinä käytettäviä taulukoita ja kuvioita. Aivoriihestä saatujen ideoiden perusteella ohjeistuksen prototyyppiversiota kehitettiin valmiiksi ohjeistukseksi.

Valmiissa ohjeistuksessa on sisällysluettelo, joka selkeyttää ohjeistuksen rakennetta (*How To Write A User Manual* 2021). Ohjeistuksen alussa annetaan yleisiä ohjeita, jotka kannattaa

muistaa jokaisessa asiakaspalvelutilanteissa. Ohjeistuksessa käydään läpi sanattoman ja sanallisen viestinnän keinoja, jotka auttavat sekä ennaltaehkäisemään että käsittelemään haastavia asiakaspalvelutilanteita. Neuvotaan myös, miten kannattaa toimia, jos haastavassa tilanteessa kokee omien tunteiden hallinnan vaikeaksi.

Ohjeistuksessa on omat osionsa puhelimen ja sähköpostin välityksellä sekä kasvokkain käytäville asiakaspalvelutilanteille. Osioissa huomioidaan tilanteiden erityispiirteet ja annetaan neuvoja asiakaspalveluun kasvokkain sekä eri kommunikaatiovälineiden kautta. Osioissa esitellään myös konkreettisia esimerkkejä haastavista tilanteista ja niissä asiakaspalvelijana toimimisesta. Ohjeistuksessa on myös turvallisuusohjeita uhkaavien tilanteiden varalle ja niihin valmistautumiseen. Ohjeistuksessa viimeisenä on taulukko, jossa esitellään erityyppisiä haastavia asiakaspalvelutilanteita sekä ohjeita niissä toimimiseen. Taulukon lisäksi ohjeistuksessa on käytetty luetteloja, värejä ja kuvioita tuomaan visuaalisuutta (How To Write A User Manual 2021).

On suositeltavaa, että säännöllisesti tarkistetaan, onko ohjeistusta tarpeellista päivittää tai täydentää. Ohjeistusta kannattaa käyttää erityisesti asiakaspalvelutilanteisiin valmistautuessa sekä perehdytystarkoituksissa. Ohjeistus tulee Laurea Eventsin käyttöön sähköisessä muodossa ja se kannattaa pitää helposti saatavilla.

Lähteet

Painetut

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell.

Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell I. 2011. Festival and special event management. Viides painos. Singapore: Craft Print International.

Conway, D. 2009. The Event Managers Bible. Kolmas painos. Oxford: How To Books.

Cook, S. 2011. Customer Care Excellence: How To Create An Effective Customer Focus. Kuudes painos. New Delhi: Kogan Page.

Harris, E. 2010. Customer Service: A Practical Approach. Viides painos. New Jersey: Pearson Education.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä: Kommunikaatio haastavissa asiakas- ja palvelutilanteissa. Helsinki: Edita.

Marckwort, R & Marckwort, A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat.

Martikainen, S. & Ranta, T. 2017. Turvallinen tapahtuma - opas oppilaitosten ja korkeakoulujen tapahtumanjärjestäjälle. Ensimmäinen painos. Helsinki: Kopio Niini.

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Kolmas painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua: Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOY.

Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Slvers, J. 2008. Risk Management for Meetings and Events. Ensimmäinen painos. Butterworth-Heinemann: Oxford.

Shone, A. & Parry, B. 2019. Successful Event Management: A Practical Handbook. Viides painos. Hampshire: Cengage Learning, EMEA.

Tassiopoulos, D. 2010. Event management : a professional and developmental approach. Kolmas painos. Lansdowne: Juta.

Työturvallisuuskeskus 2008. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Nykypaino.

Van der Wagen, L. & White, L. 2018. Events management : for tourism, cultural, business, and sporting events. Viides painos. Upper Saddle River: Pearson.

Sähköiset

Five Tips For Writing A User Manual 2021. Online Learning. Viitattu 13.4.2021.

<https://online-learning.com/five-tips-writing-user-manual/>

How To Write A User Manual (That's Easy To Follow) 2021. Your Dictionary. Viitattu 13.4.2021.

<https://grammar.yourdictionary.com/grammar-rules-and-tips/tips-on-writing-user-manuals.html>

Hyvän virkakielen ohjeita 2021. Kotimaisten kielten keskus. Viitattu 13.4.2021.

https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille

Laurea Events 2020. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.12.2020.

<https://www.laurea.fi/tyoelamapalvelut/laurea-events/>

Tietoa meistä 2020. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.12.2020.

<https://www.laurea.fi/tietoa-meista/>

Liitteet

Liite 1: Ohjeistus, prototyypiversio	31
Liite 2: Ohjeistus, valmis versio.....	35

Liite 1: Ohjeistus, prototyypiversio

Asiakaspalvelutyössä tulee toisinaan vastaan haastavia tilanteita. Riippuu monesta asiasta, minkälaiset tilanteet koetaan haastaviksi, ja sen suhteen yksilöiden välillä voi olla suuriakin eroja. Haastavat tilanteet voivat siis olla haastavia hyvin eri tavoin. Yhteistä tilanteille kuitenkin on, että mitä paremmin on kuitenkin etukäteen valmistautunut haastaviin tilanteisiin ja niiden käsittelyyn, sitä helpompaa on toimia itse tilanteessa. Tässä ohjeistuksessa käydään läpi hyviä toimintatapoja haastavien tilanteiden käsittelyssä sekä esitellään, miten erilaisiin haastaviin tilanteisiin olisi hyvä reagoida.

Asiakkaita kohdatessa on syytä muistaa avainohjeet:

1. Arvostava ja kunnioittava asenne. Asiakkaita ei tarvitse mielistellä tai pitää ylempiarvoisina, mutta jokaisen asiakkaan kohtelemisen asiallisesti ja arvokkaasti on tärkeää.
2. Tunteiden hallinta. Asiakas saattaa aiheuttaa erilaisia negatiivisia tunteita, mutta älä näytä niitä tai pura niitä asiakkaaseen. Voit purkaa turhautumisen tilanteen jälkeen, jos se on tarpeen.
3. Tehokkuus. Kunnioita asiakkaan ja omaa aikaasi toimimalla niin tehokkaasti kuin pystyt, huolellisuutta toki laiminlyömättä.
4. Palvelualttius. Osoita olevasi kiinnostunut palvelemaan asiakasta. Hymyile, tervehdi ja kysy voitko auttaa.

Omalla sanattomalla viestinnällä on suuri merkitys asiakkaan kanssa toimiessa. Sanattomaan viestintään kuuluu äänensävy, ilmeet, eleet ja kehonkieli. Asiakaspalvelutilanteissa, varsinkin haastavissa sellaisissa, on syytä kiinnittää näihin huomiota. Kannattaa puhua selkeästi, rauhallisella äänensävyllä ja kuuluvasti, mutta ei kuitenkaan huutaen. Asiakkaan kanssa kannattaa pyrkiä luomaan katsekontaktia. Tuijottaminen sen sijaan on vältettävää.

Haastavissa tilanteissa kannattaa pyrkiä pitämään ilmeensä neutraalina, sillä erilaisilla ilmeillä voi olla suurikin vaikutus siihen, miten asiakas kokee tulevansa kohdelluksi. Hyvä ryhti ja rauhallinen asento kielivät itsevarmuutta ja antavat sinusta helposti lähestyttävän kuvan. Hermostunutta tai äkinäistä liikehdintää on suotava välttää etenkin haastavissa tilanteissa.

Myös asiakkaan eleiden ja käytöksen lukeminen on tärkeää, jotta voit antaa juuri tietylle asiakkaalle sopivaa palvelua. Esimerkiksi arasti ja varovaisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa on

myös omaa käytöstä hyvä mukauttaa asiakkaan käytökseen ja esimerkiksi välttää suuria eleitä ja kovaan ääneen puhumista. Tuttavallisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa voi käyttää rennompia sanavalintoja ja huumoriakin. On hyvä myös tunnistaa, jos asiakas on esimerkiksi kärkevä tai kiihtyneen oloinen. Tällöin on parasta käyttäytyä neutraalisti ja rauhallisesti ja keskittyä asiaan.

Kuten mainittu, omat tunteet on hyvä pystyä hallitsemaan. Jos asiakas käyttäytyy esimerkiksi riidanhaluisesti ja vastaat siihen kiihtyneellä käytöksellä, asiakas luultavasti ärsyyntyy vain enemmän. Negatiivisen tunteen vallassa voit myös itse erehtyä toimimaan sopimattomasti.

Asiakaspalvelijatkin ovat kuitenkin vain ihmisiä, ja joskus voi huomata, että kiihtyy tilanteessa ja tunteet alkavat ottaa vallan. Tällöin kannattaa muistuttaa itselleen, ettei ota asiaa henkilökohtaisesti. Omaan, rauhalliseen äänensävyyn keskittyminen tai päässä kymmeneen laskeminen voivat auttaa. Jos on mahdollista, voit myös ottaa hetkeksi etäisyyttä tilanteeseen esimerkiksi selaamalla papereita tai hakemalla jotain viereisestä huoneesta. Jos nämä keinot eivät tunnu auttavan, on parasta pyytää työtoveri paikalle selvittämään tilannetta. Näin et tule toimineeksi harkitsemattomasti, ja tilanteeseen löydetään luultavasti paremmin ratkaisu.

Haastavia tilanteita on mahdollista ehkäistä ennalta. Monet haastavat tilanteet voi välttää antamalla hyvää asiakaspalvelua: käyttäytymällä kohteliaasti ja asiallisesti ja toimimalla mahdollisimman tehokkaasti. Omiin sanavalintoihin kannattaa kiinnittää huomiota, ja välttää sellaisten asioiden sanomista, jotka voivat ärsyttää ja provosoida asiakasta. On myös hyvä ennakoida asioita, joista asiakas mahdollisesti voi huomauttaa. Esimerkiksi, jos asiakas on joutunut odottamaan vuoroaan, on hyvä pahoitella asiaa heti eikä odottaa, että asiakas valittaa siitä.

Seuraavassa taulukossa esitellään erilaisia tilanteita, joissa asiakkaan käytös voidaan kokea haastavaksi. Taulukkoon on koottu kuvaus asiakkaan käytöksestä ja ohjeita, miten kyseisessä tilanteessa on kannattavaa käyttäytyä.

Asiakas käyttäytyy näin:	Toimi näin:
Asiakas on kiihtynyt: hän vaikuttaa ärsyyntyneeltä ja on esimerkiksi korottanut ääntään	Pysy rauhallisena ja kunnioittavana, vaikka asiakas ärsyttäisi. Anna asiakkaan puhua loppuun keskeyttämättä, jotta hän saa purettua ulos pahimman ärsytyksen. Pyri löytämään ratkaisu mahdollisimman tehokkaasti. Esitä kysymyksiä; tämä osoittaa, että otat asiakkaan vakavasti ja olet kiinnostunut.

Asiakas on hiljainen ja puhuu vähän. Hän vai- kuttaa aralta ja kommunikoi vähäisesti.	Käyttäydy rauhallisesti ja vältä voimakkaita eleitä, jotka saattavat häiritä arkaa asiakasta. Esitä asiakkaalle avoimia kysymyksiä, jotta sai- sit hänet kertomaan asiastaan.
Asiakas on puhelias ja puhuu paljon myös ai- heen vierestä.	Kuuntele asiakasta ja ole avoin ja ystävällinen. Pyri tekemään asiakkaalle kysymyksiä, jotka ohjaavat hänet takaisin aiheeseen. Hyödynnä tauot asiakkaan puheessa, mutta älä keskeytä häntä.
Asiakas antaa ymmärtää olevansa yläpuolellasi. Hän huomauttaa herkästi virheistäsi tai sanava- linnoistasi.	Säilytä itsevarmuutesi ja osoita, ettet ole asi- akkaan alapuolella. Käyttäydy kuitenkin asialli- sesti. Nosta esille asioita, joissa asiakas on oi- keassa, jotta välttäisi väittelyasetelman synty- misen.
Asiakkaan on vaikea tehdä päätöksiä.	Anna tietoa ja kerro muiden mielipiteistä ja kokemuksista. Suosittele rohkeasti vaihtoehtoa, jonka uskot sopivan asiakkaalle parhaiten. Jos asiakas ei pysty tekemään päätöstä, eh- dota, että hän päättää esimerkiksi seuraavaan päivään mennessä.
Asiakkaalla on esimerkiksi heikentynyt näkö tai kuulo.	Puhu selkeästi ja kuuluvasti, mutta älä huuda. Tarjoudu lukemaan ääneen teksti, jota asiak- kaan on vaikea lukea. Jos asiakkaalla on muka- naan tulkki tai avustaja, puhu suoraan asiak- kaalle, älä avustajalle. Jätä opaskoiratrauhaan.

Asiakas puhuu heikosti suomea.	Puhu selkeästi ja hitaasti. Vältä puhekielisiä ilmauksia. Tarjoudu kirjoittamaan ylös asioita, joita asiakkaan on vaikea ymmärtää. Viimeisenä keinona pyydä asiakasta palaamaan sellaisen ihmisen kanssa, joka voi toimia tulkkina.

Liite 2: Ohjeistus, valmis versio

Ohjeistus haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin

Laatinut Taru Saareke

18.5.2021

Sisällysluettelo

Yleisiä ohjeita	36
Sanaton ja sanallinen viestintä.....	37
Omien tunteiden hallinta	38
Asiakaspalvelutilanteet puhelimen välityksellä.....	38
Asiakaspalvelutilanteet sähköpostin välityksellä	40
Kasvokkain tapahtuvat asiakaspalvelutilanteet.....	40
Erilaisia haastavia tilanteita.....	44

Asiakaspalvelutyössä tulee toisinaan vastaan haastavia tilanteita. Riippuu monesta asiasta, minkälaiset tilanteet koetaan haastaviksi, ja sen suhteen yksilöiden välillä voi olla suuriakin eroja. Haastavat tilanteet voivat siis olla haastavia hyvin eri tavoin. Yhteistä tilanteille kuitenkin on, että mitä paremmin on kuitenkin etukäteen valmistautunut haastaviin tilanteisiin ja niiden käsittelyyn, sitä helpompaa on toimia itse tilanteessa. Tässä ohjeistuksessa käydään läpi hyviä toimintatapoja haastavien tilanteiden käsittelyssä sekä esitellään, miten erilaisiin haastaviin tilanteisiin olisi hyvä reagoida.

1 Yleisiä ohjeita

Asiakkaita kohdatessa on syytä muistaa avainohjeet:

1. Arvostava ja kunnioittava asenne. Asiakkaita ei tarvitse mielistellä tai pitää ylempiarvoisina, mutta jokaisen asiakkaan kohtelemisen asiallisesti ja arvokkaasti on tärkeää.
2. Tunteiden hallinta. Asiakas saattaa aiheuttaa erilaisia negatiivisia tunteita, mutta älä näytä niitä tai pura niitä asiakkaaseen. Voit purkaa turhautumisen tilanteen jälkeen, jos se on tarpeen.
3. Tehokkuus. Kunnioita asiakkaan ja omaa aikaasi toimimalla niin tehokkaasti kuin pystyt, huolellisuutta toki laiminlyömättä.
4. Palvelualttius. Osoita olevasi kiinnostunut palvelemaan asiakasta. Hymyile, tervehdi ja kysy voitko auttaa.

Kaikista paras tapa valmistautua haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin on ennalta ehkäistä niitä. Esimerkiksi jos asiakas on joutunut odottamaan vuoroaan, on parasta pahoitella odotusaikaa jo ennen kuin asiakas mahdollisesti huomauttaa asiasta. Näin asiakas saa tietää, että odottaminen on huomioitu. Mikä voi rauhoittaa häntä ja vältetään tilanne, jossa hän saataisi kiihtyä. Haastava tilanteita voidaan ennalta ehkäistä monin eri tavoin. Seuraavissa luvuissa

esitellään hyviä käytänteitä, jotka ovat avuksi haastavien tilanteiden ennalta ehkäisyssä sekä silloin, kun joudutaan toimimaan haastavassa tilanteessa.

2 Sanaton ja sanallinen viestintä

Sanallinen ja sanaton viestintä muodostavat viestinnän kokonaisuuden, ja niillä on omat vahvuutensa ja merkityksensä vuorovaikutustilanteissa. Sanallisella viestinnällä voidaan ennen kaikkea kertoa, selittää ja perustella asioita. Sanallisen viestinnän merkitys on suuri, ja esimerkiksi puhelimen välityksellä keskusteltaessa moni sanattoman viestinnän keino ei ole käytettävissä, jolloin sanallisen viestinnän merkitys korostuu.

Sanallisessa viestinnässä, erityisesti haastavissa tilanteissa, on tärkeää huomioida seuraavia asioita:

- Ilmaise asiat mahdollisimman selkeästi ja käytä ymmärrettäviä sanoja
- Suosi yleiskielisiä sanoja ammattitermien sijasta
- Käytä ehjiä ja lyhyitä lauseita
- Hyödynnä esimerkkejä asioiden selventämiseksi
- Teitittele varsinkin itseäsi vanhempia ihmisiä
- Puhuttelee asiakkaita mieluummin persoonapronominilla kuin nimellä
- Käytä aktiivimuotoja (esimerkiksi “tulisitko tänne” on parempi tapa ilmaista asia kuin “tullaanpa sieltä tänne”)

- Vältä kieltomuodon ja älä-sanan käyttämistä
- Vältä mahdollisesti loukkaavia sanoja ja kirjosanoja
- Vältä liioittelua ja jyrkkiä väitteitä
- Käytä huumoria vain tarkoin harkitusti

Omalla sanattomalla viestinnällä on suuri merkitys asiakkaan kanssa toimiessa. Sanattomaan viestintään kuuluu äänensävy, ilmeet, eleet ja kehonkieli. Sanattomalla viestinnällä voidaan välittää erityisesti tunteita ja asenteita sekä luoda kontaktia.

Asiakaspalvelutilanteissa, varsinkin haastavissa sellaisissa, on syytä kiinnittää seuraaviin, saattamaan viestintään liittyviin asioihin huomiota:

- Kiinnitä huomiota äänensävyysi: neutraali ja rauhallinen äänensävy on paras
- Puhu selkeällä äänellä
- Katso asiakkaaseen ja luo katsekontaktia, mutta älä kuitenkaan tuijota
- Pidä ryhdikäs asento
- Suosi avoimia asentoja (esimerkiksi kädet vartalon sivuilla, ei puuskassa)
- Pidä asiakkaaseen kohtelias etäisyys, joka on tavallisesti vähintään yksi metri: jos asiakas on esimerkiksi kiihtynyt, on sitä tärkeämpää pitää enemmän etäisyyttä
- Opettele hallitsemaan ilmeitäsi: voit välittää esimerkiksi halveksuntaa tai ystävällisyyttä vain yhdellä ilmeellä
- Vältä jatkuvaa tai hermostunutta liikehdintää
- Lue asiakkaan käytöstä ja peilaa sitä tilanteen mukaan: esimerkiksi arasti ja varovaisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa on hyvä välttää suuria eleitä tai kovan äänen käyttöä

3 Omien tunteiden hallinta

Kuten mainittu, omat tunteet on hyvä pystyä hallitsemaan. Jos asiakas käyttäytyy esimerkiksi riidanhaluisesti ja vastaat siihen kiihtyneellä käytöksellä, asiakas luultavasti ärsyyntyy vain enemmän. Negatiivisen tunteen vallassa voit myös itse erehtyä toimimaan sopimattomasti.

Asiakaspalvelijatkin ovat kuitenkin vain ihmisiä, ja joskus voi huomata, että kiihtyy tilanteessa ja tunteet alkavat ottaa vallan. Tällöin kannattaa muistuttaa itselleen, ettei ota asiaa henkilökohtaisesti. Omaan, rauhalliseen äänensävyyn keskittyminen tai päässä kymmeneen laskeminen voivat auttaa. Jos on mahdollista, voit myös ottaa hetkeksi etäisyyttä tilanteeseen esimerkiksi selaamalla papereita tai hakemalla jotain viereisestä huoneesta. Jos nämä keinot eivät tunnu auttavan, on parasta pyytää työtoveri paikalle selvittämään tilannetta. Näin et tule toimineeksi harkitsemattomasti, ja tilanteeseen löydetään luultavasti paremmin ratkaisu.

4 Asiakaspalvelutilanteet puhelimen välityksellä

Moni kokee puhelimen välityksellä tapahtuvat tilanteet kaikkein haastavimmiksi. Puhelimesta ei ole mahdollisuutta käyttää sanatonta viestintää, vaan ainoa viestintäkanava on puhe. Puhelut ovat kuitenkin myös tehokas keino hoitaa asioita, ja tietyissä tilanteissa esimerkiksi sähköpostia parempi vaihtoehto.

On tiettyjä asioita, joita puhelimitse viestittäessä kannattaa muistaa:

1. Vastaa puhelimeen asiallisesti ja ystävällisesti. Tervehdi ja esittele itsesi sekä asiasi.
2. Muista rauhallinen ja ystävällinen äänensävy. Äänensävyn hallitseminen on erityisen tärkeää puhelimesta.
3. Hymyile - hymy välittyy myös puhelimitse.
4. Kysy, mikäli jokin on epäselvää tai et saanut asiakkaan puheesta selvää.
5. Pyri auttamaan asiakasta mahdollisimman nopeasti. Jos asiakas esimerkiksi kysyy jotain, mitä et tiedä tai voi selvittää heti, voit aina sanoa, että selvität asiaa ja soitat takaisin asiakkaalle. Tässä tapauksessa kannattaa sopia jo valmiiksi aika tai aikaväli, jolloin soitat takaisin. Voit myös pyytää asiakasta lähettämään ensin sähköpostia asiastaan.
6. Kun soitat asiakkaalle, varmista aina ensin, että on hänelle sopiva aika puhua. Mikäli asiakas ei ehdi puhumaan, voit sopia hänelle paremmin sopivan ajan.
7. Pidä esillä muistiinpanovälineet.
8. Puhelun lopuksi kysy, voitko auttaa vielä jotenkin. Kiitä soittajaa ja toivota esimerkiksi hyvää päivänjatkoa.

Esimerkkitalanne - asiakas soittaa kysyäkseen tilan vuokraamisesta.

Asiakas soittaa. Vastat puhelimeen ja esittelet itsesi.



Asiakas esittäytyy ja kysyy, hoidatteko tila- ja tarjoilupalveluita Laurean Leppävaaran kampuksella.



Vastat myöntävästi ja kysyt, minkälaisia tarpeita asiakkaalla on.



Asiakas kertoo, että he ovat järjestämässä koulutusta ja tarvitsisivat tilaa ja luultavasti myös tarjoiluja. Hän kertoo, että tarkemmat tiedot ovat varmistumassa myöhemmin samalla viikolla.



Kerrot, että kampuksella on erityyppisiä ja -kokoisia tiloja. Kysyt, voisiko asiakas lähettää sähköpostilla tietoja koulutuksesta, jotta voisitte ehdottaa mahdollisesti soivia tiloja ja tarjoiluja.



Asiakas sanoo sen sopivan hyvin.



Annat asiakkaalle sähköpostiosoitteen ja varmistat, että asiakas saa otettua sen ylös.

- ➡ Asiakas ottaa osoitteen ylös ja kertoo palaavansa asiaan viimeistään seuraavalla viikolla.
- ➡ Kerrot, että se sopii hyvin, ja kysyt, olisitko voinut auttaa vielä jotenkin nyt.
- ➡ Asiakas kertoo, että tässä oli kaikki tältä erää.
- ➡ Kiität soitosta ja toivotat mukavaa päivänjatkoa.

5 Asiakaspalvelutilanteet sähköpostin välityksellä

Sähköpostin välityksellä käytävät asiakaspalvelutilanteet eroavat kasvokkain tai puhelimitse tapahtuvista tilanteista niin, että niissä ei ole samanlaista mahdollisuutta argumentoida tai mukauttaa omaa viestintätyyliään asiakkaan mukaan. Moni kokee myös, että sähköpostitse viestintä tuntuu virallisemmalta. Toisaalta sähköpostitse viestittäessä on enemmän aikaa muotoilla vastauksiaan ja tarkistaa tai selvittää mahdollisesti epäselviä asioita.

Sähköpostitse viestittäessä on tärkeää kiinnittää huomiota viestien selkeyteen ja ymmärrettävyyteen, jotta ei syntyisi väärinkäsityksiä. On myös tärkeää tarkistaa toiselta osapuolelta asioita, joista on vähänkin epävarma. Sähköpostin loppuun on myös hyvä lisätä esimerkiksi "Jos teille jäi kysyttävää asiasta, autamme mielellämme" siltä varalta, että jotain jäi vielä epäselväksi.

Haastavissa tilanteissa on myös suotavaa ottaa tarvittaessa sähköpostin avuksi puhelin. Mikäli epäselvyyksiä on paljon tai asioihin toivotaan pikaista vastausta, voi asiakkaalle ehdottaa aikaa, jolloin hänelle soitetaan. Puhelimitse voidaan selvittää monia asioita tehokkaammin ja jatkaa viestintää puhelun jälkeen taas sähköpostitse.

6 Kasvokkain tapahtuvat asiakaspalvelutilanteet

Kun asiakkaan kanssa kohdataan kasvokkain, on sekä sanallinen ja sanaton viestintä mahdollista. Voit myös itse tulkita asiakkaan kehonkieltä, ilmeitä ja eleitä ja mukauttaa käytöstäsi niiden mukaan.

Kun toimitaan kasvokkain asiakkaiden kanssa, on hyvä olla varautunut myös uhkaaviin tilanteisiin. Asiakas saattaa olla kiihtynyt ja korottanut ääntään ja käyttäytyä häiritsevästi toisia asiakkaita tai asiakaspalvelijaa kohtaan. Tällaisessa tilanteessa on tärkeää pysyä itse rauhallisena ja pyrkiä löytämään ratkaisu tilanteeseen. Voit pyytää työkaverin paikalle auttamaan tilanteen ratkaisemisessa.

Vaikka väkivallan uhka olisi pieni, myös siihen on syytä varautua. Pidä huoli, ettei esillä ole esineitä, joita voisi käyttää toisen vahingoittamiseen. Varmista mahdolliset poistumistiet ja huolehdi riittävästä valaistuksesta. Varmista myös, että sinulla on saatavilla keino hälyttää apua. Avun hälyttämistä ei kannata epäröidä, vaan tehdä se matalalla kynnyksellä.

Väkivaltaisen hyökkäyksen ennusmerkkejä kannattaa opetella tunnistamaan. Niitä ovat esimerkiksi:

- Kasvojen punoitus tai kalpeneminen
- Jännittynyt olemus tai levoton liikehdintä
- Käsien puristelu auki ja kiinni
- Lukkiutunut tai siristelevä katse
- Kiihtynyt hengitys
- Sormien heristely
-

Jos vaikuttaa siltä, että asiakas saattaa käydä väkivaltaiseksi, pyri ottamaan etäisyyttä asiakkaaseen. On hyvä saada jokin fyysinen este, kuten pöytä asiakkaan ja itsesi väliin. Mikäli tilanne kärjistyy niin paljon, että asiakas hyökkäisi sinua kohti, on tarvittavien voimakeinojen käyttö sallittua hätävarjeluna. Pyrkimyksenä on kuitenkin aina vain puolustautua hyökkäykseltä ja päästä pois tilanteesta.

Useimmiten haastavat tilanteet ovat kuitenkin sellaisia, ettei väkivallan uhkaa onneksi ole. Tehokkaimpia keinoja ovat puhuminen, asiakkaan kuunteleminen ja palveluallttius. Muista, että haastava asiakas ei ole haastava vain kiusallaan ja tavallisesti taustalla on tekijöitä, jotka eivät liity sinuun - älä siis ota asiakkaan käytöstä henkilökohtaisesti.

Esimerkkitalanne - asiakas tulee luoksesi ärtyneen oloisena

Asiakas tulee luoksesi ja kysyy kiihtyneen oloisena, eikö täällä saa apua.



Kysyt rauhallisesti, miten voit auttaa asiakasta.

- ➔ Asiakas puhuu kiihtyneellä äänensävyllä ja hänen asiastaan on vaikea saada selvää aluksi.
- ➔ Kuuntelet asiakasta ja annat hänen puhua rauhassa loppuun. Esität tarkentavia kysymyksiä.
- ➔ Asiakas rauhoittuu hieman ja kertoo tarkemmin ongelmastaan. Selviää, että tapahtumaan osallistuneille jaetut kuulokkeet eivät toimi.
- ➔ Kerrot ymmärtäväsi tilanteen. Pyydät saada kokeilla kuulokkeita itse ja asiakas suostuu tähän. Testaat kuulokkeita ja toteat, etteivät ne toimi.
- ➔ Asiakas on yhä jonkin verran kiihtynyt ja sanoo kokeilleensa kyllä, etteivät kuulokkeet toimi hänellä.
- ➔ Pahoittelet, että näin on tapahtunut. Tarjoudut hakemaan asiakkaalle uudet kuulokkeet ja kerrot, että hän voi istua alas hetkeksi, kun käyt hakemassa uudet kuulokkeet.
- ➔ Asiakas nyökkää ja jää odottamaan.
- ➔ Käyt mahdollisimman nopeasti hakemassa uudet kuulokkeet asiakkaalle ja kerrot, että ne on testattu ja toimivat. Pahoittelet vielä, että toisissa kuulokkeissa oli vikaa.
- ➔ Asiakas on rauhoittunut jo jonkin verran ja kiittää.
- ➔ Kerrot auttavasi mielelläsi, mikäli asiakkaalla on muita kysymyksiä ja toivotat asiakkaalle mukavaa päivänjatkoa.
- ➔ Asiakas poistuu paikalta ja vaikuttaa rauhoittuneelta ja tyytyväiseltä.

Esimerkkitilanne - Asiakas tulee luoksesi, mutta puhuu hyvin vähän ja vaikuttaa aralta, etkä tiedä, millä asialla hän on lähestynyt sinua

Asiakas ilmaisee tarvitsevansa apua, mutta kommunikoi hyvin vähän.

- ➡ Kysyt asiakkaalta ystävällisellä äänensävyllä, miten voit auttaa häntä.
- ➡ Asiakas ei vastaa selkeästi, vaan mumisee epäselvästi. Hän vaikuttaa hyvin aralta ja ujolta.
- ➡ Kysyt, etsiikö asiakas jotain, ja kerrot auttavasi mielelläsi. Annat asiakkaalle aikaa vastata. Hymyilet ja puhut lempeällä äänellä.
- ➡ Asiakas puhuu hiljaa ja kertoo arasti etsivänsä istumapaikkaa.
- ➡ Kerrot, että asiakas voi vapaasti istua mihin haluaa ja neuvot, mistä löytyy istumapaikkoja.
- ➡ Asiakas nyökkää, mutta ei lähde pois tai sano mitään.
- ➡ Opastat asiakkaan istumapaikkojen luo ja kerrot, että asiakas voi istua esimerkiksi tälle paikalle tai valita toisen paikan.
- ➡ Asiakas nyökkää ja istuu alas.
- ➡ Kysyt, voitko auttaa häntä jotenkin muuten.
- ➡ Asiakas vastaa kieltävästi.
- ➡ Toivotat asiakkaalle mukavaa päivänjatkoa ja lähdet takaisin.

7 Erilaisia haastavia tilanteita

Seuraavassa taulukossa esitellään erilaisia tilanteita, joissa asiakkaan käytös voidaan kokea haastavaksi. Taulukkoon on koottu kuvaus asiakkaan käytöksestä ja ohjeita, miten kyseisessä tilanteessa on kannattavaa käyttäytyä.

Asiakas käyttäytyy näin:	Toimi näin:
Asiakas on kiihtynyt: hän vaikuttaa ärsyyntyneeltä ja on esimerkiksi korottanut ääntään	Pysy rauhallisena ja kunnioittavana, vaikka asiakas ärsyttäisi. Anna asiakkaan puhua loppuun keskeyttämättä, jotta hän saa purettua ulos pahimman ärsytyksen. Pyri löytämään ratkaisu mahdollisimman tehokkaasti. Esitä kysymyksiä; tämä osoittaa, että otat asiakkaan vakavasti ja olet kiinnostunut.
Asiakas on hiljainen ja puhuu vähän. Hän vaikuttaa aralta ja kommunikoi vähäisesti.	Käyttäydy rauhallisesti ja vältä voimakkaita eleitä, jotka saattavat häiritä arkaa asiakasta. Esitä asiakkaalle avoimia kysymyksiä, jotta saisit hänet kertomaan asiastaan.
Asiakas on puhelias ja puhuu paljon myös aiheen vierestä.	Kuuntele asiakasta ja ole avoin ja ystävällinen. Pyri tekemään asiakkaalle kysymyksiä, jotka ohjaavat hänet takaisin aiheeseen. Hyödynnä tauot asiakkaan puheessa, mutta älä keskeytä häntä.
Asiakas antaa ymmärtää olevansa yläpuolellasi. Hän huomauttaa herkästi virheistäsi tai sanavainnosta.	Säilytä itsevarmuutesi ja osoita, ettet ole asiakkaan alapuolella. Käyttäydy kuitenkin asiallisesti. Nosta esille asioita, joissa asiakas on oikeassa, jotta välttäisi väittelyasetelman syntyvän.
Asiakkaan on vaikea tehdä päätöksiä.	Anna tietoa ja kerro muiden mielipiteistä ja kokemuksista. Suosittele rohkeasti vaihtoehtoa, jonka uskot sopivan asiakkaalle parhaiten. Jos asiakas ei pysty tekemään päätöstä, ehdota, että hän päättää esimerkiksi seuraavaan päivään mennessä.

Asiakkaalla on esimerkiksi heikentynyt näkö tai kuulo.	Puhu selkeästi ja kuuluvasti, mutta älä huuda. Tarjoudu lukemaan ääneen teksti, jota asiakkaan on vaikea lukea. Jos asiakkaalla on mukanaan tulkki tai avustaja, puhu suoraan asiakkaalle, älä avustajalle. Jätä opaskoiratruhaan.
Asiakas puhuu heikosti suomea.	Puhu selkeästi ja hitaasti. Vältä puhekielisiä ilmauksia. Tarjoudu kirjoittamaan ylös asioita, joita asiakkaan on vaikea ymmärtää. Viimeisenä keinona pyydä asiakasta palaamaan sellaisen ihmisen kanssa, joka voi toimia tulkkina.
Asiakas on kiireinen	Pyri toimimaan mahdollisimman tehokkaasti ja vältä esimerkiksi turhaa jutustelua. Tee asiat kuitenkin huolella. Jos asiakas pyytää jotain, minkä hoitamiseen kuluu enemmän aikaa, voit kertoa hänelle aika-arvion odotusajasta. Voit myös ehdottaa, että asiakas voi käydä muualla välissä ja palata myöhemmin takaisin.
Asiakas käyttäytyy häiritsevästi tai uhkaavasti toisia asiakkaita kohtaan	Jos asiakas ei vaikuta uhkaavalta, mene hänen luokseen ja kysy, voitko auttaa häntä. Käyttäydy rauhallisesti ja asiallisesti ja pyri ratkaisemaan asiakkaan ongelma. Jos asiakas vaikuttaa uhkaavalta, muista aina huolehtia ensisijaisesti omasta turvallisuudestasi. Hälytä epäröimättä apua paikalle, jos se tuntuu vähänkin tarpeelliselta.

Lähteet

Painetut

Cook, S. 2011. Customer Care Excellence: How To Create An Effective Customer Focus.

Kuudes painos. New Delhi: Kogan Page.

Harris, E. 2010. Customer Service: A Practical Approach. Viides painos. New Jersey: Pearson Education.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä: Kommunikaatio haastavissa asiakas- ja palvelutilanteissa. Helsinki: Edita.

Marckwort, R & Marckwort, A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua: Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOY.
Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet -
väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
Työturvallisuuskeskus 2008. Konfliktien kohtaaminen ja rauhoittaminen. Nykypaino.

Sähköiset

Five Tips For Writing A User Manual 2021. Online Learning. Viitattu 13.4.2021.

<https://online-learning.com/five-tips-writing-user-manual/>

How To Write A User Manual (That's Easy To Follow) 2021. Your Dictionary. Viitattu
13.4.2021.

<https://grammar.yourdictionary.com/grammar-rules-and-tips/tips-on-writing-user-manuals.html>

Hyvän virkakielen ohjeita 2021. Kotimaisten kielten kekus. Viitattu 13.4.2021.

https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille