



Varallisuudenhoitoasiakkaan laadukkaampi kohtaaminen

Anssi Seppälä

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Varallisuudenhoitoasiakkaan laadukkaampi kohtaaminen

Anssi Seppälä
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu 2021

Anssi Seppälä

Varallisuudenhoitoasiakkaan laadukkaampi kohtaaminen

Vuosi 2021 Sivumäärä 48

Tämän päivän työelämässä itsensä kehittäminen, toimintatapojen jatkuva tarkastelu ja uudistaminen ovat menestymisen edellytyksiä. On tärkeää, että työntekijä on valmis avoimin mielin tutustumaan uusiin toimintatapoihin ja omaksumaan niistä itselleen parhaiten sopivat. Myynti- ja asiakaspalveluorganisaatiossa työskentelyssä asiantuntemus, joustavuus ja sujuvuus luovat perustan erinomaiselle asiakaskokemukselle ja tätä kautta myös tuloksekkaalle myyntityölle.

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena on parantaa varallisuudenhoitoasiakkaan kohtaamisen laatua ja samalla parantaa tapaamisista aikaan saatuja myyntituloksia. Tapaamisten laadun parantamiseksi tulen ottamaan käyttöön varallisuudenhoitoasiakkaiden kohtaamisia varten kehitetyn Tapa kohdata asiakas -kohtaamismallin, jonka tarkoituksena on saada asiakas valmistautumaan tapaamiseen jo ennakkoon. Kohtaamismallin tavoitteena on myös saada kerättyä asiakkaalta tärkeitä taustatietoja, joiden avulla oma tapaamiseen valmistautumisenikin helpottuu.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön aikana tarkkailin ja analysoin omaa asiakkuusneuvojan työtäni kymmenen viikon ajan, sekä seuran viikoille asettamiani tavoitteitani ja kehityskohdeitani. Seurantajakson päätteeksi pohdin Tapa kohdata asiakas -mallin hyödyllisyyttä työssäni.

Asiasanat: Osaamisen kehittäminen, laadun parantaminen, sujuvuus, Tapa kohdata asiakas -malli

Anssi Seppälä

Higher quality on wealth management customers meeting

Year 2021

Pages

48

The keys to success in today's work life is self-development and constant examining and improving of working methods. It is important that the employee is openminded and ready to familiarize with new methods and is ready to adopt the most suitable of them. When working in sales and customer service organization expertise, flexibility and fluency create the basis to excellent customer experience. This is also the basis for productive selling.

The aim of this diary-form thesis is to improve the quality of customer appointments in wealth management and to increase the sales revenue. To improve the quality of appointments I will implement The way to meet a customer -method. This method is created for wealth management customers in OP Financial Group and its aim is to get the customer to prepare for appointment in advance. The goal of using the meeting method is also to collect important background information from customers to ease my preparing for the meeting.

During the diary-form thesis I will observe my customer advisor's job, follow my weekly goals and analyze my targets for development for ten weeks. After the monitoring period I will reflect on the utility of The way to meet a customer -method.

Keywords: Self-development, improving quality, fluency, The way to meet a customer -method

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Taustaa	6
1.2	Toimeksiantajan esittely	6
1.3	Keskeiset ammattikäsitteet	7
2	Nykytilanne.....	9
2.1	Oman työn esittely.....	9
3	Päiväkirjaraportointi.....	11
3.1	Viikko 1: 31.5.-4.6.	11
3.2	Viikko 2: 7.6.-11.6.	14
3.3	Viikko 3: 14.6.-18.6.	18
3.4	Viikko 4: 21.6.-24.6.	21
3.5	Viikko 5: 19.7.-23.7.	25
3.6	Viikko 6: 26.7.-30.7.	27
3.7	Viikko 7: 2.8.-6.8.....	30
3.8	Viikko 8: 16.8.-20.8.	34
3.9	Viikko 9: 23.8.-27.8.	38
3.10	Viikko 10: 30.8.-3.9.	42
4	Pohdinta	45
	Lähteet.....	47

1 Johdanto

1.1 Taustaa

Nykypäivän kiireinen ja jatkuvasti muuttuva työelämä vaatii työntekijältä hyvää organisointikykyä. Halu ja kyky oppia uutta ja uusia toimintamalleja ovat tärkeitä etenkin pankkimaailmassa, missä viranomaissääntelyn muutokset saattavat nopeallakin aikataululla vaatia uusien asioiden omaksumista. Oman ajankäytön hallinta muodostuu tärkeäksi taidoksi työtehtävien priorisoinnin näkökulmasta.

Tässä opinnäytetyössä tulen seuraamaan omaa varallisuudenhoidon asiakkuusneuvojan työtäni kymmenen viikon ajan. Näiden viikkojen aikana tulen keskittymään uuden asiakaskohtausmallin käyttöönottoon ja asettamieni tavoitteiden saavuttamiseen. Uuden asiakaskohtausmallin käyttöönoton tavoitteena on sujuvoittaa tapaamisiin valmistautumista ja tapaamisten läpi viemistä, parantaa myyntituloksia ja ennen kaikkea parantaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä.

Kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen voidaan summata koostuvan kolmesta isommasta kokonaisuudesta, joiden pohjalta asiakkaan todellinen ja pitkäaikainen tunnekokemus vastaanottajaa kohtaan syntyy. Tunnistetuin osa asiakaskokemusta on varmasti fyysisesti tapahtuva kohtaaminen, jossa asiakas ja yrityksen edustaja kohtaavat kasvoitusten. Toinen erityisen tärkeä kokonaisuus varsinkin nyt digitaalisessa ajassa on digitaalisessa ympäristössä tai sosiaalisessa mediassa tapahtuva asiakaskohtaaminen, jossa asiakas itsenäisen tiedonhaun ohella käy tutustumassa erilaisiin vaihtoehtoihin verkossa ja etsii sopivia ratkaisuja ongelmiinsa. Kolmas osa-alue on niin sanottu tiedostamaton tunnekokemus, jossa kaikki aiemmat oletukset, näkemykset ja mielikuvat vaikuttavat kokonaisvaltaisen brändikokemuksen syntymiseen (Ahvenainen, Gylling & Leino, 2017, 34).

1.2 Toimeksiantajan esittely

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön toimeksiantajana toimii OP Uusimaa, viralliselta nimitään Uudenmaan Osuuspankki. Uudenmaan Osuuspankki kuuluu OP Ryhmään, joka on johtava suomalainen finanssiryhmä. Se koostuu itsenäisistä osuuspankeista ja niiden keskusyhteisöstä OP Osuuskunnasta tytäryhtiöineen. OP Ryhmän ja sen jäsenpankkien keskitettyjen palveluiden kehittämisestä ja tuottamisesta vastaavat OP Osuuskunta sekä sen tytäryhtiöt OP-Palvelut Oy ja OP-Korttiyhtiö Oy. OP Osuuskunta toimii koko OP Ryhmän strategisena omistusyhteisönä ja

ryhmäohjauksesta ja valvonnasta vastaavana keskusyhteisönä. (OP Uusimaa tilinpäätös 2020,1)

Uudenmaan Osuuspankki on aloittanut toimintansa 1.10.2019 kun Länsi-Uudenmaan ja Keski-Uudenmaan Osuuspankit fuusioituivat. Pankki kuuluu asiakasliiketoiminnaltaan OP Ryhmän suurimpien pankkien joukkoon ja sillä on konttoreita kahdeksan eri kunnan alueella (Hyvinkää, Järvenpää, Karkkila, Kerava, Kirkkonummi, Lohja, Vihti, Nurmijärvi).

Opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan OP Uusimaa on käynnistänyt fuusioitumissuunnittelun Helsingin Seudun OP:n ja Itä-Uudenmaan OP:n kanssa. Mikäli fuusio toteutuu, tulee uudesta pankista Nordean ja Danske Bankin jälkeen Suomen kolmanneksi suurin henkilö- ja pk-yritysten pankki, jolla olisi 10% osuus koko Suomen asuntoluottokannasta. (OP Ryhmä, 2021)

1.3 Keskeiset ammattikäsitteet

Opinnäytetyössäni tulen keskittymään varallisuudenhoitoasiakkaan kohtaamista varten suunnitellun Tapa kohdata asiakas -mallin käyttöönottoon. Tapa kohdata asiakas -malli on OP Ryhmässä kehitetty yhteiseksi toimintatavaksi tarkoitettu asiakaskohtaamismalli. OP Ryhmässä on tunnustettu, että asiakkaiden kohtaamisiin liittyvät ohjeistukset ja materiaalit ovat pilkkoutuneet, mikä on aiheuttanut vaivaa ja tehottomuutta toimihenkilöiden arjessa. Tapa kohdata asiakas -mallin keskeisenä tavoitteena on molemminpuolinen laatu asiakaskohtaamisessa.

Tapa kohdata asiakas -mallin avulla minun on tarkoitus saada sovituksi asiakkaan kanssa tapaaminen, jonka aikana kartoitan hänen pankkiasiointinsa tilan, keskustelemme varallisuudenhoitoon liittyvistä ratkaisuista ja teen asiakkaalle sijoitussuunnitelman. Mallin käytöllä pyrin myös siihen, että saan asiakkaan valmistautumaan tapaamiseen ennakkoon ja näin ollen hän olisi tapaamisemme aikana valmiimpi tekemään päätöksiä asiointiinsa liittyen. Tapa kohdata asiakas -malli koostuu seuraavista vaiheista:

- ennakkovalmistautuminen
- tapaaminen
- jälkihoito

Joka viikko valikoin asiakassalkustani tietyn määrän asiakkaita, joihin tulen olemaan yhteydessä tavoitteenani sopia heidän kanssaan tapaaminen. Kontaktoitavien asiakkaiden valinnassa hyödynnän asiakassalkun hakutyökälyä, jolla voin määritellä hyvinkin tarkasti haluamani asiakaskohderyhmän. Erilaisina hakurajauksina voi toimia esimerkiksi asiakkaan tili- tai sijoitusvarallisuuden määrä, asiakkaan ikä tai se kauanko on ehtinyt kulua edellisestä asiakkaalle tehdystä laajasta kartoituksesta.

Ennakkovalmistautuminen alkaa siitä, että lähetän asiakkaille tekstiviestin, jossa esittelen itseni ja kerron aikeistani soittaa heille seuraavana päivänä. Tämän etukäteen lähetetyn viestin

tarkoituksena on saada asiakkaiden vastaamisaste korkeammaksi, kun he osaavat varautua tulevaan puheluuni. Ajanvarauspuheluissa sovimme tapaamisesta ja kerron asiakkaalle, että lähetän hänelle sähköpostilla ohjeita ja ennakkomateriaalia tulevaa tapaamistamme varten.

Ennakkomateriaalin ja ohjeiden lähettämisen tarkoituksena on saada asiakas pohtimaan omia pankkiasioitaan ja mahdollisia päivitystarpeitaan. Ennakkomateriaalina lähetän jokaiselle asiakkaalle erikseen räätälöidyn pdf-muotoisen, maksimissaan 10 sivua käsittävän tietopaketin. Siinä tuon esille tulevan neuvottelun mahdollisia aihealueita, ajankohtaisia sijoitusvaihtoehtoja sekä hieman myös ajankohtaisia markkinanäkemyksiä. Valmistautumisohjeina pyydän asiakasta mahdollisuuksien mukaan vastaamaan omassa verkkopalvelussaan Sijoittajaprofiilikyselyyn, jonka avulla selvitämme asiakkaan taustatietoja, sijoituskokemusta ja tuotetuntemusta, koulutustaustaa, suhtautumista tuottoon ja riskiin sekä tulevaisuuden suunnitelmia. Sijoitusneuvonnan antaminen ja sijoitussuosituksen tekeminen edellyttää näiden tietojen keräämistä, jotta voimme suositella asiakkaalle parhaiten soveltuvia ratkaisuja. Tämän lisäksi pyydän asiakasta vastaamaan sähköiseen ZEF-ennakkokyselyyn sähköpostiviestin mukana tulleen linkin kautta. ZEF-ennakkokysely on oululaisen Zeffin kehittämä online-kyselytyökalu, jonka avulla saadaan asiakkaalta tarkempia tietoja tämän taustoista, tulevaisuuden suunnitelmista ja asiakasta kiinnostavista keskustelun aiheista. ZEF-kyselyä on mahdollista räätälöidä hyvinkin tarkkaan eri asiakasryhmille sopivaksi.

Ennakkoon lähettämäni materiaalin on tarkoitus toimia keskustelurunkona tapaamisessamme. Tapaamisen tavoitteena on kartoittaa asiakkaan nykytila ja tulevaisuuden suunnitelmat ja luoda niihin mahdollisimman hyvin sopiva pankkipalveluiden kokonaisuus. Tavoitteena on tehdä jokaiselle varallisuudenhoidon asiakkaalle hänen varojansa koskeva sijoitussuositus.

Tapaamisen jälkeen tulee viimeinen vaihe eli jälkihoito. Jälkihoitona lähetän asiakkaalle kiitosviestin tapaamisesta ja samalla pyydän häntä vastaamaan seuraavana päivänä tekstiviestitse saapuvaan NPS-asiakastyytyväisyyskyselyyn. NPS-kyselyllä (Net Promoter Score) kysymme asiakkaidemme suosittelemuutta ja avoimia palautteita. Mikäli jokin asia tapaamisessamme on jäänyt odottamaan asiakkaan päätöstä, olen häneen yhteydessä tapaamisessa sopimamme aikataulun mukaisesti.

Opinnäytetyössäni tulen mainitsemaan myös APV1- ja APV2-tutkinnot. APV1-tutkinnon suorittaminen on edellytys sille, että voin tarjota asiakkaillemme sijoitusneuvontaa. Sijoituspalvelualan sääntely on asettanut 3.1.2018 lähtien vaatimuksia finanssialan yritysten asiakkaille sijoitusneuvoja antavan, sijoituspalveluista tai oheispalveluista tietoja antavan ja niitä myyvän henkilöstön tietämyksen ja pätevyyden arvioinnille (apvtutkinnot.fi). Sijoituspalvelu- ja sijoitusneuvojan tutkinnon suorittaminen tarjoaa sääntelyn mukaisen arvioinnin henkilöstön tietämyksestä ja pätevyydestä. Tutkintojen tavoitteena on yhtenäistää ja kohottaa

sijoituspalvelualalla työskentelevien osaamista Suomessa ja myös helpottaa uusien ihmisten rekrytointia alalle. (Aalto University, 2021)

Sijoituspalvelututkinto rakentuu neljästä aihealueesta, jotka ovat:

- markkinat, talous ja taloudellinen informaatio
- sijoitustuotteet ja sijoittaminen
- sijoituspalvelualan tarjontaa koskeva etiikka, sääntely ja yksityisoikeuden perusteet
- sijoittajan verotus sekä perhe- ja perintöoikeuden perusteet

Sijoitusneuvojan tutkinnolla syvennetään edellä mainittujen neljän aihealueen osaamista. Sen lisäksi uutena aihealueena tähän tutkintoon kuuluu myös vakuutussäästämisen osio.

2 Nykytilanne

2.1 Oman työn esittely

OP Uusimaan henkilöasiakkaiden varallisuudenhoito-organisaatio koostuu kolmesta tiimistä. Yksi varallisuudenhoito-organisaation tiimeistä huolehtii niistä asiakkaista, joille ei ole vielä kertynyt merkittävää sijoitusvarallisuutta eikä -kokemusta. Näillä asiakkailla saattaa esimerkiksi olla kertynyt tilivarallisuutta, mutta he eivät ole vielä aloittaneet sijoitustoimintaa. Tilivaroilla tarkoitetaan asiakkaan erilaisilla talletustileillä olevia käteisvaroja, joita ei ole sijoitettu. Tämän tiimin tehtäviin kuuluu omaan asiakassalkkuun vastuutettujen asiakkaiden aktiivinen kontaktoiminen sekä pankin niiden asiakkaiden hoitaminen, jotka ovat vasta aloittamassa säästämistä tai sijoittamista. Vastuutetulla asiakkaalla tarkoitetaan pankin asiakasta, jolle on asiakkuutensa perusteella nimetty pankissa oma yhteyshenkilö, johon hän voi ensisijaisesti olla yhteydessä, kun taas vastuuttamattomalla asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, jolle ei ole nimetty omaa yhteyshenkilöä.

Premium -tiimi hoitaa pankin vastuutettuja henkilöasiakkaita, joille on kertynyt sijoitusvarallisuutta jonkin verran. Tiimin jäsenillä on omat asiakassalkut, joiden laaja-alainen hoitaminen on heidän päätyönsä.

OP Private on pankin vaativimpien varainhoitoasiakkaiden yksikkö. OP Private on suunnattu asiakkaille, joiden sijoitusvarallisuus ylittää 100 000 euroa. Tämä palvelu eroaa pankin muista varallisuudenhoitopalveluista siinä, että kyseinen varainhoitopalvelu on maksullinen. Asiakkaan kanssa solmitaan yksilöllinen sopimus palvelun tarjoamisesta. Private-asiakkailla on käytössä OP:n laajennettu sijoitustuotevalikoima sekä paljon erilaisia maksuttomia lisäpalveluita sekä sijoittamiseen, että muihin pankkipalveluihin liittyen.

Nykyisessä työssäni toimin asiakkuusneuvojana tiimissä, jonka tehtäviin kuuluu toimia oman asiakassalkun asiakkaiden aktiivisena yhteyshenkilönä säästämiseen, sijoittamiseen ja päivittäisiin pankkiasioihin liittyvissä asioissa ja näiden lisäksi tehtäviin kuuluu pankin niiden henkilöasiakkaiden säästämis- ja sijoitusasiat, joille ei ole määritelty omaa yhteyshenkilöä. Salkkuni asiakaskunta koostuu lähtökohtaisesti asiakkaista, joilla on varoja erilaisilla käyttö- ja säästötileillä, mutta joille ei vielä ole kertynyt merkittävää sijoitusvarallisuutta.

Työhöni kuuluu aktiivinen ja oma-aloitteinen yhteydenpito oman asiakassalkun asiakkaisiin ja tavoitteenani on kartoittaa heidän pankkiasiointinsa nykyinen tila ja tarjota heille parhaiten sopivia tuotteita ja palveluita. Pääpaino työssäni on asiakkaiden varojen sijoittamisessa tarjolla olevien sijoitusvaihtoehtojen avulla. Käyn laajoja keskusteluita asiakkaiden kanssa ja näiden pohjalta luon jokaiselle säästämisestä tai sijoittamisesta kiinnostuneelle henkilökohtaisen sijoitussuosituksen.

Nykypäivän pankkityö on asiakaspalvelun lisäksi vahvasti myyntityötä. Kohtaan asiakkaita päivittäin eri kanavissa niin puhelimitse, verkko- neuvotteluiden välityksellä kuin perinteisen konttoritapaamisenkin kautta. Työssäni tapaan päivittäin erilaisia ihmisiä, joten on selvää, että menestykseni myynti- ja asiakaspalvelutyössä ovat hyvät vuorovaikutustaidot tärkeitä.

Vuorovaikutustaitojen lisäksi myös myyntitaito on tärkeä. Myyntitaidolla tarkoitan tässä tapauksessa taitoa kysyä asiakkaalta oikeita kysymyksiä, jotta saan tarvittavia tietoja oikeiden ratkaisujen löytämiseksi ja ennen kaikkea taitoa kuunnella mitä asiakas kertoo. Huippumyyjän tulee hallita myyntiprosessi kaikkine vaiheineen asiakkaan tarpeiden kartoittamisesta omien ja kilpailijoiden tuotteiden tuntemiseen. Huippumyyjän tärkeitä piirteitä ovat tehokkuus, vakuuttavuus, oma-aloitteisuus, ymmärrettävyys, ystävällisyys ja kohteliaisuus. Menestyksessä myyntityössä on tärkeitä, ettei anna ennakkoluulojen ohjata tekemistään ja välttää päästämästä suustaan harkitsemattomia lausahduksia. Kun nämä ominaisuudet pitää kirkkaana mielessä, voi keskivertomyyjästä kehittyä huippumyyjäksi (Aalto & Rubanovitsch, 2008, 18-19).

Varallisuudenhoitoasiakkaiden parissa työskennellessä on tärkeitä pitää huolta myös siitä, että oma globaalin talouden ja sijoitusmarkkinan ajankohtainen tietämys on riittävällä tasolla. Itse pidän omaa markkinatietämystäni yllä päivittäisellä markkinauutisten lukemisella ja kuuntelemisella.

Oman osaamisen arviointi

APV-tutkintojen suorittaminen on Suomessa Finanssiala ry:n suositus. Kaikkien sijoituspalvelutehtävissä toimivien henkilöiden tulisi olla suorittanut APV Sijoitustutkinnot Oy:n hallinnoima Sijoituspalvelututkinto, eli APV1-tutkinto. Vaativampien sijoituspalvelutehtävien parissa toimivien henkilöiden sen sijaan tulisi suorittaa Sijoitusneuvojan tutkinto, eli APV1-tutkinto

(Turtiainen, 2018, 96). Itse olen suorittanut APV1-tutkinnon helmikuussa 2020 ja APV2-tutkinnon kesäkuussa 2021. Nykyisessä työssäni APV2-tutkinto ei ole välttämätön, mutta haluisin suorittaa sen laajentaakseni omaa osaamistani.

Sidosryhmät

Sidosryhmillä tarkoitetaan lähtökohtaisesti kaikkia niitä ryhmiä, jotka ovat tekemisissä yrityksen kanssa ja joilla on omat intressinsä yrityksen toimintaan liittyen. Sidosryhmät voivat muodostua yksityisistä ihmisistä, toisista yrityksistä sekä yhteisöistä. Sidosryhmien keskinäinen merkitys vaihtelee yrityksen toiminnan myötä, kun yritys laajentuu tai muuten muuttuu. Eri toimialoilla toimivilla yrityksillä sidosryhmien keskinäinen merkitys saattaa vaihdella paljonkin. Sisäisiksi sidosryhmiksi luokitellaan esimerkiksi työntekijät ja yrityksen toimiva johto ja ulkoisiksi sidosryhmiksi taas yritystä ympäröivillä markkinoilla toimivat ryhmät, kuten tavarantoimittajat, rahoittajat ja asiakkaat (Isokangas & Kinkki, 2003, 61).

Omat sisäiset sidosryhmäni koostuvat pääasiassa oman tiimini kollegoista ja omasta esimiehestäni sekä pankkimme muiden liiketoiminta-alueiden asiantuntijoista, joista tärkeimpiä ovat päivittäisten pankkiasioiden ja rahoituksen asiantuntijat sekä pankkilakimiehemme. Onnistuakseni asiakkaiden laaja-alaisessa kartoituksessa on tärkeää, että yhteistyö eri liiketoiminta-alueiden kanssa toimii saumattomasti. Ulkoiseksi sidosryhmäksi lasken OP Ryhmän tarjoamat asiantuntijatukipalvelut, joihin turvaudun silloin kun sisäisten sidosryhmien apu ei riitä tai jonkun tehtävän tai palvelun suorittaminen on ulkoistettu heille.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1: 31.5.-4.6.

Maanantai

Uusi työpäivä ja samalla uusi työviikko alkoi perinteisesti viikonlopun aikana saapuneiden sähköpostien lukemisella. Kiireellistä reagointia vaativia viestejä ei tällä kerralla ollut yhtään, joten pääsin seuraavaksi siirtymään alkavan päivän tapaamisten valmistelun. Kävin ajanvarausjärjestelmästä läpi tälle päivälle varatut neljä tapaamista ja niiden aiheet. Tapaamisista kaksi koski asiakkaiden tilivarojen sijoittamista ja kaksi asuntosäästöpalkkiotilien avaamista. ASP-tili on lakiin perustuva asuntosäästöpalkkiotili, jonka tarkoituksena on helpottaa ensiasunnon hankintaa säästämällä tilille tavoitteen mukainen summa. Asuntosäästöpalkkiotilille on tavoitteena tallettaa 10 prosenttia hankittavan ensiasunnon kauppahinnasta. Kun säästötaavoite ja -aika, 8 vuosineljännestä, on täytetty, voi pankki myöntää loput 90 prosenttia ASP-ehtoisena lainana. ASP-ehtoiseen lainaan on liitetty perinteisestä asuntolainasta poikkeavia etuja, kuten muun muassa maksuton valtioneuvoston korkotuki ja valtion tarjoama korkotuki ensimmäisen

kymmenen lainavuoden ajaksi. ASP-tili on siitä poikkeuksellinen tili, että sille säästetyille varoille maksetaan myös verotonta korkoa ja lisäkorkoa. Vuonna 2021 tilin korko on 1% ja lisäkorko 4% (valtionkonttori.fi). ASP-tiliä keskusteleminen ja niiden avaaminen on varsin yleistä etenkin nuorten asiakkaidemme kanssa.

Tälle päivälle sovitut tapaamisen sujuivat suunnitelmien mukaisesti. Jokaisen asiakkaan asiaan tein ratkaisuehdotuksen ja sovimme myös ehdotuksen mukaiset toimenpiteet käytäntöön. Nuorten asiakkaiden kanssa avasimme ASP-tilit ja tilivarallisuutta omaavien asiakkaiden kanssa kävimme hyvät keskustelut heille sopivista eri sijoitusvaihtoehdoista.

Ennakovalmistautumisessa pyrin käymään mahdollisimman kattavasti läpi asiakkaiden meille antamia taustatietoja ja edellisissä kohtaamisissa suunniteltuja tai sovittuja toimenpiteitä. Säästämisen ja sijoittamisen tapaamisissa on tärkeätä myös käydä ennakkoon läpi asiakkaiden nykyiset säästöt ja sijoitukset ja niiden tilanne. On myös hyvä pohtia mahdollisia muutosehdotuksia, mikäli asiakkaan nykytilanne ei vastaa hänen meille sijoittajaprofiilissaan kertomia tavoitteita.

Maanantaiaamuisin koko pankin varallisuudenhoito-organisaatiolla on yhteinen ajankohtaispalaveri Teams-sovelluksen kautta. Noin 30 minuutin kestoisessa palaverissa käsiteltiin tällä kertalla ajankohtaisia sijoitussuosituksia sekä etämöyynnin ohjeistukseen tulevia muutoksia. Ennen aamun ensimmäistä tapaamista kävin vielä läpi päivittäin julkaistavan taloutta ja markkinoita koskevan OP:n Aamukatsauksen. Näistä aamukatsauksista saan kattavan tiivistelmän talouden ajankohtaisista asioista, jotka saattavat välillä nousta asiakkaiden kanssa keskustelun aiheiksi.

Tiistai

Asiakassalkussani on asiakkaita sekä Lohjan että Nummelan konttorimme alueilta ja tiistaisin pyrin olemaan Nummelan konttorilla. Päivä alkoi kalenterin tarkistuksella ja huomasi, että yksi päivän ennakkoon sovitusta tapaamisista oli peruuntunut. Sähköpostin välityksellä oli tullut useampi yhteydenotto, joten olin heti aamusta asiakkaisiin yhteydessä.

Tiistai-iltapäivän olin aikatauluttanut opiskeluun, sillä tulevana torstaina olen menossa suorittamaan sijoitusneuvojan APV2-tutkintoa Helsinkiin. Helmikuussa 2020 suoritin sijoituspalvelututkinnon ja tämän sijoitusneuvojan tutkinnon on tarkoitus syventää rahoitusmarkkinoiden ja rahoitusinstrumenttien sekä sijoitustoiminnan verotuksen osaamista ja uskon, että siitä on huomattavasti hyötyä tulevaisuuden työelämässä.

Keskiviikko

Päivä alkoi ajanvarauskalenterin tarkastelulla ja tuleviin tapaamisiin valmistautumalla. Päivästä oli tulossa kiireinen, sillä tapaamisia oli sovittuna kolme.

Oman tiimini aamupalaverissa kävimme läpi tulevaa järjestelmämuutosta, jonka olisi tarkoitus helpottaa sijoitussuositusten teknistä toteuttamista, siihen liittyvää koulutusta ja kävimme myös vilkasta keskustelua ajankohtaisten asioiden tiimoilta.

Työpäivän sisältö ja aikataulut muokkautuivat päivän edetessä. Yksi tapaamisista peruuntui kokonaan, koska asiakas ei saapunut paikalle ja yksi tapaamisista oli ennakoitua huomattavasti nopeampi. Nämä yllättävät peruuntumiset rasittavat jonkin verran oman kalenterin hallintaa, sillä tapaamisen hoitoon ennako- ja jälkitöineen on kuitenkin varattu n. 2 tuntia aikaa. Paremmalla etukäteisvalmistautumisella näiltä olisi mahdollista välttyä ja tähän aion jatkossa kiinnittää entistä tarkempaa huomiota. Kalenteriin tulleet muutokset mahdollistivat tulevan tentin materiaalin kertauksen ja huomisen aamupalaverin aikana käsiteltävän henkilöstötutkimuksen tulosten ennakkotarkastelun.

Torstai

Torstain olin kalenteroinut etätyöpäiväksi, sillä suurin osa päivästä tulisi menemään APV2-tutkimuksen tentin suorittamisessa eikä sovittuja asiakastapaamisia ollut tälle päivälle yhtäkään.

Aamun aluksi meillä oli ajankohtaisena asiana henkilöstötutkimuksen purku. Kävimme kollegoiden kesken läpi tutkimusta, jossa oli selvitetty yleistä työssä viihtymistä sekä esimiestyötä. Keskustelua käytiin etenkin työssä jaksamisesta ja työn kuormittavuudesta, jotka molemmat oli koettu haasteiksi. Tarkoituksenamme oli keskustella aiheista ja samalla yrittää löytää ratkaisuja aiheiden tiimoilta.

Aamupalaverin jälkeen hoidin eilisen työpäivän jälkeen tulleet akuutit yhteydenottopyynnöt ja ryhdyin valmistautumaan tenttiin lähtöön.

Töölön kirjastossa suoritettu APV2-tentti meni onnistuneesti läpi ja olotila oli sen takia varsin helpottunut. Lähes neljän kuukauden mittainen huolellinen valmistautuminen tuotti toivotun lopputuloksen.

Perjantai

Tämän aamun aluksi kävimme esimiehen johdolla läpi eilen purettua henkilöstötutkimusta ja kävimme avointa keskustelua havaituista kehityskohteista. Huomiota herätti se, miten eri tavoin ihmiset kokevat tarvetta esimerkiksi esimiehen tuelle ja minkälaista sisäistä viestintää kaipaamme.

Palaverin jälkeen jäi hetki aikaa tutustua ajankohtaiseen markkinakatsaukseen. Näiden lukemista pidän hyvänä tapana saada ajankohtaista tietoa taloudesta ja markkinoista sekä kotimaasta, että ulkomailta.

Päivälle oli varattuna kolme tapaamista. Etenkin yhdessä tapaamisessa korostui ennakkovalmistautumisen tärkeys. Asiakasta ei ollut ennalta informoitu riittävän hyvin niistä asiakirjoista, joita neuvottelussa olisi hyvä olla mukana. Tämä johti siihen, että emme valitettavasti saaneet tehtyä kaikkia suunniteltuja toimenpiteitä, vaan joudumme palaamaan aiheeseen vielä puhelinneuvottelun merkeissä. Tähän asiaan pitää kiinnittää tulevaisuudessa huomattavasti enemmän huomiota.

Yhteenveto viikosta

Kulunut viikko oli aikavarausten ja asiakaskohtaamisten näkökulmasta hieman normaalia rauhallisempi. Sovittuja tapaamisia oli tälle viikolle ainoastaan 10 kun normaali lukumäärä tämän vuoden aikana on ollut 15-20 tapaamista per viikko. Olin jo etukäteen rajoittanut tapaamismäärää, sillä halusin suorittaa APV2-tenttin loppuvalmistautumisen huolella.

Tapaamisten aiheet noudattelivat totuttua kaavaa. Asiakkaiden säästämistä ja sijoittamista koskevia ajatuksia saatiin jalostettua käytäntöön ja samalla myös heidän päivittäisiä pankkiasioitansa saatiin päivitettyä. Parissa tämän viikon tapaamisista korostui kuitenkin se, että huoleellisempi tapaamiseen valmistautuminen ja asiakkaan osallistaminen olisi tuottanut sujuvamman kohtaamisen. On tärkeitä jatkossa huolehtia siitä, että olen informoinut asiakkaita ennakkoon siitä, mitä kaikkea tapaamisessa tulemme käsittelemään ja miten asiakkaan olisi hyvä tähän valmistautua. Näin vältymme turhalta asioiden käsittelyn viivästymiseltä ja saamme tuotettua vieläkin parempaa asiakaskokemusta.

3.2 Viikko 2: 7.6.-11.6.

Maanantai

Olen ottanut tavaksi aloittaa työpäivät aikaisin. Pidän siitä, että voin rauhassa valmistautua päivän tehtäviin ja käydä huolella läpi edelliseltä päivältä kesken jääneitä töitä. Samalla kaavalla aloitin myös tämän maanantain. Edelliseltä viikolta ei onneksi ollut jäänyt paljoakaan tehtäviä, mutta viikonlopun aikana oli jälleen tullut muutamia sähköpostiviestejä, jotka vaativat reagoitua. Viesteihin vastattuani kävin läpi tulevan päivän aikavaraukset. Luvassa oli kaksi sovittua tapaamista osakesijoittamisen tiimoilta. Tapaamiset sujuivat hyvässä hengessä

ja näiden nuorten asiakkaiden kanssa oli antoisaa keskustella heidän tulevaisuuden suunnitelmistaan ja tavoitteistaan.

Tapaamisten jälkeen minulla oli hyvin aikaa ryhtyä käymään läpi omaa asiakassalkkuani ja poimimaan sieltä asiakkaita, joihin aion olla tulevina päivinä yhteydessä. Tarkoituksena on ottaa tehokkaaseen käyttöön asiakkaiden kontaktointia varten kehitetty Tapa kohdata asiakas - malli. Mallin tarkoituksena on varmistua siitä, että tavoitan haluamani asiakkaat mahdollisimman tehokkaasti ja saan sovittua heidän kanssaan joko konttoritapaamisen tai puhelinajan. Kun olen saanut sovittua neuvotteluajan, valmistelen jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisen ennakkomateriaalin, jossa tuon esille ajankohtaisia pankkiasiointiin liittyviä ideoita. Samalla tarkoituksena on saada asiakas ennakkoon miettimään hänelle ajankohtaisia pankkiasioita ja voimme sitten neuvottelumme aikana käydä läpi.

Tiistai

Tiistai oli vahvasti palaveripainotteinen päivä. Aamulla kalenterissa oli kaksi peräkkäistä palaveria, joista ensimmäisessä kävimme läpi oman tiimimme edellisen viikon tuloksia. Viikoittaisella tulosten ja tavoitteiden seurannalla varmistamme sen, että koko tiimimme tekemisen painopisteet ovat mahdollisimman hyvin oikeissa asioissa. Seuraavassa palaverissa käsitelimme eri liiketoiminta-alueiden välisen yhteistyön tärkeyttä ja siinä onnistumista. Pääpaino oli pankki- ja kiinteistövälitystoiminnan tehokkaan yhteistyön varmistamisessa.

Päivän kolmas palaveri oli ns. sparrauskeskustelu oman esimiehen kanssa. Näissä kerran kuukaudessa käytävissä keskusteluissa on tarkoituksena käydä läpi omat henkilökohtaiset suoriutumiset ja omissa tavoitteissa pärjääminen. Sparrauskeskusteluissa on tapana käydä myös vapaata keskustelua muistakin ajankohtaisista asioista. Oman esimieheni kanssa keskustelut ovat aina olleet erittäin antoisia. Itse arvostan hänessä pitkää käytännön kokemusta varallisuudenhoitoasiakkaiden parista ja tiedän, että häneltä voin saada apua lähes asiassa kuin asiassa.

Palavereiden välissä kalenterissa oli myös kaksi asiakastapaamista, joissa aiheena oli asiakkaille kertyneen tilivarallisuuden sijoittaminen. Ensimmäisen asiakkaan kanssa olimme keskustelleet sijoittamisesta jo aiemmin keväällä. Tuon keskustelumme pohjalta olin ennakkoon laatinut huolellisen ehdotelman asiakkaan varojen sijoittamiseksi. Asiakas tuntui arvostavan tätä valmistautumista ja päädyimme toteuttamaan ehdottamani toimenpiteet.

Keskiviikko

Päivä alkoi rauhallisissa merkeissä. Eilisen työpäivän jälkeen ei ollut tullut sellaisia sähköposteja, joihin olisi pitänyt reagoida. Aamun tiimipalaverissa keskustelimme hybridityön käyttöönotosta. Pankissamme korona-aikana käytössä ollut etätyösuositus on syksyn aikana

poistumassa ja etätyöskentelyä seuraava hybridityöskentely on tulossa ajankohtaiseksi. Meiltä toimihenkilöiltä on pyydetty mielipiteitä uuden työskentelymallin käyttöönottoon. Näitä asioita pohdimme aamulla ja jatkamme asian työstämistä huomiesessakin palaverissamme.

Aamupalaverin jälkeen ryhdyin valmistautumaan päivän ensimmäiseen tapaamiseen. Puhelinneuvottelussa oli tarkoitus keskustella rahastosäästämisen aloittamisesta alaikäisille lapsille. Tämän kaltaiset lapsille säästämiseen liittyvät tapaamiset ovat hyvin yleisiä. Mediassa paljon esillä ollut rahasto- ja osakesäästäminen on herättänyt ihmisten mielenkiinnon aiheeseen ja sen näkyy myös konttoritasolla näiden tapaamisten muodossa. Tässä tapaamisessa kävimme asiakkaan kanssa antoisaa keskustelua indeksirahastoista, tulevaisuuden suunnitelmista ja säästämisen aloittamisesta.

Pankkimme Premium-sijoitustiimistä tuli viime viikolla yksi asiantuntijan paikka haettavaksi ja olin päättänyt hakea kyseistä paikkaa. Päivän aikana lähetin oman työhakemukseni tätä paikkaa koskien. Premium-tiimissä asiantuntijalla on oma asiakassalkku, joka koostuu pankkimme asiakkaista, joilla on vähintään 50 000 euron sijoitusvarallisuus. Premium-tiimissä työskentelevä asiantuntija keskittyy hoitamaan ainoastaan hänelle vastuutettuja asiakkaita. Tämä eroaisi nykyisestä roolistani, jossa toimenkuvaani kuuluu omien vastuuasiantuntijoiden hoidon lisäksi myös pankin vastuuttamattomat säästämis- ja sijoitusasiakkaat. Uusi rooli Premium-tiimissä kiinnostaa juuri siitä syystä, että minulla olisi mahdollisuus keskittyä vahvemmin asiakkaiden sijoitusten hoitoon ja samalla oman osaamiseni vahvistamiseen.

Torstai

Korona-aika on mullistanut työskentelyn tapoja huimasti. Esimerkiksi etätyön tekeminen ei ollut mahdollista kuin harvoissa tilanteissa ja oli täysin normaalia, että kaikki toimihenkilöt työskentelivät konttorilla. Koronan myötä etätyöskentely otettiin käyttöön todella nopealla aikataululla ja keväästä 2020 alkaen suuri osa omankin tiimin jäsenistä on työskennellyt pääasiassa etänä. Kesän aikana pankissamme ollaan suunnittelemassa konttorityön ja etätyön yhteensovittamista ja tarkoitus olisi, että syksyllä työskentelemme uudella, niin sanotulla hybridimallilla. Tämän aamun aamupalaverin aiheena oli pohtia etätyön hyviä ja huonoja puolia ja miten me haluaisimme syksyllä työskennellä. Käytännössä jokainen tiimimme jäsenistä oli hybridityön kannalla mikä tarkoittaisi sitä, että osa viikosta työskenneltäisiin etänä ja osa viikosta konttorilla. On erittäin mukavaa, että jokaisen mielipidettä tähän asiaan kysytään ja saamme yhdessä miettiä mieluisaa toimintatapaa.

Erilaisilla asiakaskohtaamistavoilla on vaikutusta myös asiakaskokemukseen ja siksi asiaa on tärkeätä miettiä tässä muuttuneessa toimintaympäristössä tarkasti. Jotta voimme tarjota asiakkaillemme mahdollisimman laadukasta asiakaskokemusta myös jatkossa ja kohdata asiakkaitamme heidän suosimallaan tavalla, on meidän varmistuttava siitä, että meillä on riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa jokaisessa kohtaamiskanavassa.

Kesälomakauden alkaminen on näkynyt omassa työssäni siten, että ajanvarausten määrä on laskenut huomattavasti. Tänään kävin jälleen läpi omaa asiakassalkkuani ja valitsin sieltä asiakkaita, joihin tulen olemaan ensi viikolla yhteydessä. Tarkoitukseni on soittaa näille asiakkaille ja sopia heidän kanssaan neuvotteluaikoja ja tavoitteenani on, että saisin sovittua vähintään 7 neuvotteluaikaa viikoille 24 ja 25.

Perjantai

Viikon viimeinen työpäivä alkoi koko pankin yhteisellä aamupalaverilla. Palaverin aiheena oli asiakastyytyvyisyys, jonka jatkuvaan parantamiseen pankissamme on keskitytty jo pitkään. Keräämme jatkuvasti asiakaspalautetta NPS-kyselyiden avulla. Saamme asiakkailtamme tärkeää palautetta siitä, miten olemme onnistuneet kohtaamisissamme ja olisivatko he valmiita suosittelemaan pankkiamme muille.

Asiakastapaamisten osalta perjantai noudatteli koko kuluneen viikon rauhallista yleiskuvaa. Tälle päivälle olin saanut sovittua ainoastaan yhden tapaamisen. Toimiva yhteistyö konttorin sisällä tuotti iltapäivälle toisen tapaamisen. Nuori asiakas tuli päivittämään peruspankkipalveluitaan ja samalla hänellä oli halua keskustella rahastosäästämisestä. Kalenterini oli iltapäivän osalta vapaa, joten pystyin ottamaan asiakkaan sujuvasti vastaan heti kun hän oli saanut päivitettyä peruspankkipalvelunsa. Tämä tapaaminen oli hyvä esimerkki siitä, miten tärkeää on toimiva yhteistyö yli organisaatorajojen.

Yhteenveto viikosta

Toinen seurantaviikko oli ensimmäistä huomattavasti rauhallisempi. Kesälomakauden alkaminen näkyi ajanvarausten määrässä niiden vähentyessä yli 30%. Myös asiakkaiden tavoittaminen puhelimitse tuntui vaikeammalta, joka sekin on tyypillistä kesäloma-ajalle. Pienempi määrä asiakastapaamisia johti myös siihen, että en saavuttanut asetettuja viikkotavoitteitani tehtyjen sijoitussuosittelujen enkä sijoitusmyynnin osalta. Tulevalle viikolle tavoitteeni on saada sovittua vähintään kymmenen tapaamista ja niiden avulla varmistua tavoitteiden mukaisesta tekemisestä.

Kuluneen viikon aikana havaitsin myös sen, että melko suuri osa viikkotyöajasta kuluu erilaisiin palavereihin. Menneellä viikolla minulla on kalenterissani yhdeksän palaveria ja niihin käytettiin lähes yhden kokonaisen työpäivän verran aikaa. Koko työyhteisössämme olisi varmasti hyvä pohtia palaverikäytäntöjä, jotta voisimme keskittyä tehokkaammin ydintekemi-seemme.

3.3 Viikko 3: 14.6.-18.6.

Maanantai

Kolmannen seurantaviikon ensimmäisen työpäivän aloitin jälleen tulemalla hyvissä ajoin konttorille. Kävin rauhassa läpi viikonlopun aikana tulleet sähköpostit, joita ei tällä kerralla ollut kuin muutama. Viikonlopun aikana oli kalenteriini tullut kaksi uutta varausta, yksi tälle iltapäivälle ja yksi huomiseksi. Aamupäivän aikana tutustuin näiden varauksen teon yhteydessä annettuihin taustatietoihin. Koska ensimmäinen varauksista oli tehty jo tälle päivälle, en pystynyt lähettämään asiakkaalle ennakkomateriaalia enkä valmistautumisohjeita. Huomisen asiakkaalle nämä kuitenkin lähetin ja toivon, että hän ehtii neuvottelumme valmistautumaan.

Maanantain aamupalaverissa kävimme läpi koko varallisuudenhoito-organisaation edellisen kuun tuloksia ja tavoitteiden saavuttamista. Palaverissa saimme kuulla myös kollegoiden onnistuneista neuvotteluista. Näistä onnistumistarinoista on mukava poimia vinkkejä omaan tekemiseen, kun kuulee millä toimenpiteillä tai sanoilla toiset ovat saaneet onnistumisia aikaiseksi. Päivän aikana sain varattua myös kaksi neuvotteluaikaa loppuviikolle. Näille asiakkaille laadin ennakkomateriaalit ja lähetin myös valmistautumisohjeet Tapa kohdata asiakas -mallin mukaisesti.

Tiistai

Tähän päivään lähdettyäessä oli tiedossa kaksi sovittua tapaamista. Ensimmäisen asiakkaan kanssa oli tarkoitus keskustella isommasta kertasijoituksesta ja toisen kanssa säännöllisen rahastosäästämisen aloittamisesta. Molemmille olin lähettänyt ennakkomateriaalit ja valmistautumisohjeet edellisenä päivänä, mutta vain toinen asiakkaista oli suorittanut pyytämäni valmistautumistoimenpiteet. Huolellisesti valmistautuneen asiakkaan kanssa keskustelu ja ratkaisuehdotuksen antaminen oli todella sujuvaa, sillä taustatietojen täyttämisen sijasta pääsimme heti keskustelemaan asiakkaan suunnitelmista ja tavoitteista sekä niihin soveltuvista eri sijoitusvaihtoehdoista. Oma valmistautuminen tähän tapaamiseen oli helpompaa, sillä asiakas oli jo ennakkoon antanut paljon tietoja, joiden perusteella olin päässyt hahmottelemaan suosituksiani. Toisen asiakkaan kanssa meni huomattavan paljon aikaa näiden pakollisten taustatietojen täyttämässä ja tapaamisen sujuvuus ja tehokkuus ei mielestäni ollut tavoitellulla tasolla.

Tänään jatkoin Tapa kohdata asiakas -mallin käyttämistä. Olin eilen valinnut asiakassalkustani viisi asiakasta, joille lähetin tänään viestiä siitä, että tulen tavoittelemaan heitä huomenna. Mielenkiinnolla odotan, miten tehokkaasti tavoitan kyseiset asiakkaat nyt kun olen heitä etukäteen soitostani informoinut.

Hyvä yhteistyö sisäisten sidosryhmien kanssa tuotti tänään tulosta. Rahoituksen parissa työskentelevä kollegani välitti minulle yhteydenottopyynnön koskien asiakasta, jolla oli jäänyt asuntokaupan jälkeen ylimääräistä tilivarallisuutta. Olin asiakkaaseen yhteydessä ja sovimme hänen kanssaan puhelinneuvottelun vielä tämän viikon torstaille. Päivän aikana valmistelin asiakkaalle ennakkomateriaalin ja lähetin sen sekä valmistautumisohjeet sähköpostitse. Toimiva sisäinen yhteistyö on tärkeässä roolissa erinomaista asiakaskokemusta tuottaessa.

Keskiviikko

Keskiviikon teemana oli asiakkaiden kontaktointi. Tarkoitukseni oli olla yhteydessä niihin asiakkaisiin, joille olin eilen viestin lähettänyt. Viidestä asiakkaasta tavoitin kolme ja yhden kanssa sain sovittua tapaamisen. Tämän asiakkaan kanssa sovin, että lähetän hänelle ennakkomateriaalin ja valmistautumisohjeet sähköpostitse tutustuttavaksi. Olin etukäteen asettanut itselleni tavoitteeksi, että saisin sovittua kolme tapaamista näistä soitoista, mutta tällä kerralla kesäloma ja kauniit ilmat tuntuivat kiinnostavan asiakkaita pankkiasioden päivittämistä enemmän. Jatkoin asiakassalkun järjestelmällistä läpi käymistä iltapäivällä ja valitsin itselleni lisää asiakkaita kontaktoitaviksi.

Tänään minulla oli aikaa myös sijoitusosaamisen ylläpitämiselle. Luin huolella aamulla julkaistun OP:n Aamukatsauksen, josta sain jälleen kerran hyvää ajankohtaistietoa markkinoiden tilasta. Kertasin myös tarjolla olevien strukturoitujen sijoitustuotteiden ominaisuuksia. Strukturoidulla sijoitustuotteella tarkoitetaan sijoituspalveluyrityksen rakentamaa sijoitustuotetta, joka rakentuu yleensä yksittäisen sijoituskohteen tai -näkömyksen ympärille. Tuotteen varsinainen juridinen muoto voi vaihdella, mutta yleisesti ottaen strukturoidussa sijoitustuotteessa on kyse sitoumuksesta maksaa sijoittajalle tuottoa struktuurin ehdoissa määriteltyjen sijoituskohteiden tai indeksien arvonmuutoksen perusteella. Strukturoidun sijoitustuotteen tuottoa laskettaessa voidaan myös käyttää ehdoissa määriteltyjä laskentakaavoja, joilla tuotteen todellinen arvonnousu saadaan laskettua (Kauppila, Repo & Puttonen 2020, 179).

Torstai

Tälle päivälle oli varattuna kaksi puhelimitse suoritettavaa asiakastapaamista, joista toisen aiheena oli asuntokaupasta ylimääräisiksi jääneiden varojen sijoittaminen. Olin varannut tämän tapaamisen aiemmin tällä viikolla ja lähettänyt asiakkaalle ennakkomateriaalia sekä valmistautumisohjeita. Oli mukava huomata, että asiakas oli myös valmistautunut neuvottelumme. Hän oli käynyt läpi lähettämäni materiaalia ja sen pohjalta kävimme varsin antoisaa keskustelua vastuullisesta sijoittamisesta.

Vastuullisella sijoittamisella tarkoitetaan sitä, että perinteisen talouslukuihin painottuvan analyysin lisäksi sijoituspäätöksissä otetaan huomioon yhtiöiden kannalta olennaisia ESG-tietoja eli ympäristövaikutuksia (environmental), sosiaalista vastuuta (social) ja hyvää hallintotapaa (governance). ESG-analyysissa arvioidaan perinteisesti toiminnan ympäristövaikutuksia, eli esimerkiksi energiatehokkuutta, päästöjä, jätteiden määrää, ilmastonmuutosta ja erilaisia ympäristöohjelmia. Sosiaalista vastuuta voidaan analysoida muun muassa huomioiden yleiset ihmisoikeudet, työoikeudet ja tuotevastuu. Hyvän hallintotavan osalta tärkeitä arviointikohteita ovat esimerkiksi korruption ja lahjonnan vastainen toiminta, hallituksen valinta, koostumus ja riippumattomuus, toimitusjohtajan ja johtoryhmän toiminta sekä veronmaksua (Landa & Silvola, 2019, 18.).

Keskustelumme päätteeksi tein asiakkaalle sijoitussuosituksen, jonka perustana olivat vastuullisen sijoittamisen rahastot. Hän halusi tutustua sijoitussuositukseen rauhassa ja sovimme, että keskustelemme asiasta uudestaan vielä ensi viikolla.

Tälle päivälle oli sovittuna myös työhaastattelu koskien työtehtävää, johon edellisellä viikolla hain. Haastattelu meni hienosti ja lopputulos oli se, että minulle tarjottiin asiakkuusasiantuntijan paikkaa pankkimme Premium-tiimistä. Otin paikan vastaan ja sovimme, että siirryn uuteen toimeen virallisesti 1.9.2021 alkaen. Siihen saakka hoidan nykyistä asiakkuusneuvojan työtäni nykyisessä tiimissäni.

Perjantai

Perjantaipäivä Nummelan konttorilla sujui kiireisissä merkeissä. Ajanvarauksia kalenterissani oli yhteensä kolme, joista tosin vain yksi koski ydintekemistäni eli sijoittamista. Kaksi muuta tapaamista käsitteli sijoituspalveluiden lopettamista pankissamme.

Sijoittamista koskevaan tapaamiseen olin jälleen lähettänyt Tapa kohdata asiakas -mallin mukaisesti asiakkaalle ennakkovalmistautumisohjeita sekä ennakkomateriaalia. Tapaamisessa kävi hyvin ilmi se, että tällä kerralla asiakas ei ollut juurikaan tutustunut lähettämäni materiaaliin, sillä hänellä oli hyvin vahva ajatus siitä, miten hän haluaisi varansa sijoittaa. Kävimme kuitenkin keskustelua eri vaihtoehtoista, mutta päädyimme toteuttamaan asiakkaan ennalta päättämät sijoitustoimeksiannot.

Päivän aikana yksi aikavarauksista peruuntui asiakkaan toimesta, joten minulle jäi hyvin aikaa pakollisille, vuosittain suoritettaville verkkokursseille. Tällä kerralla oli vuorossa rahanpesun estämiseen ja tietoturvaan liittyvät kurssit.

Rahanpesulla tarkoitetaan tekoa tai tekokokonaisuutta, jonka päämääränä on peittää tai häivyttää rikoksen tuottaman hyödyn tai omaisuuden alkuperä. Rahanpesua on kutsuttu prosessiksi, jonka vakiintuneesti katsotaan sisältävän kolme vaihetta:

- 1) likaisen rahan sijoittaminen lailliseen talousjärjestelmään (placement)
- 2) harhauttaminen eli likaisen rahan alkuperän peittäminen tai häivyttäminen (layering)
- 3) puhdistetun rahan integroiminen osaksi laillista taloutta (integration)

Prosessin tavoitteena on, että alkuperäisen rikoksen tekijä voi käyttää hyödykseen sitä varallisuutta, jonka hän on kyseisen rikoksen tekemällä saanut. (Hyttinen, 2021, 24-25)

Yhteenveto viikosta

Kulunut työviikko oli edellistä mukavasti kiireisempi. Ennalta sovittuja asiakastapaamisia oli tavoitteen mukaisesti kymmenen kappaletta ja näiden lisäksi päiviin sisältyi nopeammallakin aikataululla tulleita neuvotteluita.

Tapa kohdata asiakas -mallin käyttäminen jatkui johdonmukaisesti ja siitä oli selkeästi hyötyä niissä tapaamisissa, joissa asiakkaat olivat ennakkomateriaaleihin ja valmistautumisohjeisiin tutustuneet. Jatkuva haastetta kuitenkin asettaa se, että jokainen asiakas ei ole ennakkovalmistautumista suorittanut. Tämä johtaa siihen, että neuvotteluun varatusta ajasta turhan suuri osa menee taustatietojen käsittelyssä ja täyttämässä. Jatkossa minun tulee kiinnittää enemmän huomiota siihen, että saan vieläkin useamman asiakkaan suorittamaan ennakkovalmistautumista.

Viikkoon osui myös tulevia työkuvioita koskeva suuri uutinen. Oma työtehtäväni ja tiimini tulee vaihtumaan ja 1.9.2021 alkaen siirryn Premium-tiimiimme vastaamaan uudesta asiakassalkusta, jonka asiakaskunta koostuu asiakkaista, joilla on jo huomattavaa sijoitusvarallisuutta.

3.4 Viikko 4: 21.6.-24.6.

Maanantai

Tänään alkanut viikko on Juhannusviikko ja samalla viimeinen työviikko ennen kolmen viikon kesälomaa. Nelipäiväiseen työviikkoon lähdettäessä oli kalenterissa yhteensä seitsemän asiakastapaamista kolmelle ensimmäiselle päivälle. Torstailta olen jo ennakkoon sulkenut kalenterini, jotta ehdin tehdä kaikki rästityt pois ennen loman alkamista.

Tämän päivän molemmat varaukset koskivat sijoittamista ja molemmille olin lähettänyt ennakkomateriaalit. Ensimmäisen asiakkaan kanssa jouduimme jonkin verran täydentämään taustatietoja, sillä käsitelimme myös asiakkaan alaikäisen lapsen pankkiasioita. Kävimme erittäin hyvää keskustelua sijoitusvaihtoehdoista ja oli mukavaa huomata, kuinka kiinnostunut myös asiakkaan 16-vuotias lapsi oli, kun keskustelimme eri sijoitusvaihtoehdoista. Tässäkin tapaamisessa vastuullinen sijoittaminen oli pääteema, ja sen ympärille rakensin asiakkaalle laatimani sijoitussuosituksen.

Myös päivän toinen tapaaminen rakentui saman teeman eli vastuullisuuden ympärille. Verkko-neuvottelun avulla käyty keskustelu johti siihen, että asiakas päätyi toteuttamaan vastuullisten rahastovaihtoehtojen ympärille laatimani sijoitussuosituksen. Neuvottelun läpi vieminen oli sujuvaa, sillä asiakas oli selvästi valmistautunut neuvotteluun. Asiakas oli miettinyt sijoitusvaihtoehtoja ja hänellä oli kattavasti kysymyksiä valmiiksi mietittynä.

Normaalista poiketen saavuin aamulla aavistuksen myöhemmin töihin enkä ehtinyt kuunnella koko sijoitusorganisaatiomme aamupalaveria niin kuuntelin siitä koostetun tallenteen vielä työpäivän päätteeksi. Palaverissa käsiteltiin vastikään lanseerattu pohjoismaisiin mikroyrityksiin sijoittava rahastomme sekä ylihuomenna tarjolle tuleva uusi strukturoitu joukkovelkakirjalaina.

Tiistai

Tämä päivä koostui kolmesta sovitusta tapaamisesta, joista yksi koski rahastosäästämistä, yksi sijoittamista ja yksi oli varattu asiakkaalle uuden käyttötilin avaamista varten.

Vastuullisen sijoittamisen lisäksi yksi tämän hetken suosituista sijoituskohteista ovat indeksirahastot. Indeksirahaston tavoitteena on saavuttaa seurattavan osakeindeksin tuotto mahdollisimman pienillä kuluilla, mikä tarkoittaa sitä, että rahastoa hallinnoidaan passiivisesti. Indeksirahasto ei ota näkemystä osakkeiden arvostustasoihin, vaan sijoittaa pääomansa suoraan vertailuindeksin painotusten mukaisesti. Indeksirahastot sisältävät osakkeet ja niiden painot tarkistetaan tavallisesti kerran kvartaalissa tai kerran puolessa vuodessa, minkä jälkeen indeksirahasto muuttaa sijoituksensa vastaamaan painoja (Elo & Saarhelo, 2018, 27). Passiivisen salkunhoidon takia rahaston kulurakenne on erittäin matala ja tästä syystä moni sijoittaja suosii tänä päivänä indeksirahastoja.

Yleisiä osakeindeksejä ovat esimerkiksi:

- OMX Helsinki 25: kaksikymmentäviisi vaihdetuinta Helsingin pörssin osaketta
- S&P 500: viisisataa suurinta New Yorkin pörssiin ja Nasdaqiin listattua yritystä
- Eurostoxx 50: viisikymmentä vaihdetuinta Euroalueen osaketta

Tämän päivän säästämistä ja sijoittamista koskevien tapaamisten ratkaisut rakentuivat indeksirahastojen ympärille. Jälkimmäinen tapaaminen oli erinomainen esimerkki hyvin toimivasta sisäisten sidosryhmien yhteistyöstä. Kyseinen pariskunta oli edellisellä viikolla käynyt puhelinneuvottelun indeksirahastosijoittamiseen liittyen etättyötä tekevän kollegani kanssa. Asiakkaat toivoivat jatkoneuvottelua konttoritapaamisen merkeissä ja sovimme kollegani kanssa, että otan asiakkaat tänään vastaan konttorilla. Jatkoneuvottelu oli helppo käydä, sillä kollegani oli valmistanut asiakkaat tapaamiseen erittäin hyvin. Heillä oli edellisen neuvottelun pohjalta

varsin selkeä ajatus siitä minkälaisia sijoituksia he haluavat tehdä ja tämän päivän tapaamisessa veimme sijoitusratkaisut käytäntöön.

Keskiviikko

Keskiviikkoon lähettäessä kalenterissani oli kolme tapaamista varattuna. Yksi tapaamisista oli sellainen, johon olin pystynyt hyödyntämään Tapa kohdata asiakas -mallia. Asiakas oli varannut sijoitusneuvotteluajan puhelinpalvelumme kautta maanantai-iltana. Mallin mukaisesti olin lähettänyt asiakkaalle ennakkomateriaalia ja valmistautumisohjeita edellisenä päivänä. Asiakas oli tutustunut ennakkomateriaaliin, mutta pyytämiäni taustatietoja hän ei valitettavasti ollut ehtinyt täyttää. Tämän takia oma valmistautumiseni neuvotteluun oli jonkin verran vaikeampaa, kun asiakkaan suunnitelmat eivät olleet kovinkaan tarkasti tiedossani. Neuvottelu sujui kuitenkin mukavan jouhevasti ja keskustelimme asiakkaan suunnitelmista ja tavoitteista hyvinkin laajasti. Keskustelimme sijoitusvakuutuksesta asiakkaalle sopivana sijoitusväli-teenä. Sijoitussidonnaisia vakuutustuotteita, kuten sijoitusvakuutusta, voi verrata rahastosi-joittamiseen. Sijoitusvakuutusten tuotto riippuu siitä, miten vakuutukseen sisällytettyjen sijoitusten arvo kehittyy. Usein näiden sijoitusvakuutusten varat sijoitetaan eri rahastoihin, mutta myös strukturoituja sijoitustuotteita on mahdollisuus valita vakuutukseen. Sijoitussidonnaisten vakuutusten sisällä tehtävät sijoituskohteiden vaihdot ovat yleensä maksuttomia (Kallunki, Martikainen & Niemelä, 2019, 130). Sijoitussidonnaisten vakuutusten sopimusehdoissa voidaan sopia, että vakuutuksenottajalla, eli asiakkaalla on oikeus päättää mihin sijoituskohteisiin varat sijoitetaan ja miten kohteita vakuutuksen voimassaoloaikana mahdollisesti vaihdellaan. Sijoituskohteiden vaihtaminen ei realisoi veronalaista tuloa vakuutuksenottajalle, koska sijoituskohteet eivät ole vakuutuksenottajan, vaan vakuutusyhtiön omistuksessa. Kun sijoitusvakuutuksen vakuutuskorvaus maksetaan vakuutuksenottajalle tai edunsaajalle, on sen tuotto veronalaista pääomatuloa tai lahjaveron alaista lahjaa (Kallunki, Martikainen & Niemelä, 2019, 234). Sijoitusvakuutuksen verotukselliset edut kiinnostivat asiakasta ja näin päädyin tekemään hänelle tarjouksen sijoitusvakuutuksesta hänelle sopivilla rahastovaihtoehdoilla.

Päivän aikana yksi asiakkaista oli perunut neuvottelunsa, joten pääsin keskittymään päivän viimeiseen tapaamiseen ja suunnittelemaan sitä. Kyseessä oli asiakas, joka ei ollut vielä lainkaan pankkimme asiakas. Hän oli kiinnostunut käynnissä olevasta Osuuspankin tuotto-osuusanista. Tuotto-osuus on osuuskuntalain mukainen sijoitus Osuuspankin omaan pääomaan. Tuotto-osuus on tarkoitettu tuottamaan Osuuspankin jäsenille vakaata vuosittaista tuottoa ja se on tarkoitettu pitkäaikaiseksi sijoitukseksi, jonka tuotto muodostuu osuudelle maksettavasta korosta. Tuotto-osuuden korko ja sen maksaminen riippuvat Osuuspankin toiminnan tuloksellisuudesta (Uudenmaan Osuuspankin merkintäesite, 2021, 2).

Keskustelimme asiakkaan kanssa tuotto-osuudesta ja sovimme tapaamisen konttorille huomisaamuksi. Asiakas haluaa sijoittaa tilivarojaan tuotto-osuuteen ja toivon mukaan sitä on vielä huomenna merkattavissa. Tuotto-osuusannissa pankki määrittää ennakkoon merkattavissa olevien tuotto-osuuksien määrän ja nyt olemme tilanteessa, jossa anti on lähestulkoon täyteen merkattu.

Torstai

Tänään oli viimeinen työpäivä ennen alkavaa kesälomaa. Päivään oli sovittuna ainoastaan yksi asiakastapaaminen, jonka jälkeen tarkoitukseni oli hoitaa rästissä olevat työt pois ja soittaa asiakkaiden jättämät yhteydenottopyynnöt.

Työpäivä alkoi hieman normaalia aikaisemmin, koska olin eilen sopimani asiakastapaaminen olisi jo 8.30. Saavuin hyvissä ajoin konttorille valmistelemaan tapaamista. Tapaamisen tavoitteena oli merkitä asiakkaalle eilen keskusteltua Tuotto-osuutta. Koska käynnissä ollut Tuotto-osuusanti oli lähes täyteen merkitty, emme saaneet tehtyä sitä asiakkaalle aivan hänen tahtomallaan määrällä. Tämän tekemämme merkinnän myötä Tuotto-osuusanti tuli täyteen merkityksi.

Päivän aikana olin yhteydessä muutamaan yhteydenottopyynnön jättäneeseen asiakkaaseen ja kävin lisäkeskustelua eilisen asiakkaan kanssa, jolle tarjosin sijoitusvakuutusta ja sovimme, että palaamme aiheeseen lomani jälkeen. Lomavalmistelut suoritettuani päätin käyttää työajan liukumaa hyväkseni ja lähteä kesäloman viettoon hieman aikaisemmin.

Yhteenveto viikosta

Neljäs seurantaviikko oli asiakastapaamisten osalta mukavan monipuolinen. Kävin useamman sijoitusneuvottelun, joissa keskustelimme asiakkaiden kanssa laajasti eri sijoitusmahdollisuuksista. Juhannusviikko ja lomalle jääminen teki tästä viikosta normaalia lyhyemmän, mutta silti viikko oli tekemisen näkökulmasta tuloksellinen.

Tapa kohdata asiakas -mallin käyttäminen jatkui organisoidusti. Ennakkomateriaalien ja valmistautumisohjeiden lähettäminen onnistui tavoitteiden mukaisesti ja ilahduttavan moni asiakas oli näiden avulla tapaamisiin valmistautunutkin. Tämä on johtanut siihen, että oma valmistautuminen tapaamisiin on ollut huomattavasti laadukkaampaa, kun olen pystynyt jo ennakkoon miettimään asiakkaille sopivia ratkaisuja.

Haasteena pidän edelleen sitä, miten saisin vieläkin useamman asiakkaan sitoutettua tapamiseen valmistautumiseen. Tähän asiaan minun tulee jatkossa kiinnittää entistäkin enemmän huomiota, jotta voin saavuttaa mahdollisimman laadukkaat tapaamiset sekä asiakkaanettä minun näkökulmastani.

3.5 Viikko 5: 19.7.-23.7.

Maanantai

Tänään oli edessä paluu kesälomalta takaisin töihin. Tulin hieman normaalia aikaisemmin töihin, jotta pääsin rauhassa käymään läpi loman aikana tulleita sähköposteja ja ajankohtaistiedotteita. Näiden parissa vierähtikin useampi tunti, sillä etenkin erilaisten uutisten ja tiedotteiden määrä yllätti.

Tälle päivälle kalenterissani oli ainoastaan yksi tapaaminen, sillä olin jo ennen lomani alkua rajoittanut ensimmäisen työpäivän tarjolla olevien tapaamisaikojen määrää. Päivän aikana kävin loppuviikolle tulleet aikavaraukset läpi ja lähdin jälleen toteuttamaan asiakkaiden ennakkovalmistamista Tapa kohdata asiakas -mallin mukaisesti. Tulevista tapaamisista kolme viidestä koskee annettujen tietojen mukaan säästämistä tai sijoittamista. Näille asiakkaille lähetin viestillä valmistautumisohjeita ja tein tapaamisia varten ennakkomateriaalia, joihin he pystyvät tutustumaan ennen tapaamisiämme.

Lomalta paluu tapahtui mukavan rauhallisesti. Sopiva työkuormitus ensimmäiselle päivälle auttoi suoriutumisessa ja ajatusten kääntämisessä lomailusta jälleen työskentelyyn.

Tiistai

Työpäivä alkoi tiimimme yhteisellä aamupalaverilla. Loman jälkeen oli mukava kuulla, miten kuluneet viikot olivat tiimillämme sujuneet, ja samalla saimme myös vaihdettua hieman ajankohtaisia työjärjestelyihin liittyviä ajatuksiakin.

Tämän päivän olin jälleen Nummelan konttorillamme, jonne oli varattuna kolme asiakastapaamista. Alkutietojen mukaan kaksi näistä tapaamisista tulisi käsittelemään sijoittamista ja näille asiakkaille olinkin lähettänyt materiaalia ennakkoon. Toinen asiakkaista oli ehtinyt tutustua lähettämäni materiaaliin ja hän olikin hyvin kiinnostunut erilaisista rahastovaihtoehdoista. Hänen oli tarkoitus aloittaa pitkäjänteinen rahastosäästäminen lapsilleen ja sen aloittamiseksi saimmekin sovittua tarvittavat sopimukset.

Toinen näistä asiakkaista, joille lähetin ennakkomateriaalia ei tiedoistani poiketen ollutkaan järin kiinnostunut sijoittamisesta, joten hänen kanssaan en valitettavasti päässyt sopimukseen saakka. Päivään sisältyi vielä loman aikaisten yhteydenottopyyntöjen hoitamista ja sainkin soittoani odottaneet asiakkaat kiinni. Suurin osa asioista oli sellaisia, jotka asiakkaat oli kologoideni kanssa jo saaneet lomani aikana hoidettua.

Keskiviikko

Sijoitusten parissa työskennellessä on tärkeää pitää huolta siitä, että on selvillä siitä missä sijoitusmarkkinoilla ja taloudessa ylipäättään mennään. Pörssiyhtiöiden osavuosikatsauksia on julkaistu taas tällä viikolla ja tänään käytin aikaani niihin tutustumiseen. OP:n analyytikot koivat kompakteja muutaman minuutin mittaisia videotiivistelmiä Helsingin pörssin suuryhtiöiden osavuosikatsauksista ja näiden avulla on mahdollista saada hyvä yleiskuva kunkin yhtiön tilanteesta.

Kesälomakauden takia asiakkaiden oma aktiivisuus varallisuudenhoitoasioiden hoitamiseen on ollut melko hiljaista, joten pyrin itse olemaan mahdollisimman aktiivinen asiakkaiden suuntaan. Seuraavan viikon aikavaraukskalenterini näyttää melko tyhjältä ja tästä syystä ryhdyinkin jälleen käymään asiakassalkkuani läpi sopiakseni tapaamisia asiakkaiden kanssa. Valitsin salkustani muutaman sellaisen asiakkaan, joihin emme ole pankista käsin olleet yhteydessä viimeiseen pariin vuoteen päätin ryhtyä tavoittelemaan heitä. Tapa kohdata asiakas -mallin mukaisesti lähetin asiakkaille tekstiviestillä ilmoitukset seuraavana päivänä tapahtuvasta yhteydenotostani. Tällä toimintatavalla on tarkoitus varmistaa se, että mahdollisimman moni asiakas vastaisi soittooni.

Torstai

Tämä työpäivä meni suurelta osin puhelimesta puhuessa. Päivään oli aikataulutettuna yhteensä neljä puhelimitse suoritettavaa neuvottelua ja näiden lisäksi tarkoitukseni oli soittaa eilen lähettämieni viestien mukaisesti salkustani valitsemilleni asiakkaille.

Puhelinneuvotteluiden aiheina oli tänään asiakkaiden suorittamat rahastolunastukset ja rahasto- sekä vakuutusmuotoinen säästäminen. Sijoitusmarkkina on kehittynyt jo jonkin aikaa hyvin suotuisasti ja monet asiakkaat ovatkin halunneet kotiuttaa hyvin tuottaneita sijoituksiinsa.

Iltapäivälle olin varannut aikaa salkkuasiakkaitteni kontaktointille. Soitin eilen valitsemilleni asiakkaille tavoitteenani sopia tapaamisia tuleville viikoille. Sain asiakkaita melko hyvin kiinni, mutta tapaamisia sain sovittua ainoastaan yhden. Tällä hetkellä tuntuu, että asiakkaat haluavat siirtää pankkiasioinnista keskustelua syksymmälle eivätkä ole kiinnostuneita sopimaan tapaamista. Saadakseni sovittua riittävästi tapaamisia, tulee minun siis jatkossa varata enemmän aikaa kontaktointiin ja olla yhteydessä entistäkin useampaan asiakkaaseen.

Perjantai

Laaja-alaiset säästämisen ja sijoittamisen asioita koskevat tapaamiset ovat olleet tällä viikolla harvinaisia. Tällekin päivälle sovitut tapaamiset koskivat pääasiassa sijoitusten lunastuksia. Haastetta päivään toi englannin kielellä suoritettu neuvottelu. Muut kuin suomeksi suoritettavat neuvottelut ovat varsin harvinaisia ja siitä syystä oli ennen tapaamista tarpeellista muistutella mieleen yleisimpiä ammattisanaston termejä. Vaikka nämä tapaamiset ovatkin harvinaisia, meni keskustelu yllättävän sujuvasti ja saimme asiakkaan kanssa sovittua osakesijoittamisen aloittamisesta.

Ensi viikko näyttää kalenterin osalta vielä hiljaiselta, joten yritin vielä iltapäivän aikana tavoitella asiakkaitani tapaamisten sopimiseksi. Sain sovittua ainoastaan yhden tapaamisen lisää, joten alkuvuikosta jatkan kalenterini täyttämistä sovituilla tapaamisilla.

Yhteenveto viikosta

Kesälomalta palaaminen jakoi työviikon hieman kahtia. Maanantai ja osa tiistaistakin meni loman aikana tullessiin tiedotteisiin ja muihin ajankohtaisiin asioihin tutustuessi ja loppuviikko tapaamisia hoitaessa sekä uusia tapaamisia sopiessa. Ajankohdalle kuvaavaa on se, että asiakkaat vaikuttavat olevan tällä hetkellä melko passiivisia, joten minun tulee itse tehdä normaaliakin enemmän työtä laadukkaiden tapaamisten saavuttamiseksi.

Tapa kohdata asiakas -mallin käyttö jatkui johdonmukaisesti niissä tapaamisissa, joissa sen käyttämisestä arvioin olevan hyötyä. Seuraavalle viikolle haastetta asettaa normaalia tyhjempi ajanvarauskalenteri ja näin ollen heti alkuvuikosta on syytä olla aktiivisen asiakkaiden suuntaan.

3.6 Viikko 6: 26.7.-30.7.

Maanantai

Uusi työviikko alkoi jälleen perinteisesti sijoitusorganisaation yhteisellä ajankohtaispalaverilla. Palaverin aiheena oli käynnissä olevat pörssiyrityöiden osavuositarkastukset ja niiden vaikutukset pörssikursseihin.

Päivän asiakastapaamiset noudattelivat jo tutuksi tullutta kaavaa. Kolmesta tapaamisesta kaksi koski sijoitusten lunastamista ja yksi rahasto- ja osakesijoittamisen aloittamista. Sijoittamisen aloittamista pohtineen asiakkaan kanssa kävimme pitkän keskustelun eri vaihtoehtoista. Olin edellisellä viikolla lähettänyt asiakkaalle toimintamallin mukaisesti ennakkovalmistautumismateriaalia ja näihin hän oli tutustunut. Hän oli myös täyttänyt ennakkoon sijoittajaprofiilikyselyn, joka on edellytyksenä sijoitussuosituksen laatimiselle. Ennen tapaamista tutustuin asiakkaan täyttämään kyselyyn ja sain sieltä hyvää tietoa asiakkaan tavoitteista,

riskinsietokyvystä ja elämäntilanteesta. Tässä tapaamisessa huomasin jälleen sen, kuinka paljon molemminpuolinen ennakoivaltautuminen sujuvoittaa tapaamisen läpi viemistä. Pääsimme pureutumaan tehokkaasti itse asiaan eikä tapaamisessa kulunut ylimääräistä aikaa taustatietojen selvittämiseen ja raportoimiseen.

Tapaamisten lomassa ehdin jälleen seuloa asiakassalkustani potentiaalisia asiakkaita, joille lähetin yhteydenottoviestin. Tarkoitukseni on huomenna soittaa vähintään viidelle asiakkaalle, joita en ole viimeisen vuoden aikana tavannut. Koitan saada sovittua heidän kanssaan tapaamiset, joissa käydä läpi ajankohtaisia pankkiasioita ja miettiä mahdollisimman hyvin asiakkaille sopivia sijoittamisen ratkaisuja.

Tiistai

Tämän päivän teemana tuntui olevan alaikäisten asiakkaiden pankkiasiat ja kuolinpesien asioiden hoitaminen. Molempien asiakasryhmien kohtaamisessa korostuu huolellinen paneutuminen tarvittaviin asiakirjoihin, joilla todennetaan oikeus asioimiseen. Alaikäisten kohdalla pankin tulee selvittää alaikäisen huoltajat ja varmistua siitä, että riittävän laajat valtakirjat huoltajien kesken on laadittu, mikäli vain toinen huoltajista saapuu tapaamiseen alaikäisen pankkiasioita hoitamaan. Päivän ensimmäistä tapaamista varten asiakkaalle oli jo ennakkoon annettu erinomaiset ohjeet riittävän laajojen valtakirjojen pyytämiseksi ja näin ollen saimme hoidettua lasten rahastosäästämistä koskevat asiat kuntoon.

Päivän toisessa tapaamisessa oli tarkoitus myydä kuolinpesän omistamia pörssiosakkeita. Olin jo edellisellä viikolla tutustunut saamiini tapaamisen taustatietoihin ja ollut kuolinpesän asioidenhoitajaan yhteydessä. Kuolinpesien osalta pankille tulee toimittaa vainajaa koskeva perukirja kaikkine liitteineen, mahdollinen testamentti sekä valtakirjat kaikilta kuolinpesän osakkailta, mikäli on tarkoitus valtuuttaa yksi kuolinpesän osakkaista hoitamaan kuolinpesän pankkiasioita. Kuolinpesän dokumentteja tutkiessani huomasin, että pesän osakkaiden aiemmin antamassa valtakirjassa ei ollut annettu valtuutetulle oikeutta hoitaa osakkeiden myymistä. Tästä syystä olin pyytänyt pesän osakkaita laatimaan uuden valtakirjan, jonka avulla saimme tänään suoritettua osakkeiden myymisen.

Näissäkin tapaamisissa korostui hyvä ennakoivaltautuminen ja asiakkaan informoiminen. Olisi ollut erittäin ikävää, jos asiakkaat olisivat tehneet hukkareissuja konttorille vaan siitä syystä, että joko minä tai joku toinen toimihenkilö johon asiakas on ollut yhteydessä ei olisi valmistautunut riittävän huolellisesti ja ollut yhteydessä asiakkaaseen riittävän ajoissa.

Keskiviikko

Päivä alkoi mielenkiintoisella asialla. Normaali aamupalaveri oli tältä päivältä peruttu ja sen sijasta kuuntelin OP-Ryhmän henkilöstölle suunnatun puolivuosisikatsauksen. Pääjohtaja Timo

Ritakallio kävi infossa läpi ryhmän tuloksen muodostumista ja sen muutoksia edellisten vuosien vastaavan ajanjakson tuloksiin. Oli hienoa kuulla, että koko OP-Ryhmä on toipunut vallitsevasta koronapandemiasta hyvin ja olimme tehneet hieno tuloksen ensimmäiselle vuosipuoliskolle. OP-Ryhmän tulos ennen veroja parani vuoden takaisesta 96% 561 miljoonaan euroon (OP-Ryhmän puolivuositiedote 1.1.2021-30.6.2021, 6).

Tästä päivästä piti ennakkotietojen mukaan tulla mukavan kiireinen. Olin sopinut tälle päivälle yhteensä kolme tapaamista, mutta näistä valitettavasti yksi peruuntui ja toinen siirtyi parilla viikolla eteenpäin. Välillä päivät saattavat nopeallakin tahdilla muuttua muotoaan ja tällä kerralla aikataulumuutosten myötä minulle jäi hyvää aikaa hoitaa muun muassa jätettyjä yhteydenottopyyntöjä ja tälle neljännekselle suoritettaviksi merkattuja pakollisia verkkokursseja.

Torstai

Iso osa tästä päivästä oli pyhitetty uuteen toimenkuvaan valmistautumiselle, sillä syyskuun alussa tapahtuva siirtyminen uuteen Premium-tiimiin alkaa olla vähitellen ajankohtaista. Uusi asiakassalkkuni tulee koostumaan pääasiassa Lohjan ja Kirkkonummen toimialueiden asiakkaista, joiden sijoitusvarallisuus ylittää 50 000€. Kävimme tänään läpi tulevaa tehtävääni ja sen eroavaisuuksia nykyiseen työhöni verrattuna ja sainkin hyviä vinkkejä asiakassalkun nykyiseltä hoitajalta. Odotan tulevaa siirtymistäni innolla, sillä sen jälkeen pääsen keskittymään kokopäiväisesti mahdollisimman laadukkaaseen ja laaja-alaiseen asiantuntijatyöhön. Keskustelimme muun muassa Tapa kohdata asiakas -mallin käyttämisestä asiakaskohtaamisiin valmistautumisessa ja molemminpuoliset kokemukset vahvistivat käsitystäni siitä, että mallin käyttäminen tuo varmasti hyötyä sekä asiakkaalle, että toimihenkilölle.

Päivän aikana kävin läpi sekä huomiset, että maanantaille sovitut tapaamiset. Kokosin asiakkaalle jälleen henkilökohtaisia ennakkovalmistautumismateriaaleja ja lähetin ne heille tutustuttavaksi.

Perjantai

Asiakkaiden kanssa käytyt laajat sijoittamista koskevat keskustelut ovat loman jälkeisten työviikkojen aikana olleet harvinaisia. Tänään kuitenkin sain käydä näitä varsin antoisia keskusteluita kahdenkin eri asiakkaan kanssa. Olin varannut nämä tapaamiset jo aiemmin viikolla ja lähettänyt asiakkaalle ennakkomateriaalia neuvotteluun valmistautumiseksi. Molemmat asiakkaat olivat täyttäneet sijoittajaprofiilikyselyt valmiiksi ja myös tutustuneet lähettämääni materiaaliin. Keskustelimme asiakkaiden kanssa heidän tavoitteistaan sijoittamisen suhteen sekä tulevaisuuden suunnitelmista. Molemmilla asiakkailla oli hieman kokemusta sijoittamisesta aiemmilta ajoilta ja se helpotti jonkin verran keskusteluiden käymistä sekä eri vaihtoehtojen pohtimista. Uskon, että hyvä ja tarpeeksi ajoissa tehty valmistautumisen aloittaminen auttoi

laadukkaiden neuvotteluiden läpi viemisessä. Asiakkaat olivat ehtineet itsekkin miettiä valmiiksi erilaisia sijoitusvaihtoehtoja, joista pääsimme sitten tapaamisessa keskustelemaan. Saimme molempien asiakkaiden kanssa tehtyä heille sopivat suunnitelmat heidän varojen sijoittamiselle ja laitoimme suunnitelmat myös toteutukseen.

Päivässä riitti muutenkin paljon tekemistä, sillä kalenterissani on yhteensä viisi tapaamista. Keskustelin rahastosäästämisen aloittamisesta, tein osakekauppaa asiakkaiden toimeksiantosta ja selvittelin kuolinpesän pankkiasioita. Hyvin tyyppillisiä konttorin jokapäiväiseen toimintaan liittyviä tapaamisia jokainen.

Työntäyteinen päivä toi mukanaan mukavia onnistumisia ja näiden myötä on hyvä lähteä valmistautumaan myös seuraavaan viikkoon. Näiden kaltaiset onnistumiset tapaamisissa ovat erinomaista lääkettä työmotivaation ylläpitämiseen.

Yhteenveto viikosta

Tälle viikolle olin asettanut tavoitteeksi asiakkaiden aktiivisen kontaktoinnin ja tapaamisten sopimisen. Sainkin sovittua muutamia laadukkaita tapaamisia ja niistä tuloksena oli laaja-alaisia keskusteluita sijoittamisesta ja sijoitussuunnitelmien toimeenpanemisesta. Tällä hetkellä työn jatkuvana haasteena on edellisiltäkin viikoilta tuttu asiakkaiden tavoittaminen. Kulu-neella viikolla pidin aktiivisuutta yllä ja olin asiakkaisiin yhteydessä. Tapaamisia voisi olla vieläkin runsaammin, mutta uskon aktiivisen kontaktoinnin ylläpitämisen auttavan asiassa, etenkin kun kesälomakausi alkaa pian olla ohi ja asiakkaat toivon mukaan kiinnostuvat myös itse pankkiasioden hoitamisesta.

Ensi viikon tavoitteeni ovat samat kuin tälläkin viikolla. Aion pitää omaa aktiivista otettani yllä, saada tapaamisia sovituksi ja sitä kautta luotua asiakkaileni mahdollisimman hyviä suunnitelmia juuri heidän talouttaan koskien.

3.7 Viikko 7: 2.8.-6.8.

Maanantai

Aloitin työviikkoni tulemalla normaaliakin aikaisemmin työpaikalle. Konttorilla oli aamulla rauhallista ja sen takia uuteen päivään ja viikkoon valmistautumiseen sai keskittyä huolellisesti.

Sijoituspalaverimme aiheena oli tänään erilaisten kiinteistöihin sijoittavien erikoissijoitusrahastoidemme tilannekatsaukset. Kiinteistöihin sijoittavat erikoissijoitusrahastot poikkeavat tavanomaisista, esimerkiksi osakerahastoista, muun muassa siten, että riskin hajauttamisen periaatteet eivät ole yhtä tiukat ja osuudenomistajien lukumäärä rahastossa voi olla tavallista korko-, yhdistelmä- tai osakerahastoa pienempi. Lisäksi rahasto-osuuden arvoa ei päivitetä

päivittäin vaan huomattavasti harvemmin, esimerkiksi neljännes- tai puolivuositain (Kallunki, Niemelä & Martikainen, 2019, 291).

OP:n omat asuntoihin ja kiinteistöihin keskittyvät erikoissijoitusrahastot sijoittavat vuokra-asuntoihin, palvelukiinteistöihin sekä metsään. OP-Vuokratuotto -erikoissijoitusrahasto sijoittaa varansa asuntoihin, kiinteistöihin ja niiden rakentamiseen. Rahasto sijoittaa alueille, joilla kohteille voidaan odottaa pitkäaikaista kysyntää. Tällaisia alueita ovat muun muassa Helsingin seudun kasvukeskukset, yliopistokaupungit ja maakuntakaupunkien keskusta-alueet. OP-Vuokratuotto on suunniteltu pidempiaikaiseksi sijoituskohteeksi ja sen kulujen jälkeinen nettotuotto-odotus on noin 3,5% (OP-Vuokratuotto -erikoissijoitusrahaston esite). OP-Palvelukiinteistöt -erikoissijoitusrahasto sijoittaa opetus-, sosiaali-, liikunta- ja terveystoimen kiinteistöihin. Näitä ovat muun muassa hoivakodit, päiväkodit, koulut, monitoimiareenat ja palveluasunnot. Alueellisesti kohteet sijaitsevat samoilla alueilla kuin OP-Vuokratuoton kohteet (OP-Palvelukiinteistöt -erikoissijoitusrahaston esite). OP-Metsänomistaja -erikoissijoitusrahasto sijoittaa varansa metsäkiinteistöihin ja metsätaloutta harjoittavien yhtiöiden osakkeisiin. Metsäkiinteistöjä rahasto ostaa vapailta markkinoilta, instituutioilta ja yksityisiltä metsänomistajilta erityisesti Pohjois-Karjalan, Pohjois-Savon, Pohjois-Pohjanmaan, Kainuun ja Lapin alueilta (OP-Metsänomistaja -erikoissijoitusrahaston esite).

Tapaamisia tälle päivälle oli sovittuna kolme. Keskustelimme asiakkaiden kanssa muun muassa vakuutussijoituksista, osakesijoittamisesta ja ASP-tilisäästämisestä. Tapaamisten aiheet olivat hyvin tyypillisiä päivittäiseen työhöni liittyviä asioita. Etenkin nuorten asiakkaiden kiinnostus osakesijoittamista kohtaan on vaikuttanut olevan nousussa. On ollut mukavaa huomata, että sijoittaminen ja talouden seuraaminen on tullut suosittumaksi harrastukseksi monen kohdalla.

Päivän aikana pidimme uuden esihenkilöni kanssa nopean palaverin uuteen tiimiin siirtymistäni. Sovimme, että uusi asiakassalkku siirretään minulle vielä tämän alkukuun aikana ja nykyinen asiakassalkkuni siirtyy tilalleni valitulle henkilölle. Näin pääsen jo hieman etukäteen tutustumaan uusiin asiakkaisiini ja aloittamaan heidän kontaktoinnin.

Tiistai

Tiistain suunnitelmat menivät aamupäivän aikana kokonaan uusiksi. Tälle päivälle oli sovittuna kaksi tapaamista, jotka molemmat peruuntuivat aamupäivällä. Kalenterin tyhjennyttyä ryhdyin suorittamaan listallani olleita keskeneräisiä työtehtäviä sekä asiakkaiden lähettämiä yhteydenottoja. Asiakkaiden yhteydenotot tapahtuvat usein verkkopankin kautta lähetetyillä verkkoviesteillä niihin vastailemiseen kului tänäänkin huomattava osa työajasta. Näistä yhteydenottopyynnöistä sainkin sovittua loppuviikolle yhden uuden tapaamisen, jonka tarkoituksena olisi kartoittaa asiakkaan pankkiasiakkuuden ajantasaisuus. Rakensin tälle asiakkaalle

iltapäivän aikana ennakkomateriaalin, jonka myös lähetin hänelle sähköpostilla tutustuttavaksi.

Iltapäivällä varmistin vielä, että huomiseksi sovitut tapaamiset ovat vielä voimassa ja että asiakkailla on tarvittavat asiakirjat mukana, kun tarkoituksena on hoitaa alaikäisten lasten pankkikorttien tilaamisia sekä säästämisen- ja sijoitusasioita. Näissä tilanteissa on tärkeää pitää huolta siitä, että riittävän laaja valtakirja asioiden hoitamiseksi on annettuna, mikäli toinen vanhemmista ei pääse osallistumaan neuvotteluun. Onneksi kaiken pitäisi huomista varten olla kunnossa ja pääsemme suorittamaan toivotut toimenpiteet.

Keskiviikko

Aamun aluksi sain kollegan kautta yhteydenottopyynnön iltapäivän asiakkailtani, joiden kanssa oli tarkoitus hoitaa heidän lastensa pankkiasioita. Asiakkaat olivat estyneitä tulemaan konttoritapaamiseen, joten muutimme tapaamisen verkkopankin kautta käytäväksi verkko-neuvotteluksi. Korona-ajan myötä etäkanavissa eli puhelimitse ja verkkoneuvottelun kautta käydyt neuvottelut ovat yleistyneet valtavasti. Asiakkaat ovat tuntuneet arvostavan etäneuvotteluiden helppoutta ja turvallisuutta. Itse tapaaminen etäkanavassa sujui kätevästi ja saimme suunnitellut asiat sovittua. Koska tapaaminen venyi kuitenkin varsin pitkäksi, päätin tehdä tarvittavat sopimukset huomenna heti aamusta. Tehtyjä sopimuksia koskevat asiakirjat tulen lähettämään asiakkaille sähköiseen allekirjoituspalveluumme tutustuttavaksi ja allekirjoitettavaksi. Sähköisessä allekirjoituspalvelussa asiakkaat hyväksyvät sopimukset voimaan verkkopalvelutunnustensa avulla eikä heidän näin ollen tarvitse erikseen tulla konttorille allekirjoittamaan asiakirjoja.

Päivän toisessa tapaamisessa hoidin kuolinpesän varojen jakoa. Olin saanut kuolinpesää koskevan perukirjan sekä jakokirjan jo ennakkoon tutustuttavaksi ja tästä oli suuri apu, kun en joutunut kuluttamaan neuvotteluaikaa papereihin tutustumiseen.

Torstai

Aloitin päivän tulemalla töihin aikaisin. Tarkoitukseni oli tehdä eilisen iltapäiväasiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet ja lähettää niiden sopimukset allekirjoitettavaksi. Nelihenkisen perheen säästämisasioihin ja lasten päivittäispankkiasioihin liittyvien sopimusten laatimisessa ja lähettämisessä menikin yllättävän pitkä aika, joten kannatti tulla ajoissa töihin.

Aamupalaverin pidimme tänään hieman normaalista poiketen isommalla kokoonpanolla. Mukana oli koko henkilöasiakkaiden varallisuudenhoito-organisaatio. Kävimme läpi yhteistyötä eri sijoitustiimien välillä. Tällä hetkellä meillä on käytössä työparitoimintamalli, jossa varallisuudenhoitotiimien tekijöillä on oma työpari Private-tiimistä. Tämän tarkoituksena on

helpottaa ja vahvistaa yhteistyötä tiimien välillä ja sitä kautta saada jalostettua sijoittaja-asiakkaista Private-sopimusasiakkaita.

Iltapäivällä minulla oli sovittuna tapaaminen asiakkaan sijoitusasioissa. Olin lähettänyt asiakkaalle Tapa kohdata asiakas -mallin mukaisesti ennakkomateriaalia ja valmistautumisohjeita. Asiakas oli tehnyt pyydetyt valmistautumistoimet, mutta ennakkomateriaaliin hän ei juurikaan ollut tutustunut. Seurantajakson aikana olen huomannut tämän olevan valitettavan yleistä varsinkin niiden asiakkaiden keskuudessa, joilla ei ole aiempaa kokemusta tai kiinnostusta sijoitusmarkkinoihin liittyen. Iltapäivän asiakkaan kanssa saimme kuitenkin käytyä hyvät keskustelut sijoittamisen aloittamisesta. Asiakkaalle oli asuntokaupan myötä jäänyt melko paljon tilivarallisuutta ja nyt hän kaipasi varojen sijoittamiselle neuvoja. Tein asiakkaalle ehdotelman ja sovimme, että palaamme tähän ehdotelmaan syyskuun alussa.

Perjantai

Toinen kesälomajakso oli alkamassa tämän päivän jälkeen, joten tiedossa oli keskeneräisten työtehtävien valmiiksi saattamista. Aamupäivän olin varannut näiden tehtävien hoitamiseen ja iltapäivälle oli luvassa vielä kolme tapaamista. Jostain syystä aamupäivällekin oli kalenteriini tullut aikavaraus, vaikka sen ei olisi pitänyt olla teknisesti mahdollista. Tämä varaus sotki jonkin verran päivän aikatauluja, mutta onneksi sain keskeneräiset tehtävät hoidettua ennen loman alkua.

Työpäivän aluksi oli koko pankin yhteinen palaveri, jossa aiheena oli OP Uusimaan alkuvuoden tulos. Tuloksen käsittelyn lisäksi palaverissa käytiin läpi pankin Coronaohjeistuksia nyt kun tartuntojen määrä on jälleen ollut nousussa. Varsinaisia muutoksia aiempiin ohjeisiin ei tullut, vaan lähi- ja etätöiden tekeminen jatkuu normaaliin malliin.

Päivän tapaamisista viimeinen oli sellainen, johon olin pystynyt hyödyntämään Tapa kohdata asiakas -mallia. Olin lähettänyt asiakkaalle ennakkomateriaalin ja valmistautumisohjeet. Asiakkaan antamat ennakkotiedot helpottivat omaa valmistautumistani tapaamiseen. Pystyin enakkoon hahmottelemaan asiakkaalle annettavaa sijoitussuositusta, mikä sujuvoitti keskustelua. Pystyin esittämään asiakkaalle suoran ehdotuksen hänen tilivarojensa sijoittamisesta ja asiakas myös päätti tämän ehdotuksen perusteella varojensa sijoittaa. Viikon viimeinen tapaaminen oli kokonaisuudessaan varsin laadukas ja tämän jälkeen olikin mukava jäädä hetkeksi lomalle.

Yhteenveto viikosta

Kulunut viikko oli kokonaisuudessaan vaihteleva. Päivien sisältö saattoi muuttua nopeallakin aikataululla ja siten sekoittaa alkuperäisiä suunnitelmia.

Viikon asiakastapaamismäärä oli edellistä viikkoa korkeampi, mikä oli myös tavoitteena. Osa tapaamisista oli sellaisia, joihin Tapa kohdata asiakas -mallin käyttö oli perusteltua. Asiakkaiden osallistaminen neuvottelun valmistautumiseen on aina hyödyllistä, joskin asiakkaiden valmistautumisissa on eroja. Tämänkin viikon tapaamisissa oli asiakkaita, jotka olivat valmistautuneet hyvinkin perusteellisesti ja keränneet mieltä askarruttavia kysymyksiä valmiiksi. Osa asiakkaista oli valmistautunut tapaamiseen kevyemmin, mutta siitäkin huolimatta valmistautumisesta oli hyötyä. On ollut huomattavissa, että mitä paremmin asiakkaat ovat valmistautuneet, sitä sujuvammin pääsemme viemään läpi neuvotteluamme.

Seuraavalle työviikolle aion jatkaa aiempien tavoitteiden mukaisesti. Pyrin sopimaan vähintään kymmenen laadukasta tapaamista ja sitä kautta saamaan laaja-alaisia onnistumisia asiakkaiden pankkipalveluiden kartoittamisessa.

3.8 Viikko 8: 16.8.-20.8.

Maanantai

Kesäloman toinen osa oli nyt lopussa ja tänään oli edessä paluu töiden pariin. Ennen lomille lähtöä olin laittanut tämän aamupäivän osalta kalenterini kiinni niin, ettei sinne ollut päästy sopimaan tapaamisia. Loman jälkeinen ensimmäinen työpäivä on hyvä aloittaa keskittymällä sähköpostiin tullessiin viesteihin ja saapuneisiin soittopyyntöihin. Etenkin sähköpostiviestejä oli yllättävän paljon ja niitä seuranneisiin toimenpiteisiin menikin useampi tunti. Viestit koskivat muun muassa rahastosäästämisen aloittamista ja osakekaupankäynnin toimeksiantojen tekemistä.

Päivän aikana kävin läpi loppuviikon tapaamisiani ja sovittuja palavereita. Tälle viikolle kalenterissani oli sovittuna yli kymmenen tapaamista. Kävin tapaamisten esitietoja läpi ja valitsin tapaamisista ne, joissa oli selkeätä säästämistä tai sijoituspotentiaalia. Säästämisen ja sijoittamisen näkökulmasta potentiaalisimpia asiakkaita ovat monesti he, joille on kertynyt merkittävämpiä määriä tilivaroja ja he, joilla tätä säästämisen tai sijoittamisen kokemusta on karttunut jo aiemmilta ajoilta. Myös nuoret asiakkaat ovat usein kiinnostuneita säästämisen aloittamisesta. Etenkin ASP-tilille säästäminen ja erilaisiin rahastoihin suoritettu kuukausittainen säästäminen on suosittua nuorten keskuudessa. Näitä tapaamisia oli viisi kappaletta ja niitä varten ryhdyin jälleen valmistelemaan ennakkomateriaalia ja valmistautumishjeita. Viikon aikana on luvassa myös kolme palaveria uuteen toimenkuvaani liittyen. Huomiselle varasin kalenteristani pienen hetken aikaa näihin palavereihin ja keskusteluihin valmistautumiselle.

Illtapäivälle oli varattuna kaksi tapaamista, joissa käsitelimme jo olemassa olevien sijoitusten tilannetta ja mahdollisia muutostarpeita. Nämä varaukset olivat molemmat sellaisia, jotka oli tehty kalenteriini lomani aikana enkä näin ollen päässyt valmistelemaan asiakkaille

ennakkomateriaaleja. Onneksi toisen varauksen oli tehnyt kollegani, joka myös on ottanut Tapa kohdata asiakas -mallin käyttöön. Hän oli ohjeistanut asiakasta tapaamiseen valmistautumisessa ja koonnut asiakkaalle ennakkomateriaalia tapaamiseen liittyen. Tämä yhteinen toimintamalli sujuvoitti tapaamisen läpi viemistä toivotulla tavalla.

Tiistai

Tästä päivästä oli ennakkotietojen perusteella tulossa eilistä rauhallisempi, sillä tapaamisia oli sovittuna vain kaksi. Tästä syystä minulla oli päivän aikana hyvin aikaa lukea edellisen viikon aikana tulleita tiedotteita ja tutustua merkittäväksi tulleeseen uuteen strukturoituun sijoitustuotteeseen.

Päivän ensimmäisen tapaamisen aiheena oli asiakkaan rahastosijoitusten läpi käyminen. Jo hieman iäkkäämpi asiakas halusi varmistusta siihen, että hänen sijoitusratkaisunsa ovat hänelle sopivat. Koska kyseessä oli jo yli 80-vuotias herra, kävimme asiat erityisen tarkasti läpi, jotta pystyimme varmistumaan siitä, että asiakkaalla on kyky ymmärtää hänelle tarjotut sijoitustuotteet ja niihin kohdistuvat riskit. Tehostettu selonottovelvollisuus tulee MiFID II -direktiivistä, jota on sovellettu vuodesta 2018. MiFID on lyhenne, joka tulee sanoista Markets in Financial Instruments Directive, eli suomennettuna tarkoittaa rahoitusvälineiden markkinadirektiiviä. Kyseinen direktiivi koskee kaikkia sijoituspalveluyrityksiä ja sijoituspalveluita kuten esimerkiksi sijoitusneuvontaa ja omaisuudenhoitoa. Tämän direktiivin tarkoituksena on parantaa sijoittajansuojaa ja lisätä rahoitusvälineiden kaupankäynnin läpinäkyvyyttä. Iäkkäämpien asiakkaiden kohdalla oleellinen asia on soveltuvuuden ja asianmukaisuuden arviointi. MiFID II velvoittaa sijoitusneuvojan hankkimaan riittävän laajat tiedot asiakkaan tietämyksestä ja kokemuksesta, taloudellisesta tilanteesta, tappion- ja riskinsietokyvystä ja tulevaisuuden tavoitteista. Soveltuvuuden arvioinnissa oleellista on myös se, että ennakkoon on yksityiskohtaisesti selvitetty asiakkaan kyky ymmärtää sijoitustuotteen yksityiskohdat ja sijoitusratkaisun juoksu-aika on yhtenevä asiakkaan sijoitushorisontin kanssa (Flittner, 2017).

Päivän toisessa tapaamisessa keskustelimme asiakkaan kanssa hänen itselleen maksamasta vapaaehtoisesta eläkevakuutuksesta. Aiemmin eläkevakuutuksia suosittiin, koska niihin kertyneiden säästöjen avulla oli mahdollista jäädä pois työelämästä ennen varsinaisen eläkeiän koittamista. Nykyisin eläkesäästämisen tavoitteena on lähinnä täydentää lakisääteistä eläketurvaa. Eläkevakuutukseen säästäminen on sidottua siten, että säästäjälle annetaan eläkevakuutusmaksujen verovähennysoikeus, mutta samalla varojen nosto-oikeutta rajoitetaan tapahtuvaksi vasta henkilön tuloverolaissa määritellyn eläkeiän koittaessa. Eläkevakuutukseen kertynyt eläkesäästö, eli sinne maksettu pääoma ja kertynyt tuotto maksetaan toistuvina erinä. Maksu tapahtuu vähintään kerran vuodessa, mutta normaalia on, että maksu suoritetaan useammin, kuten kerran kuussa. Eläkkeen vähimmäismaksuaika eläkevakuutuksesta on nykyisin kymmenen vuotta. Maksettavan eläkkeen määrä riippuu aina säästöjen suuruudesta

ja se voi muuttua sijoitussidonnaisten sijoituskohteiden arvonmuutosten myötä (Kallunki, Martikainen & Niemelä, 2019, 131-133).

Keskiviikko

Työssä jaksaminen on noussut etenkin nyt poikkeusaikana tärkeäksi puheenaiheeksi. Työntajani OP Uusimaa ja sitä edeltänyt OP Länsi-Uusimaa on jo kahteen otteeseen tarjonnut työntekijöilleen Firstbeat -hyvinvointianalyysin, jonka tarkoituksena on kartoittaa stressin, palautumisen, unen ja liikunnan tilannetta (firstbeat.com). Tänäa huomasi ilmoituksen, jossa kerrottiin hyvinvointianalyysiin osallistumisen mahdollisuudesta. Päätin heti aamulla ilmoittautua mukaan tähän erittäin mielenkiintoiseen, syyskuun loppupuolella toteutettavaan oman hyvinvoinnin seurantaan. Hyvinvointianalyysi toteutetaan kolmen vuorokauden mittaisena seurantajaksona, jonka aikana seurattavalla henkilöllä on mittauslaite kytkettynä kehoonsa. Seurantajakson aikana on myös tarkoitus täyttää sovelluksen kautta päiväkirjaa päivän tapahtumista. Seurantajakson jälkeen mittauslaite ja päiväkirja palautetaan mittauksen suorittavalle Firstbeat Technologiesille ja heidän asiantuntijansa analysoivat tulokset ja antavat palautteen sekä mahdolliset kehitysehdotukset.

Päivän aikana pääsin osallistumaan uuden tiimini ajankohtaispalaveriin ja näin myös tutustumaan uusiin tiimikavereihini. Palaveri piti sisällään varsin vapaamuotoista kuulumisten vaihtoa ja esittäytymistä. Oli mukava huomata olevansa varsin tervetullut uuteen tiimiin ja odotankin innolla kuun vaihteessa tapahtuvaa varsinaista siirtymistä.

Asiakastapaamisia tälle päivälle oli sovittuna kaksi. Tapaamisista ensimmäinen oli luonteeltaan sellainen, johon olin päässyt soveltamaan Tapa kohdata asiakas -mallia. Olin lähettänyt asiakkaalle ennakkovalmistautumisohjeita ja oli mukava huomata, että asiakas oli myös toiminut näiden ohjeiden mukaisesti. Tapaaminen sujui jälleen jouhevasti, kun pystyimme keskittymään varsinaiseen asiaan sen sijaan, että olisimme käyttäneet ylimääräistä aikaa muun muassa taustatietojen kartoitukseen.

Ilmapäivän tapaamisen aiheena oli kuolinpesän sijoitusten realisoiminen. Tapaamiseen ei ollut tarvetta käyttää asiakaskohtaamismallia, sillä kaikki tarvittavat asiakirjat oli toimitettu pankkiin jo tarkistettavaksi jo aiemmin ja tästä syystä pääsimme suorittamaan osakkeiden myyntitoimeksiannot ilman ongelmia.

Torstai

Päivästä oli luvassa aikataulultaan tiivis kokonaisuus, olihan kalenteriin sovittuna kolme tapaamista ja uuteen toimenkuvaan liittyvä aloituspalaveri. Opinnäytetyön tavoitteena on parantaa asiakaskohtaamisten laatua ja tähän tavoitteeseen pyrkimisessä tärkeänä apuvälineenä

on ollut Tapa kohdata asiakas -toimintamalli. Tämänkin päivän tapaamisista yhteen pääsin tätä toimintamallia kokonaisuudessaan hyödyntämään. Olin lähettänyt asiakkaalle ennakko-materiaalia tutustuttavaksi. Laatimassani materiaalissa oli mainittuna myös vastuullisen sijoittamisen vaihtoehdot, ja nämä olivat selvästi herättäneet asiakkaan kiinnostuksen. Hän oli valmistautumisohjeiden mukaisesti käynyt täyttämässä sijoittajaprofiilikyselyn, joten pääsimme siirtymään keskusteluissamme sujuvasti häntä kiinnostaviin vaihtoehtoihin. Kyseinen tapaaminen oli mielestäni malliesimerkki siitä, miten Tapa kohdata asiakas -malli parhaimmillaan auttaa laadukkaamman tapaamisen aikaan saamiseksi.

Asiakaskohtaamisten laadun ja asiakastyytyväisyyden parantamiseen voi keskittyä muillakin tavoilla. Omassa toimessani pyrin ottamaan asiakkaita vastaan mahdollisimman joustavasti juuri asiakkaalle sopivaan aikaan. Tämä tarkoittaa sitä, että olen valmis tapaamaan asiakkaita myös pankin aukioloaikojen ulkopuolella juuri niin usein kuin tarvetta on. Asiakaskokemusta mietittäessä on hyvä ymmärtää, että asiakkaalle hyvä kokemus tarkoittaa yleensä tehokkuutta, helppoutta ja tunnetta. Tehokkuudella tarkoitetaan yrityksen sisäisten prosessien ja toimintatapojen sujuvuutta ja se konkretisoituu muun muassa toimivien digitaalisten palveluiden muodossa. Helppoudella tarkoitetaan asiakkaan asioinnin helppoutta eli sitä, miten yritys on onnistunut palvelemaan asiakasta juuri hänelle parhaiten sopivassa kanavassa ja juuri silloin kun asiakkaalle sopii. Helppoudella voidaan tarkoittaa myös sitä, että asiat tulevat kerralla kuntoon. Asiakaskokemuksen tunne-elementti on näistä haastavin ja samalla merkityksellisin. Tunnetta selvittäneissä tutkimuksissa on selvinnyt, että kaksi kolmasosaa asiakaskokemuksesta on tunnetta. Tunteen synnyttäminen on haastavaa, sillä tunne on aina yksilöllinen ja tilanteesta riippuvainen. Tunne konkretisoituu esimerkiksi siten, että asiakkaalla on tunne siitä, että hänestä ja hänen asiastaan ollaan aidosti kiinnostuneita ja hän kokee tulleen huomioduksi henkilökohtaisesti ja että hänen odotuksensa ylitettiin (Karhinen & Korkiakoski, 2019, 50-51).

Tälle päivälle olin sopinut asiakkaan kanssa tapaamisen alkuillalle, sillä se oli asiakkaan työkiireiden takia ainoa hänelle sopiva ajankohta. Tapaamisemme oli jatkoa muutama viikko sitten suoritetulle ensitapaamiselle. Olimme tuolloin keskustelleet asiakkaan varojen sijoittamisesta ja olin tehnyt hänelle sijoitussuosituksen. Asiakas oli tähän suositukseen tutustunut kaikessa rauhassa ja nyt hän oli valmis toteuttamaan suosittamani toimenpiteet. Joustavuus omassa työssä ja aikatauluissa on ensiarvoisen tärkeää ja tällä kerralla se myös tuotti tavoitteen mukaista tulosta.

Perjantai

Perjantai oli viikon päivistä kaikkein rauhallisin. Sovitut tapaamiset hoituivat nopeasti ja aikaa jäi ensi viikkoon valmistautumiseen. Tulevalle viikolle on valmiiksi sovittuna yksitoista tapaamista, mikä ylittää aiemmin asettamani kymmenen tapaamisen tavoiterajan.

Tarkoitukseni on keskittyä entistäkin enemmän sovittujen tapaamisten laadun parantamiseen, jotta asiakastyytyväisyys, tapaamisista saatava molemminpuolinen hyöty sekä tätä kautta myös oma työmotivaationi pysyisi mahdollisimman korkeana. Uskon vahvasti siihen, että tehokas ennakoivaltainen valmistautuminen on paras keino tapaamisten laadun parantamiseen. Tämän avulla on mahdollista saada asiakas miettimään jo ennen tapaamistamme tulevan tapaamisemme eri aihealueita. Kokemukseni mukaan ennakkoon valmistautuneen asiakkaan kanssa käydyissä tapaamisissa keskustelut pysyvät paremmin itse tapaamisen aiheessa eli säästämässä ja sijoittamisessa eivätkä rönsyile niin helposti muihin aiheisiin.

Yhteenveto viikosta

Kahdeksas seurantaviikko oli kokonaisvaltaisesti kiireinen. Asiakastapaamisia oli paljon ja näiden lisäksi viikkoon mahtui myös muutamia pidempikestoisia tiimipalavereita. Yhtenä viikkotavoitteenani on ollut suorittaa vähintään kymmenen asiakastapaamista ja samalla saada sovituksi riittävä määrä tapaamisia myös seuraavalle viikolle ja tällä viikolla tähän tavoitteeseen pääsinkin selkeästi. Näiden asiakastapaamisten pohjalta tavoitteenani on saada tehtyä asiakkaille sijoitussuosituksia ja sitä kautta saada asiakkaat myös sijoittamaan varojaan. Sain käytyä useita hyviä keskusteluita asiakkaiden kanssa ja tehtyä heille sijoitussuosituksia. Valitettavasti en aivan päässyt itselleni asettamaan viikkotavoitteeseen sijoitusmyynnin osalta, joten tätä pitää seuraavalla viikolla parantaa.

Koko opinnäytetyön tavoitteena on parantaa varallisuudenhoitoasiakkaan kohtaamisten laatua ja tämä asia on ollut jatkuvasti työni keskiössä. Pyrin olemaan asiakkaisiini yhteydessä ennen tapaamistamme ja opastaa heitä tapaamiseen valmistautumisessa. Kokoan asiakkaille myös ennakkomateriaalia, missä esimerkiksi esittelen ajankohtaisia sijoitusvaihtoehtoja. Haasteena tämän toimintamallin osalta on ollut se, että kaikki asiakkaat eivät tähän ennakkomateriaaliin välttämättä tutustu lainkaan eivätkä suorita pyytämiäni toimenpiteitä ennen tapaamistamme. Tämä johtaa siihen, että oma tapaamiseen valmistautumiseni on vajaampaa, kun en etukäteen tiedä mitkä asiat asiakasta kiinnostaa. Myöskään tapaamisen läpi vieminen ei ole aivan niin sujuvaa kuin toivoisin, sillä joudumme käyttämään tapaamisesta paljon aikaa asiakkaan taustatietojen täyttämiseen. Nämä ovat seikkoja, joihin minun tulee nyt ja tulevaisuudessa kiinnittää jatkuvaa huomiota ja löytää tavat saada asiakkaat entistäkin paremmin osallistumaan tapaamiseen valmistautumiseen.

3.9 Viikko 9: 23.8.-27.8.

Maanantai

Uuden työviikon aloitin paneutumalla edellisellä viikolla asettamiini tavoitteisiin. Pyrin siihen, että asiakkaille lähettämäni ennakkomateriaali olisi houkuttelevampi ja tämän myötä asiakkaat pystyisivät valmistautumaan tapaamiseemme paremmin. Pyysin esihenkilöltäni

laajempaa ja paremmin muokattavissa olevaa aineistoa, josta pystyn laatimaan kullekin asiakkaalle mahdollisimman hyvin soveltuvan ennakkomateriaalin. Sain Private ja Premium -tii-meillä käytössä olleen aineiston itselleni ja tutustuin siihen päivän aikana. Materiaali vaikutti todella laajalta ja hyvin muokattavissa olevalta eli juuri sellaiselta, jota olin kaivannut. Päätin ottaa tämän uuden materiaalin käyttöön heti ja koota siitä sopivan kokonaisuuden seuraavaan mahdolliseen tapaamiseen.

Tämä viikko tulee olemaan viimeinen kokonainen viikko nykyisessä toimessani. Asiakastapaamisia on tälle viikolle sovittuna neljätoista, joten kiireinen viikko on kaikesti tulossa. Tavalliseen tapaan kävin viikon aluksi tulevat aikavaraukset tarkemmin läpi ja seuloin sieltä sijoittamisen näkökulmasta potentiaaliset tapaamiset ja ryhdyin valmistautumaan niihin. Ensi viikolla toimenkuvani muuttuu ja siirryn uuteen tiimiin. Viimeistään loppuviikolla minun tulee ryhtyä kontaktoimaan uusia asiakkaitani ja sopimaan heidän kanssaan tapaamisia, jotta tavoitteen mukainen tapaamismäärä tulisi täyteen.

Tiistai

Huomisen iltapäivän olen varannut kokonaisuudessaan uusien asiakkaideni kontaktointiin. Tänään valitsin asiakkaideni joukosta ne, joihin aion huomenna olla yhteydessä. Tavoitteenani on saada sovittua asiakkaiden kanssa tapaamisia, jotta kalenterini olisi seuraavalle viikolle mahdollisimman tehokkaasti täytetty. Pysin valitsemaan salkustani niitä asiakkaita, joihin ei pankista olla oltu yhteydessä viimeiseen kahteen vuoteen. Tapa kohdata asiakas -mallia lähdin käyttämään myös tässä tilanteessa ja lähetin asiakkaille tekstiviestillä tiedon siitä, että tulen tavoittelemaan heitä huomenna iltapäivällä.

Päivän tapaamisista yhteen olin hyödyntänyt asiakaskohtaamismallia. Asiakas oli valmistautunut puhelinneuvotteluunne hyvin. Hän oli täyttänyt ennakkoon sijoittajaprofiilikyselyn ja vastannut lähettämään ZEF-kyselyyn. ZEF-kyselyn tarkoitus on selvittää asiakkaalta ennakkoon häntä kiinnostavat keskustelun aiheet ja ajankohtaiset asiat. Asiakas oli ilmoittanut olevansa erityisen kiinnostunut pitkäaikaisesta sijoittamisesta ja osakemarkkinoista. Näistä ennakkotiedoista oli apua, kun ryhdyin itse valmistautumaan neuvotteluunne ja tämä varmasti toi myös asiakkaalle tunteen siitä, että etenimme neuvottelussamme tehokkaasti ja johdonmukaisesti. Neuvottelun lopuksi pyysin asiakasta vielä vastaamaan hänelle lähetettävään NPS-asiakaspalautekyselyyn, jotta saisin myös palautetta siitä, olenko onnistunut parantamaan asiakaskohtaamisten laatua.

Keskiviikko

Tämän päivän olin jo valmiiksi suunnitellut käyttäväni asiakkaiden kontaktointiin ja tapaamisten sopimiseen. Olin eilen lähettänyt ennalta valituille asiakkailleni ilmoituksen siitä, että tulen tavoittelemaan heitä tänään. Päivän aikana tavoittelin jokaista näistä asiakkaista ja

tavoitinkin lähes jokaisen heistä. Tavoitteenani oli saada sovittua tapaamisia näiden asiakkaiden kanssa ja näin tapahtuikin. Vielä ei seuraavan viikon osalta kalenterissani ole vaadittavaa määrää tapaamisia, joten tätä samaa aktiivista yhteydenottoa tulee jatkaa myös huomenna ja perjantaina. Tapa kohdata asiakas -mallin kokonaisvaltainen hyödyntäminen auttoi selvästi siinä, että tavoitin asiakkaani tehokkaammin kuin mitä aiemmin olen tavoittanut. Edellisenä päivänä lähetettävä viesti madaltaa asiakkaan kynnystä vastata tuntemattomasta numerosta tulevaan puheluun. Aiemmin olen huomannut, että monet asiakkaista välttelee vastaamista, mikäli numero ei ole entuudestaan tuttu.

Torstai

Edellisen viikon aktiivisen ajanvaraamisen takia tälle päivälle olin varannut kaksi tapaamista. Pysin tavoitteeni mukaisesti näissäkin tapaamisissa keskittymään tapaamisten laadun ja asiakaskokemuksen parantamiseen ja olin lähettänyt asiakkaille ennakkovalmistautumismateriaalia sähköpostitse. Molemmissa tapaamisissa asiakkaat olivat selvästi tutustunut lähettämiini dokumentteihin ja näiden pohjalta saimmekin käytyä hyviä keskusteluita sijoittamisesta. Ennakkovalmistautumismateriaaliin olen sisällyttänyt OP:n varainhoidon ajankohtaisia markkinäkemyksiä ja sijoitusideoita, ja niistä on apua, kun lähdemme miettimään asiakkaalle sopivia ratkaisuja. Aamun tiimipalaverissamme kävimme keskustelua ennakkomateriaalin koostamisesta ja sain hyviä vinkkejä siihen, minkälaista ja kuinka laajaa materiaalia asiakkaille kannattaa lähettää, jotta heidän mielenkiintonsa materiaaliin tutustumiseen pysyy yllä. Kokonaisuudessaan materiaali on viisainta pitää melko lyhyenä, jotta siihen jaksetaan tutustua.

Ennakkomateriaali toimiin monesti keskustelun runkona, mutta tänäänkin huomasin miten erilaisia suunnitelmia asiakkailta saattaa olla. Aina nämä ajankohtaiset sijoitusideat eivät välttämättä ole asiakkaan näkökulmasta mielenkiintoisia, vaan keskustelua käydään täysin eri asioista. Tänään keskustelimme muun muassa asuntosijoittamisesta yhtenä sijoitusmuotona. Yleensä asuntosijoittamisella tarkoitetaan asunto-osakkeen ostamista ja sen antamista vuokralle. Asuntosijoittamisen perusteet eroavat merkittävästi perinteisestä finanssisijoittamisesta, jos sijoitustuotteeksi ajatellaan esimerkiksi listattua pörssiosaketta. Asuntoon liittyvä mahdollisuus ansaita kahdella osalla, eli nettotuotolla ja arvonnousulla periaatteessa muistuttaa osakkeen osinkoa ja arvomuutosta. Sijoitustavan ero muodostuu siitä, että asunnosta tulee joka kuukausi maksaa rahaa esimerkiksi vastikkeen muodossa ja tämän lisäksi on mahdollisuus joutua sijoittamaan lisää esimerkiksi peruskorjauksiin ja muihin asunnon ylläpitoon liittyviin kustannuksiin. Asuntosijoittamista voidaan rehellisesti sanottuna pitää aktiivisen toimijan lajina eikä se suinkaan sovi jokaiselle (Roininen, 2018, 83-84). Vaikka emme työssämme annakaan varsinaista asuntosijoittamisen neuvontaa, on toimihenkilön kuitenkin hyvä pystyä puhumaan aiheesta yleisellä tasolla ja näin voimme tuottaa asiakkaalle laadukkaamman ja hyödyllisemmän tapaamisen.

Perjantai

Perjantai oli viikon päivistä rauhällisin. Tämän päivän tapaamisista yksi peruuntui ja näin päivän aikataulut menivät jälleen uusiksi. Tapaamisten peruuntuminen on ollut käytännössä jokaviikkoista ja siitä aiheutuu jonkin verran harmia, sillä jokaiseen ennalta sovittuun asiakastapaamiseen minun tulee kuitenkin käyttää jonkin verran aikaa, jotta valmistautumiseni on riittävän huolellista. Suurin osa näistä peruuntuvista ajanvarauksista on sellaisia, jotka asiakkaat ovat joko itse varanneet tai aikavaraus on tehty jonkin toisen yhteydenottokanavamme kautta. Näitä yhteydenottokanavia ovat muun muassa verkkopalvelun chat-kanava, OP:n puhelinpalvelu ja toisten Osuuspankkien kautta tulleet yhteydenotot. Jotta näiltä viimehetken peruuntumisilta voisi jatkossa välttyä, pitäisi minun kiinnittää entistä enemmän huomiota niihin tapaamisiin, jotka on varattu näistä muista yhteydenottokanavista. Näihin asiakkaisiin olisi viisainta olla puhelinyhteydessä riittävän aikaisin ja varmistaa, että sovitun tapaamisen aiheet ovat vielä asiakkaan näkökulmasta ajankohtaisia ja niihin varattu tapaaminen pitää sovitusti.

Yhteenveto viikosta

Viikkoon lähdetessä olin asettanut itselleni tavoitteeksi riittävän asiakastapaamismäärän varmistamisen. Tällekin viikolle sain suoritettua tavoitteeni mukaisesti yli kymmenen tapaamista säästämis- ja sijoitusasiakkaiden kanssa ja tähän voin olla tyytyväinen. Asiakastapaamisten laadun parantaminen on myös jatkuvana tavoitteenani. Tälläkin viikolla keskityin siihen, että sain hyödynnettyä Tapa kohdata asiakas -mallia mahdollisimman tehokkaasti niiden asiakkaiden kanssa, joiden tapaamiset koskivat joko säästämistä tai sijoittamista. Asiakaskoh-taamismallin käyttöönoton alusta alkaen on haasteena ollut se, että osa asiakkaista ei tutustu lähettämääni ennakkovalmistautumismateriaaliin. Tällä viikolla päätin yksinkertaistaa lähetettävää materiaalia, jotta saisin sen kompaktimpaan muotoon ja näin myös asiakkaille kiinnostavammaksi. Jatkossa minun tulee keskittyä entistäkin enemmän siihen, että saan asiakkaat sitoutumaan tapaamiseemme vieläkin paremmin. Tapa kohdata asiakas -mallin käyttäminen ei suinkaan pääty tämän seurantajakson päätteeksi, vaan tulen jatkossakin hyödyntämään sitä ja tästä syystä minun tulee nyt ja tulevaisuudessa pohtia mallin hyviä puolia sekä niitä, joita pitäisi kehittää.

Ensi viikolla siirryn uuteen tehtävään ja pääsen keskittymään oman asiakassalkkuni asiakkaisiin. Uusi tehtäväkuva vaatii minulta nykyistä enemmän proaktiivisuutta, sillä olen itse vastuussa siitä, että kalenterissani on riittävästi laadukkaita tapaamisia. Nykyisessä toimessani osa tapaamisista on tullut myös muista yhteydenottokanavista, sillä olen hoitanut oman asiakassalkkuni lisäksi myös pankin vastuuttamattomia säästämis- ja sijoitusasiakkaita. Uuteen tehtävään siirtymistä odotan innolla. Sekä omat että työnantajan asettamat sijoitusmyynnin

tavoitteet ovat nykyistä selvästi vaativammat, mutta pyrin saavuttamaan loppuvuodelle asetetut tavoitteet.

3.10 Viikko 10: 30.8.-3.9.

Maanantai

Alkavasta viikosta on tulossa kaksijakoinen. Viikon alkupuolen käytän vielä vanhassa toimesani, mutta keskiviikosta alkaen siirryn kokonaan uuteen toimeen. Alkuviikolle en ole juuri-kaan sopinut tapaamisia, sillä olen varannut aikaa keskeneräisten työtehtävien ja yhteydenotopyyntöjen hoitamiseksi. Loppuviikkoon minulla on tavoitteena saada sovituksi vielä muutama tapaaminen, jotta tavoitteen mukaiset tapaamismäärät toteutuisivat. Pyrin siihen, että minulla olisi jatkossa vähintään kaksi tapaamista per päivä salkkuni asiakkaiden kanssa. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tulen jatkossakin käyttämään hyväksi havaittua Tapa kohdata asiakas -mallia.

Tänään käytin osan päivästäni siihen, että poimin salkustani tietyillä kriteereillä asiakkaita, joihin tulen ensimmäisenä olemaan yhteydessä. Hakukriteereiksi valitsin sellaiset asiakkaan, joihin emme ole olleet yhteydessä yli vuoteen ja joilla on sijoitusvarallisuuden lisäksi myös tilivaroja yli 20 000€. Koska emme ole olleet yhteydessä näihin valikoituneisiin asiakkaisiin yli vuoteen, uskon että heidän kontaktoimisella pääsemme tuottamaan hyötyä sekä asiakkaalle että pankille.

Tiistai

Päivään lähdetessä pääteemana oli uusien asiakkaiden kontaktoiminen ja tapaamisten sopiminen. Eilisen poimintani perusteella lähdin soittamaan valikoituneille asiakkaille ja sain muutaman sovittua muutaman tapaamisen tälle ja ensi viikolle. Oli mukava huomata, että asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä siihen, että pankista oltiin heihin aktiivisesti yhteydessä. Jokaisen tavoittamani asiakkaan kanssa en valitettavasti saanut tapaamista sovittua, mutta yhteydenotoista jäi positiivinen tunne. Näille asiakkaille, joiden kanssa sain sovittua tapaamiset, ryhdyin myös työstämään heille sopivia ennakkomateriaaleja. Jotta saan asiakkaat aiempaa paremmin tutustumaan näihin materiaaleihin, kokosin niistä aiempaa tiiviimmät kokonaisuudet. Muutamalla sivulla varustetut materiaalit koostuivat lähinnä tapaamisen keskustelurungon esittelemisestä ja ajankohtaisista sijoitusideoista. Aiemmin olen sisällyttänyt ennakkomateriaaliin huomattavasti enemmän asiaa sijoitusmarkkinan historiasta ja nykytilanteesta. Toivottavasti uusi kompaktimpi kokonaisuus on asiakkaiden näkökulmasta helpommin omaksuttavissa.

Keskiviikko

Tänään oli virallisesti ensimmäinen päivä uudessa toimessa. Työtehtävästä toiseen siirtyminen on sujunut varsin luontevasti eikä kuluneen kuukauden siirtymäajan aikana ole ollut ongelmia. Ehdin varsin hyvin saada vanhat rästityöt, kuten luvatut yhteydenotot sekä konttorin sisäiset arkistointiasiat, hoidettua kuntoon eikä niitä juurikaan siirtynyt tulevaisuuteen hoidettaviksi. Tähän olen erittäin tyytyväinen, sillä nyt minulla pitäisi olla hyvät lähtökohdat saada keskitettyä täysillä tuleviin koitoksiin.

Aiemmin asettamani tavoitteen mukaisesti tavoittelen vähintään kymmentä laadukasta aika-varausta per viikko. Päästäkseni seuraavien viikkojen osalta tähän tavoitteeseen, tulee minun ylläpitää jatkuvaa aktiivisuutta asiakkaiden kontaktoimisessa. Huomenna ohjelmassa on koulutus, jonka tarkoituksena on parantaa meidän osaamista asiakassalkkumme hallinnassa. Tarkoituksena on käydä läpi erilaisia asiakkuuksia ja opetella järjestelmätyökalujen tehokkaampaa käyttöä haluttujen asiakasryhmien seulonnessa. Tänään tein koulutusta varten annettuja ennakkoharjoituksia järjestelmän hakutyökalun käyttöön liittyen. Otan mielelläni vastaan kaiken sen opin, jolla voin parantaa ja tehostaa omia työtapojani ja siksi olen tyytyväinen, että meille järjestetään näitä koulutuksia.

Kokonaisuudessaan ensimmäinen päivä lähti liikkeelle hyvissä tunnelmissa. Olin yhteydessä uusiin asiakkaisiini ja sain sovittua muutaman uuden tapaamisen. Tämän lisäksi tiimimme viikokopialaverissa oli mukava kuulla tiimin muiden jäsenten ajatuksia ja tunnelmia. Oli mukava huomata, että yleistunnelma on varsin positiivinen, vaikka takana on varsin haasteelliset puolitoista vuotta Coronan kanssa.

Torstai

Torstai oli vahvasti palaveripainotteinen päivä. Aamun tiimipalaverien lisäksi tänään osallistuin OP-Ryhmän järjestämään asiakkuuskoulutukseen. Koulutuksen sisältö olikin hieman erilainen kuin mitä olin odottanut, sillä käytimme koko iltapäivän tutustumalla ja keskustelemalla OP:n myöhemmin julkaistavasta asiakkuusstrategian muutoksesta ja sen vaikutuksesta päivittäiseen työhömmö. Mukana koulutuksessa oli tekijöitä Uudenmaan Osuuspankin lisäksi myös Etelä-Karjalan Osuuspankista ja oli mielenkiintoista kuulla heidän kokemuksistaan ja työskentelytavoistaan. Tapa kohdata asiakas -malli on ollut käytössä myös Etelä-Karjalan OP:ssa ja kävimmekin keskustelua mallin hyvistä puolista ja kehityskohteista. Yleinen näkemys oli, että asiakkaat arvostavat toimintamallissa etenkin kompaktia ennakkomateriaalia ja selkeitä valmistautumisohjeita tapaamiseen. Nämä toisten kokemukset vahvistivat omaa näkemystäni siitä, että toimintamallin käyttäminen on kannattavaa ja se varmasti tuottaa lisäarvoa asiakkaille. Tärkeää on, että pidän huolen laadukkaasta ennakkomateriaalin kokoamisesta ja annan asiakkaille huolelliset ohjeet. Haasteina tuntui muillakin olevan oman tavoitteen mukaisen tapaamismäärän saavuttaminen. Yhteinen mielipide oli, että asiakkaiden kontaktoimiselle

kannattaa jo ennakoon varata viikosta riittävästi aikaa, jotta tähän tavoitteeseen on mahdollista päästä. Asiakassalkun hakutyökalun käyttämiseen myös kannustettiin, sillä sen avulla on mahdollista löytää juuri haluttuja kohderyhmiä. Tätä työkalua olen itse jo jonkin aikaa opetellut käyttämään ja sen hyödyllisyys on tullut havaittua.

Perjantai

Sinnikkyys ja pitkäjänteisyys palkittiin tänään, sen sain huomata. Olin käynyt asiakkaan kanssa neuvotteluita sijoittamisen aloittamisesta jo heinäkuusta alkaen ja olimme neuvotteleet puhelimitse sekä verkkoneuvottelun välityksellä muutamaankin kertaan. Tämän lisäksi olin lähettänyt asiakkaalle useamman viestin eri sijoitusvaihtoehtoihin liittyen. Tänään neuvottelut tulivat vihdoinkin päätökseen ja saimme tehtyä asiakkaan tilanteeseen erinomaisesti sopivat vastuullisen sijoittamisen sijoitusratkaisut. Alusta alkaen sovelsin neuvotteluun Tapa kohdata asiakas -mallia ja olin toimittanut asiakkaalle ennakoivaa valmistautumismateriaalia asiakkaan sijoittajaprofiilissa antamien tietojen pohjalta. Vastuullisuus oli asiakkaalle sijoittamisessa tärkeä elementti, joten pidin huolen siitä, että nämä vaihtoehdot ovat pääosassa, kun lähdemme miettimään kokonaisuutta. Neuvotteluiden edetessä sijoitusvaihtoehdot tarkentui-
vat ja esitellyistä rahastoista valitsimme ne hänelle parhaiten sopivat.

Hyvä molemminpuolinen valmistautuminen ja sitä seurannut laadukas asiakkaan tarpeen kartoittaminen, selkeä toimintaehdotus sekä nopea ja joustava yhteydenpito johti lopputulokseen, johon molemmat osapuolet voivat varmasti olla tyytyväisiä. Tämä seurantajakson viimeinen asiakaskohtaaminen tiivistä mielestäni hyvin sen, mitä olin opinnäytetyössäni tavoitellut. Asiakaskohtaamisen laadun parantaminen on jatkuva prosessi ja sitä on syytä pitää jatkuvan tarkastelun alaisena. Jatkuva toimintatapojen ennakkoluuloton kehittäminen ja uusien toimintatapojen omaksuminen on ensiarvoisen tärkeässä roolissa, kun tavoitteena on asiakaskohtaamisen laadun parantaminen.

Yhteenveto viikosta

Viikko oli, kuten alun perin uumoilinkin, kaksijakoinen. Alkuviikko meni vielä vanhassa toimenkuvassa, mutta keskiviikosta alkaen pääsin keskittymään täysillä uuteen tehtävääni. Päätin heti alusta alkaen ryhtyä pitämään yllä mahdollisimman aktiivista asiakkaiden kontaktointia. Tämä on elinehto sille, että saan tavoitteeni mukaiset tapaamismäärät täyteen ja sitä kautta pääsen myös minulle asetettuihin muihin tavoitteisiin. Koska uudessa toimenkuvassa hallinnoin pääasiassa itse omaa kalenteriani, pääsen keskittymään entistäkin paremmin laadukkaiden tapaamisten valmisteluun ja läpi viemiseen.

4 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli varallisuudenhoitoasiakkaan kohtaamisen laadun parantaminen. Laadun parantamiseksi lähdin ottamaan käyttöön OP-Ryhmän käyttöön kehitettyä Tapa kohdata asiakas -mallia. Tämän asiakaskohtaamismallin käyttöönoton yhtenä tarkoituksena oli saada tapaamiseen saapuva asiakas valmistautumaan tapaamiseemme jo ennakkoon ja asiakkaan suorittaman valmistautumisen myötä myös minä pystyin puolestani valmistautumaan asiakkaan kohtaamiseen paremmin. Tapa kohdata asiakas -mallissa pyysimme asiakasta muun muassa kertomaan ennakkoon häntä kiinnostavista aiheista, joita tapaamisessa voisimme käsitellä ja hänen tulevaisuuden suunnitelmistaan. Varallisuudenhoitoasiakkaan osalta tärkeitä tietoja ovat myös asiakkaan suhtautuminen säästämiseen ja sijoittamiseen liittyviin riskeihin, tuottoihin ja sijoituskohteiden vastuullisuuteen. Kun asiakas ennen tapaamistamme oli avan- nut minulle näitä asioita, pystyin suunnittelemaan tapaamisemme sisällön ja kulun huomatta- vasti paremmin. Jos taasen tätä ennakkovalmistautumista ei syystä tai toisesta ollut suori- tettu, jouduimme käyttämään huomattavan osan tapaamiselle varatusta ajasta näiden tausta- tietojen käsittelyyn.

Kymmenen seurantaviikon aikana huomasin, että osa asiakkaista suoritti tämän ennakkoval- mistautumisen huolellisemmin ja osa jätti sen kokonaan tekemättä. Huolellisimmin tapaami- siin valmistautuivat ne asiakkaat, joilla oli säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvää kokemusta jo entuudestaan. Heillä oli monesti mielenkiintoa varallisuudenhoitoa kohtaan ja halusivat käydä omat säästöt ja sijoitukset huolellisesti läpi. Asiakkaat, joilla ei tätä kokemusta aiem- milta ajoilta vielä ollut, eivät välttämättä aina osanneet avata ajatuksiaan ennakkoon, vaan halusivat keskustella ja kuunnella aiheesta itse tapaamisessa. Toki poikkeuksiakin ennakkoval- mistautumisen suhteen oli eivätkä kaikki asiakkaat toimineet samalla tavalla.

Ajankäytöllisesti tapaamiset olivat kuitenkin varsin erilaisia. Ennakkovalmistautumisen suorit- taneiden asiakkaiden kanssa pääsimme etenemään asioissa varsin johdonmukaisesti ja suora- viivaisesti nykytilan läpi käymisestä tarvekartoituksen kautta toimintaehdotukseen. Mikäli en- nakkovalmistautumista ei ollut suoritettu, käytettiin iso osa tapaamisesta taustatietojen kä- sittelyyn ja vasta sen jälkeen pääsimme etenemään itse aiheeseen.

Vaikka seurantajakson aikana laadun parantamisen pääosassa oli Tapa kohdata asiakas -mallin käyttöönotto, pystyin vaikuttamaan laatuun myös muilla tavoin. Seurantajakson aikana keski- tyin vahvasti myös oman ammatillisen osaamiseni kehittämiseen ja uskon, että sitä kautta myös asiakkaille tarjotut kokonaisratkaisut olivat laaja-alaisempia ja laadultaan parempia. Varallisuudenhoitoasiakkaan kohtaamisessa käyttöönotettu asiakaskohtaamismalli toi muka- naan ehkä kaikkein eniten sujuvuutta ja kohtaamisten laatu taasen nojasi vahvasti myös toi- mihenkilön ammatilliseen osaamiseen ja persoonaan sekä niiden muodostamaan kokonaisuu- teen. Yhteenvetona voi varmasti todeta, että tapaamisten laatu on kaikkien näiden tekijöiden

summa. Tapaamisten laatu konkretisoitui myyjän näkökulmasta parempina myyntituloksina ja asiakkaan näkökulmasta erinomaisena asiakaskokemuksena ja kasvavana asiakashyötynä.

Kymmenen viikon seurantajakson aikana suoritettu oman työn tarkka seuranta ja tekemisen analysointi auttoi minua keskittymään entistäkin vahvemmin tapaamisten sujuvoittamiseen ja tätä kautta myös erittäin tärkeään asiakaskokemuksen jatkuvaan parantamiseen. Mitä tyytyväisemmiksi kohtaamani asiakkaat saan, sitä paremmin he tulevat sitoutumaan Osuuspankkiin ja sitä laajemmin he tulevat palveluitamme hyödyntävät. Tästä kokonaisuudesta tulee hyötyään niin asiakas, toimihenkilö kuin työnantajani OP Uusimaa sekä koko OP-Ryhmä.

Lähteet

Painetut

Aalto, E., Rubanovitsch, M.D., 2008. Myy enemmän - myy paremmin. 6. painos. Helsinki: WSOYpro

Ahvenainen, P. Gylling, J. Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. 2. painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari

Elo, H. & Saarhelo, J., 2018. Osakesijoittajan maailmanvalloitus. 1. painos. Helsinki: Alma Talent Oy

Hyttinen, T., 2021. Rahanpesu ja rikosvastuu. 1. painos. Helsinki: Alma Talent Oy

Isokangas, J., Kinkki, S. 2002. Yrityksen perustoiminnot. 2. painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö

Kallunki, J-P., Martikainen, M., Niemelä, J. 2019. Ammattimainen sijoittaminen. 8. painos. Helsinki: Alma Talent Oy

Karhinen, R., Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus aj henkilöstökokemus. 1. painos. Helsinki: Alma Talent Oy

Kauppila, K., Repo, E. & Puttonen, V. 2020. Miten sijoitan rahastoihin. 6. painos. Helsinki: Alma Talent Oy

Landau, T. & Silvola, H. 2019. Vastuullisuudesta ylituottoa sijoituksiin. 1. painos. Helsinki: Alma Talent Oy

Roininen, P. 2018. Asunto - elämäsi tärkein sijoitus. 1. painos. Helsinki: Alma Talent Oy

Turtiainen, M. 2018. Sijoituspalvelut ja asiakas. 1. painos. Helsinki: Alma Talent Oy

OP-Metsänomistaja -erikoissijoitusrahaston esite. 2021

OP-Palvelukiinteistöt -erikoissijoitusrahaston esite. 2021

OP-Vuokratuotto -erikoissijoitusrahaston esite. 2021

Sähköiset lähteet

Viitattu 3.6.2021 <https://www.aaltoee.fi/ohjelmat/sijoituspalvelualan-tutkinnot>

Viitattu 3.6.2021 apvtutkinnot.fi/tutkintorakenne/

Flittner 2017. Viitattu 11.9.2021. <https://www.osakeliitto.fi/uutiset/uusi-eu-direktiivi-tuomuutoksia-sijoittajansuojaan-mita-minun-tulee-tietaa/>

Viitattu 18.8.2021 <https://www.firstbeat.com/fi/tyo-ja-hyvinvointi/hyvinvoinnin-ammattilaiset/hyvinvointianalyysi/>

OP-Ryhmän puolivuosisikatsaus 1.1.2021-30.6.2021, s.6

Viitattu 12.6.2021 OP Uusimaa tilinpäätös 2020, 1. <https://www.op.fi/documents/242321/242661/509209-Tilinpaaatos-ja-toimintakertomus-2020/14808d26-b15b-3f87-b8c5-e930959bd692>

Viitattu 11.9.2021. <https://www.valtiokonttori.fi/palvelut/rahoitus-ja-lainapalvelut/asp-saastaminen-ja-asp-laina/>