



Asiakaspalvelun kehittäminen aulapalvelijan arjessa

Senni Halonen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakaspalvelun kehittäminen aulapalvelijan arjessa

Senni Halonen
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2021

Tämän päiväkirjaopinnäytetyön tarkoituksena oli havainnoida ja tunnistaa aulapalvelun asiakaspalvelun laatuun vaikuttavia elementtejä sekä kehittää ulkoista ja sisäistä asiakaspalvelua aulapalvelijana palveluaulassa, joka toimii kansainvälisen IT-yrityksen Suomen pääkonttorissa.

Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuodossa havainnoimalla omaa työskentelyä ja työympäristöä 10 viikon ajan 30.8.-5.11.2021. Päiväkirjaraportoinnissa kuvattiin päivittäin työtehtäviä ja keskityttiin viikon lopuksi viikkoanalyysissä yhteen esiin nousseeseen aiheeseen ammattikirkallisuuteen peilaten. Viikkoanalyysien aiheet pohjautuivat raportointiviikon aikana havaittuihin kehityskohteisiin. Viikkoanalyysissä nousseet aiheet olivat oman työn havainnointi, resurssipulan kokonaisvaltainen vaikutus, negatiivisen palautteen vastaanottaminen, uuden työntekijän perehdyttäminen, asiakaskohtaamisten luominen, laadukkaan palvelun tuottaminen, itsensä johtamisen taidot, avoimen kommunikaation tärkeys, etätyösuosituksen poistuminen ja uusi normaali sekä tietotekninen osaamisen.

Havaintojen ja viikkoanalyysien tavoite oli kehittää omaa työskentelyä aulapalvelijana, palveluaulan asiakaspalvelua kokonaisvaltaisesti sekä aulapalvelijoiden työhyvinvointia. Opinnäytetyön tarkoitus oli organisaatiollisen hyödyn lisäksi kehittää omaa ammatillista osaamistani, havainnointikykyäni ja ratkaisukeskeistä ajattelua.

Opinnäytetyön tulosten perusteella alihankkijayritykselle syntyi kokonaiskuva aulapalvelun työtehtävien moninaisuudesta ja aulapalvelijoiden työhyvinvoinnin vaikutuksesta asiakaspalveluun. Aulapalvelijan avoimuuden, ammattimaisuuden, kokonaisvaltaisen jaksaminen ja hyvinvoinnin sekä ammatillisen arvostuskokemuksen merkitys korostui huomattavasti laadukkaan palvelun tuottamisessa. Toimeksiantajalle koottiin viisi tunnistettua kehityskohdetta, joihin esitettiin kehitysehdotukset: henkilöstövajeen ja resurssipulan kokonaisvaltainen vaikutus, palveluaulan perehdytysprosessin puutteet ja kehittäminen, aulapalvelijoiden keskinäinen kommunikaatio ja osaamisen pannaaminen, aulapalvelijoiden rekrytointiprosessin kehittäminen ja esihenkilön ja aulapalvelijoiden välinen vuorovaikutus ja kommunikaatio.

Asiasanat: asiakaskohtaaminen, asiakaspalvelu, asiakasymmärrys, henkilöstön työhyvinvointi ja palvelukokemus.

Senni Halonen

Development of customer service in a lobby

Year	2021	Pages	77
------	------	-------	----

The purpose of this diary based thesis was to observe and recognize the elements affecting the quality of lobby customer service and to develop external and internal customer service in the service lobby, which operates at the Finnish head office of an international IT company. The thesis was carried out in the form of a diary by observing my own working and work environment for 10 weeks from 30 August to 5 November 2021. The diary report described work tasks on a daily basis and focused on one of the issues raised in the weekly analysis reflecting on a professional literature. The topics of the weekly analysis were based on the development targets observed during the reporting week. The weekly analysis included observing my own work, the overall impact of resource scarcity, receiving negative feedback, training a new employee, creating customer encounters, providing high-quality service, self-management skills, the importance of open communication, IT skills and removal of the telecommuting recommendation and the new normal with Covid-19.

The aim of the observations and weekly analysis was to develop my own work as a lobby customer servant, the customer service in the lobby comprehensively and the well-being at work. In addition to the organizational benefits, the purpose of the study was to develop my own professional knowledge, observation skills and solution-oriented thinking.

Based on the results of the thesis, subcontractor gained an overall picture of the diversity of work tasks in the lobby and the impact of well-being on the lobby customer servants service. The importance of the lobby customers servant's openness, professionalism, comprehensive well-being and experience of professional appreciation was considerably emphasized in providing a high-quality service. Five recognized development targets were compiled for the client, for which development proposals were presented: the overall impact of employee scarcity and resource shortage, deficiency and development of the lobby employee training process, communication between lobby employees and pledging of competencies, development of the lobby service recruitment process and communication between the manager and lobby employees.

Keywords: Customer insight, customer service, service encounter, service experience, well-being of the employee.

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nykytilanteen analyysi.....	7
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	7
2.2	Sidosryhmät	10
2.3	Vuorovaikutustaidot	11
2.4	Kehittäminen	12
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet	12
3	Päiväkirjaraportointi.....	13
3.1	Viikko 1: Oman työn havainnointi.....	13
3.2	Viikko 2 : Resurssipulan kokonaisvaltainen vaikutus	18
3.3	Viikko 3: Negatiivisen palautteen vastaanottaminen	23
3.4	Viikko 4: Uuden työntekijän perehdyttäminen	28
3.5	Viikko 5: Asiakaskohtaamisten luominen	34
3.6	Viikko 6: Laadukkaan palvelun tuottaminen ja koettu kokonaislaatu	40
3.7	Viikko 7: Itsensä johtamisen taidot.....	46
3.8	Viikko 8: Avoimen kommunikoinnin tärkeys	51
3.9	Viikko 9: Etätyösuositusten poistuminen ja uusi normaali	55
3.10	Viikko 10: Tietotekninen osaaminen	61
4	Pohdinta ja päätelmät.....	65
4.1	Oman osaamisen kehittyminen.....	66
4.2	Aulapalvelun asiakaspalvelun kehittäminen.....	68
4.3	Kehitysehdotuksien hyödyntäminen	74
	Kuviot	77

1 Johdanto

Opinnäytetyö toteutetaan syksyn 2021 aikana 10 viikon mittaisella päiväkirjaraportoinnilla aikavälillä 30.8.-5.11.2021. Seuraan ja havainnoin työskentelyäni ja asiakaskohtaamisia raportoinnin ajan viitenä työpäivänä viikossa, jonka pohjalta luon esiin nousseiden kehityskohteiden kautta viikoittaisen ammattikirjallisuuteen peilatus viikkoanalyysin.

Opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuotoisesti työstäni yhden Suomen suurimman IT-yrityksen pääkonttorin palveluaulassa, jossa olen työskennellyt opinnäytetyöprosessin alkaessa neljä kuukautta. Teknolgiateollisuuteen kuuluvalla IT-yrityksellä on 18 toimipistettä ympäri Suomea ja yritys tarjoaa yli 400 paikkakunnalla ympäri maailmaa asiantuntijapalveluita, johon kuuluu toiminnan kehittämistä, IT-palveluja ja ohjelmistoratkaisuja. Arvoina ja visioina IT-yritys korostaa moninaisuutta, yhdenvertaisuutta ja yhtenäistä työympäristöä, jossa kaikki voivat iloita yhdessä tekemisestä. (IT-yrityksen nettisivut 2021.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii palveluntarjoaja, jonka kautta työskentelen IT-yrityksessä alihankkijana. Alihankkijayritys on kiinteistö- ja toimitilapalveluyritys, joka tarjoaa työntekijöitä yrityksille, yhteisöille ja julkisille sektoreille (Alihankkijayrityksen nettisivut 2021). Opinnäytetyöni keskeinen tarkoitus on havainnoida ja tunnistaa aulapalvelun asiakaspalvelun laatuun vaikuttavia elementtejä sekä kehittää ulkoista ja sisäistä asiakaspalvelua aulapalvelijan arjessa. Opinnäytetyön tarkoitus on tarjota organisaatiolle mahdollisuus kehittää aulapalvelun asiakaspalvelua esitettyjen kehitysehdotusten kautta sekä kehittää omaa ammatillista tuntemusta, havainnointikykyä ja ratkaisukeskeistä ajattelua.

Aloitin työni IT-yrityksen palveluaulassa keväällä 2021. Opinnäytetyöni aihe valikoitui omassa, aulapalvelun asiakaspalvelussa ja aulapalvelijoiden toiminnassa havaitsemieni kehityskohteiden pohjalta. IT-yrityksen ollessa iso ja kansanvälinen vaikuttaja alalla, vierailee myös pääkonttorissa päivittäin paljon ulkoisia vieraita. Aulapalveluna luomme jokaiselle asiakkaalle välittömän palvelukokemuksen heidän saapuessaan toimistolle, joten palveluaulan asiakaspalvelun sujuvuus on keskeinen osa myös IT-yrityksen imagoa. Mikäli asiakas kokee saaneensa aulapalvelijalta huonoa palvelua, voi tämä vaikuttaa negatiivisesti hänen mielikuvaansa koko yritystä kohtaan. Tämän vuoksi koenkin, että opinnäytetyöni kautta pystyn lisäämään aulapalvelijoiden ymmärrystä oman asiakaspalvelunsa merkityksestä, alihankkijayrityksen ymmärrystä aulapalvelun asiakaspalvelun toimivuuden elementeistä ja mahdollistamaan kehitysehdotuksien kautta IT-yritykselle asiakaspalvelulähtoisemmän ja edustavamman aulapalvelun.

Keskeiset ammattikäsitteet

Opinnäytetyöni sisältää kehittämistyölleni keskeisiä ammattikäsitteitä, joita avaan seuraavaksi. Ammattikäsitteiden lisäksi käytän työssäni IT-yrityksestä opinnäytetyössäni nimeä IT-yritys ja yritys. Palveluntarjoajasta, jonka kautta työskentelen IT-yrityksessä alihankkijana, käytän termejä alihankkija ja palveluntarjoaja.

Asiakaskohtaaminen/Asiakaspalvelu = Asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne. Ei tapahdu pelkästään kasvokkain, vaan myös esimerkiksi puhelimen ja sähköpostin välityksellä. (Aarnikoivu 2005, 21.)

Asiakasymmärrys = Asiakaspalvelija pystyy tunnistamaan asiakkaan odotukset ja tarpeet (Miettinen 2017).

Henkilöstön hyvinvointi = Kokonaisuus, joka muodostuu henkilöstölle työn mielekkyydestä, turvallisuuden tunteesta, terveydestä ja hyvinvoinnin tilasta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021).

Koettu kokonaislaatu = Asiakkaan kokemus saadun palvelun laadusta, joka muodostuu asiakkaan odotuksien ja kokemusten suhteesta (Grönroos 2009, 101).

Palvelukokemus = Asiakkaan kokemus saadusta palvelusta. Jokaiselle asiakkaalla on omakohtainen odotus ja kokemus palvelusta (Lämsä & Uusitalo 2002, 19).

2 Nykytilanteen analyysi

Tässä osiossa käsittelem työni nykytilannetta avaamalla enemmän työtehtäviäni, omaa osaamistani, aulapalvelun sidosryhmiä, työni vuorovaikutuksesta ja ajatuksia ammatillisista osa-alueista, joissa koen, että minulla on kehitettävää.

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Oman työni keskeisin tarkoitus on hyvän palvelukokemuksen tarjoaminen asiakaspalvelijana yrityksen pääkonttorin monipalveluaulassa. Monipalveluaulana tarjoamme palvelua hyvin monialaisesti. Vaikka työtehtävämme ovat monipuoliset, kaikista näkyvin osa palveluamme on yleinen asiakaspalvelu, asiakkaiden vastaanotto ja henkilöstön neuvonta.

Tunnistin työtehtäviini kuuluvan:

Ulkoinen palvelutoiminta, eli asiakkaalle näkyvä palvelutoiminta:

- Henkilökunnan neuvonta kasvotusten, puhelimitse ja sähköpostitse.

- Uusien työntekijöiden vastaanotto ja ohjeistaminen.
- Ulkopuolisten asiakkaiden vastaanotto, ohjaus, sisään kirjaaminen ja tilaisuuden järjestäjälle ilmoittaminen.
- Rakennuksen käytäntöjen ja liikkumisen ohjeistus.
- Ulkopuolisen huoltohenkilökunnan valvominen, salassapitosopimuksien täyttäminen, huoltoavainten luovutus ja avainten palautumisen seuranta.
- Henkilökunnan vara-avainten luovutus ja palautumisen seuranta.
- Lainattavien työvälineiden (tietokone, matkapuhelin) luovutukset ja kirjaamiset.
- Henkilökorttien kuvaaminen ja valmistaminen koko Suomen yrityksen henkilöstölle.
- Toimistotarvikkeiden luovutus ja tilaaminen.
- Tilattujen työvälineiden luovutus henkilöstölle.
- Neuvotteluhuoneiden ja kabinettien varaaminen.
- Henkilöstön laina-auton varaaminen, luovuttaminen ja käytön ohjeistaminen.

Sisäinen palvelutoiminta, eli asiakkaalle huomaamaton palvelutoiminta:

- Henkilökiertoraportointi HR:n kanssa.
- Henkilöprofiilien luominen koko Suomen yrityksen henkilöstölle.
- Henkilöstömuutosten kirjaaminen sisäisiin järjestelmiin (lähtevät ja aloittavat työntekijät, pitkät poissaolot, nimenmuutokset, toimipistemuutokset, osastomuutokset, toimenkuvamuutokset).
- Edellisen viikon henkilöstön kulkudataraportin luominen ja välittäminen yrityksen johtohenkilöille.
- Kulkutunnisteiden luominen pääkonttorin henkilöstölle.
- Sähköisten avainten, koviin avainten ja kultutunnisteen oikeuksien määrittäminen henkilön toimenkuvan pohjalta.
- Palvelupyyntöjen välittäminen huoltohenkilökunnalle ja siivoojille palvelukeskuksen kautta.
- Laskujen skannaaminen ja välittäminen laskutukseen.
- Henkilöstöravintolan menekkiraportointi.
- Henkilöstöravintolan lounaslistojen päivittäminen.

Pääkonttorina olemme vastuussa koko Suomen 18 konttorin henkilöstökierron hallinnasta. Tämän vuoksi olemme viikoittaisessa yhteydenpidossa muiden yrityksen konttorien työntekijöiden ja aulapalveluiden kanssa. Työpäivissäni on iso työmäärän vaihtelevuus toimistolla olevasta henkilökunnasta ja ulkoisista vieraista riippuen. Viikon kiireisin päivä on poikkeuksetta

maanantaina, sillä yrityksen henkilöstökierto on nopeaa ja joka maanantai toimistolla aloittaa uusia työntekijöitä, jotka aiheuttavat erinäisiä prosesseja. Yritys on määrittänyt tarkat edellytykset tilaamansa aulapalvelun tuottamiseen ja muutoksista vaaditaan aina erillinen kirjallinen valtuutus. Konkreettisin ja keskeisin asia työssäni on yleinen asiakaspalvelu. Valvion (2010,108) mukaan asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa palvelun kokonaisvaltainen kuva, vaatetuksesta kehonkieleen ja äänensävyyn. Oli asiakkaan kysymys tai pyyntö mikä tahansa, joko palvelun häntä itse tai ohjaan hänet oikealle henkilölle. Yrityksen henkilöstölle näkymättömin puoli työssäni on raporttien luominen ja sisäisten järjestelmien päivittäminen. Työssä priorisoimme aina fyysiset asiakaskohtaukset, sillä siitä jää asiakkaalle välittömin palvelukokemus.

Työssäni vaaditaan asiakasymmärrystä, asiakaspalvelutaitoja, hyvää suullista ja kirjallista englannin kielen taitoa, tietoteknistä osaamista, kykyä toimia paineen alla ja konfliktin sietoa ja ratkaisukykyä. Olen havainnut, että tyytymättömän tai haastavan asiakkaan palvelu vaatii empatiaa, hienovaraisuutta ja tilanteenlukutaitoa. Kansainvälisenä yrityksenä iso osa pääkonttorilla työskentelevistä kommunikoi englanniksi. Englanninkielisen palvelu tulee olla yhtä sujuvaa kuin suomenkielisen, jotta kaikille asiakkaille pystytään tarjoamaan verbaalisesti yhdenvertainen palvelukokemus.

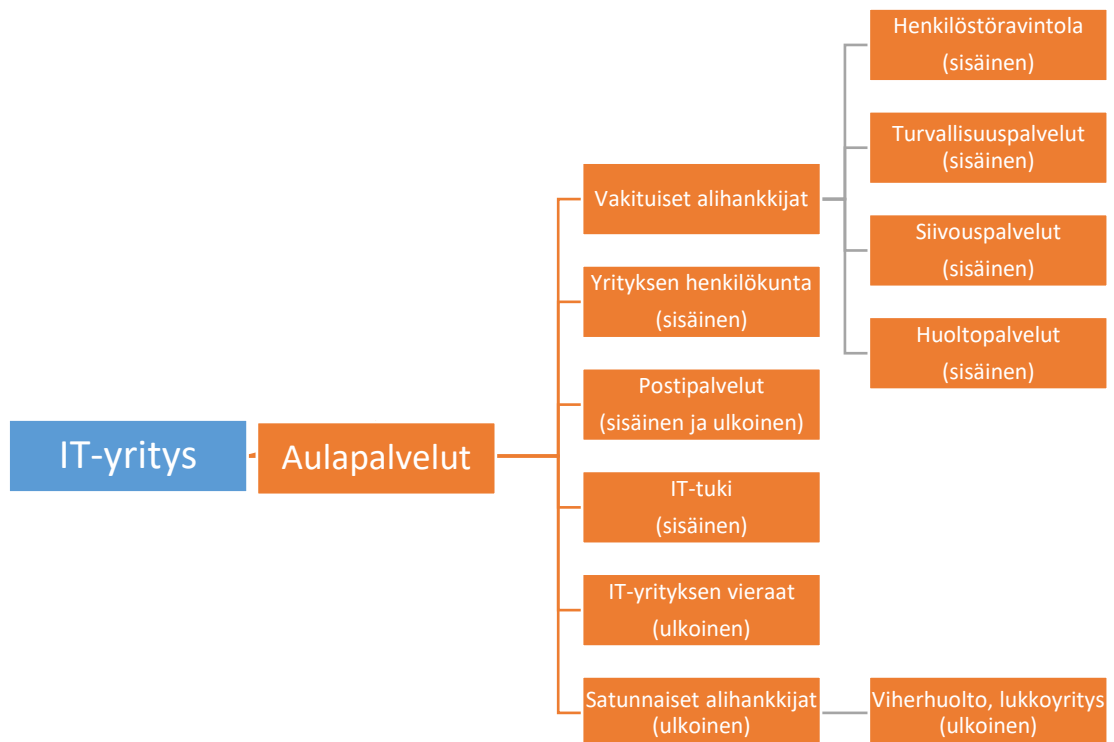
Oma ammatillinen osaamiseni perustuu vahvaan asiakaspalvelutaustaan. Olen työskennellyt eri yritysten aulapalveluissa vuodesta 2010 alkaen sekä tässä välissä puoli vuotta Nordean kasapalveluissa. Työkokemus on kehittänyt ihmistuntemustaitojani, palveluntuottamisen tehokkuuttani sekä muovannut minusta joka tilanteeseen mukautuvan asiakaspalvelijan. Kehittämisen kohteita työskentelyssäni on stressinsietokyky sekä kielitaito, minkä koen olevan hyvä ja sujuva, mutta haluan kehittyä vielä lisää. Aulassa työskentely on hyvin sosiaalista ja koenkin, että olen myös työni ansiosta kasvanut hyvin ulospäinsuuntautuneeksi ihmiseksi. Nykyisestä työpaikastani koen saaneeni eritoten paljon uusia tietoteknillisiä työkaluja, sillä työtehtäväni vaatii laajaa Excel-osaamista ja useiden sisäisten ohjelmistojen hallintaa. Työsuhteen alkessa olin ensimmäiset kaksi viikkoa perehdytysvuoroissa, jolloin seurasin ensin muutaman päivän osaajien toimintaa sivusta, minkä jälkeen aloin työskennellä päivä päivältä omatoimisesti. Pääosin oma osaaminen on kehittynyt ajan myötä tekemisen ja kokemuksen kautta. Yrityksen vaatima toimintamalliosaaminen varmistetaan pakollisilla sisäisillä koulutuksilla, jotka on suoritettava hyväksytysti ennen virallista omatoimista työskentelyä. Osaamista ylläpidetään säännöllisillä päivitettyillä sähköisillä jatkokoulutuksilla.

Kohtaan vieläkin lähes päivittäin työtilanteita, joissa joudun pyytämään kollegoiltani apua, joten koen oppimisprosessini olevan edelleen kesken. Olen neljän kuukauden aikana kehittänyt työssäni monipuoliseksi osaavaksi aulapalvelijaksi, mutta palveluaulan moninaisuuden vuoksi useat työtehtävät tulevat eteen vasta ajan kanssa. Tämä johtuu siitä, ettei jokaista palvelua tarvita päivittäin. Olen sisäistänyt ja oppinut työni nopeasti ja opin päivä päivältä

enemmän. Ammatillinen kehittymiseni työssäni näkyy itsevarmuutena sekä kykyä tehdä nopeita päätöksiä paineen alla. Luotan omaan osaamiseeni, niin tietoteknisissä asioissa, kuin palvelutilanteissa asiakkaiden kanssa.

2.2 Sidosryhmät

Työskentelen päivittäin sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa. Ulkoisilla sidosryhmillä tarkoitetaan ulkopuolisia tahoja, jotka vaikuttavat aulapalvelun toimintaan yrityksen ulkopuolelta ja sisäisillä sidosryhmillä yrityksen sisällä toimivia tahoja, joilla on vaikutus aulapalvelun toimintaan (BusinessCredit 2019). Sisäisistä sidosryhmistä työskentelemme IT-yrityksen henkilöstön lisäksi päivittäin useiden eri talossa työskentelevien alihankkijoiden kanssa. Toimimme päivittäin myös IT-yrityksen sisäisen IT-tuen kanssa. Olemme tiiviissä yhteistyössä saman palveluntarjoajan kautta alihankkijoina työskentelevien siivoojien, huoltohenkilöiden, turvallisuuspalveluiden, postituksen sekä henkilöstöravintolapalveluiden kanssa. Ulkoisista sidosryhmistä työskentelemme päivittäin ulkoisten asiakkaiden kanssa ja viikoittain tai kuukausittain kahvikonehuollon, lukkoyrityksen, viherhoitajien sekä muiden useiden satunnaisten yritysten alihankkijoiden kanssa. Palveluntarjoajana tilaamme tarvittaessa ulkoisten alihankkijoiden lisäpalveluja yrityksen puolesta. Asioiden kiireellisyydestä ja tietoturvallisuudesta riippuen kommunikointi aulapalvelijoiden ja IT-yrityksen toimihenkilöiden välillä tapahtuu joko toimilavastaavien kautta, tai suoraan puhelimitse tai sähköpostitse. Kuviossa 1 havainnollistan aulapalvelun sidosryhmät.



Kuvio 1: Aulapalvelun sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot

Työssäni keskeisessä asemassa ovat hyvät vuorovaikutustaidot. Asiakaspalvelijan tiedostaessa omat arvonsa ja työnsä suunnan, heijastuu arvostava työote ihmiskäsityksenä palvelutilanteen vuorovaikutuksessa (Keskinen, Kääriäinen, Oravisto, Pitkänen & Tukiala 2012, 16). Ulkoista ja sisäistä asiakasta tulee palvella kohteliaasti ja ammattimaisesti asiakkaan asenteesta riippumatta. Tavoite on luoda palvelu- ja vuorovaikutustilanne, jossa hyväntuulinen ja huonontuulinen asiakas poistuvat molemmat palvelutilanteesta mahdollisimman tyytyväisinä. Asiakaspalvelijana pystyn palvelutilanteen hyvillä vuorovaikutustaidoillani luomaan asiakkaalle miellyttävän palveluelämyksen (Aarnikoivu 2005, 82). Asiakkaan mahdollisen negatiivisen asenteen ei saa antaa vaikuttaa palvelutilanteessa omaan asiakaspalveluaittuteen.

Pääkonttorina työskentelemme tiiviisti myös muiden yrityksen konttorien henkilöstön kanssa. Eniten olemme vuorovaikutuksessa henkilöstön ja asiakkaiden kanssa kasvotusten. Tämän lisäksi kommunikoimme henkilöstön ja asiakkaiden kanssa sähköpostin, puhelimen ja Microsoft Teams:in välityksellä. Pääsääntöisesti pyydämme asiakkaita käyttämään sähköpostia viestimisessä, sillä tarvitsemme erityisesti tietoturva-asioissa palvelupyynnöistä kirjallisen valtuutuksen.

Vieraiden kanssa kommunikointi tapahtuu pääsääntöisesti kasvotusten, sillä aulan sähköpostiosoite sekä puhelinnumero eivät ole ulkoisessa jaossa. Yrityksen omat työntekijät toimivat myös viestinvälittäjinä.

Palveluauula on suunniteltu niin, että asiakkaan on vaivatonta ja esteetöntä lähestyä aulapalvelijoita. Palvelutiski sijaitsee keskeisellä paikalla sisääntuloaulaa. Aulan tiski on hyvin avara ja lähestyä pystyy 160 asteen laajuudelta. Aulan tilasuunnittelussa oli tarkoitus luoda aulapalvelusta mahdollisimman helposti lähestyttävä niin vieraille, kuin henkilöstölle. Monipuolisin osuus palvelukokemuksesta ja palveluntuottamisesta tapahtuu kasvotusten konttorilla olevien ulkoisten vieraiden ja henkilöstön kanssa, jolloin palvelutilanteesta tulee luoda asiakkaalle mahdollisimman esteetön.

Ulkoisista sidosryhmistä olemme eniten vuorovaikutuksessa yrityksessä vierailevien yritys- ja henkilövieraiden, kuriirilähettiläiden, siivoojien, huoltohenkilökunnan, hälytyskeskuksen sekä keittiön henkilöstön kanssa. Kiinteistössä vierailee myös satunnaisia yritykselle tilaamiamme ulkoisia työntekijöitä. Kiinteistöhuollolle ja siivoukselle välitämme palvelupyynnöt pääsääntöisesti palvelukeskuksen kanssa. Aulapalvelijoina olemme ne henkilöt, joita henkilöstö lähestyy palvelupyynnön kanssa. Meidän tehtävämme on joko suorittaa palvelutilanne alusta loppuun omatoimisesti, tai välittää palvelupyynnöt osaavalle ammattilaiselle.

2.4 Kehittäminen

Pitkän aulapalvelukokemukseni ansiosta koen olevani ammattitaitoinen ja miellyttävä asiakaspalvelija. Oma ammatillinen kehittämiskohteeni on opittujen toimintamallien ja -tapojen havaitseminen ja niiden kehittäminen. Koen, että tämän opinnäytetyöprojektin kautta pääsen kehittämään niin omaa toimintaani, kuin yleisestikin aulapalvelumme keskeistä toimintaa asiakaspalvelulähtöisemmäksi kokonaisuudeksi.

Olen havainnut, että työn rutinoituminen heijastuu asiakaspalveluuni sekä innovatiiviseen ja kehittävään suhtautumiseen työtäni kohtaan. Perehdyttäessä kohteellemme uusia aulapalvelijoita, tuovat henkilöt usein esille uusia näkökulmia ja parannusehdotuksia asioihin, joissa en ollut aikaisemmin ajatellut olevan tarvetta parannukselle. Opinnäytetyöprojektin aikana tulen havainnoimaan ja arvioimaan ensisijaisesti omaa asiakaspalvelulähtöistä toimintaani, asiakasymmärrystäni ja palvelun kokonaislaadun merkityksen ymmärrystä parhaan asiakaspalvelukokemuksen saavuttamiseksi. Lisäksi havainnoin oman työhyvinvointini merkitystä itseäni asiakaspalvelijana.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Tavoitteeni opinnäytetyöprojektissäni on kehittää omaa toimintaani asiakaspalvelijana sekä havainnoimalla tunnistaa aulapalvelun asiakaspalveluun vaikuttavat keskeisimmät kehityskohdet ja pohtia näihin konkreettisia kehitysehdotuksia. Lisäksi tulen havainnoimaan aulapalvelijoiden kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin vaikutusta tarjottuun palveluun. Henkilökohtaisena tavoitteenani on tunnistaa omat ammatilliset visiot ja haaveet sekä selvittää itselle keskeisimmät arvot aulapalvelijana. Tämän lisäksi toivon, että pystyn 10 päiväkirjaraportointiviikon aikana nostamaan omaa ammatillista itsetuntoani ja ymmärtämään mistä hyvä ja laadukas asiakaspalvelu koostuu asiakkaan näkökulmasta.

Yksi keskeisin tavoitteeni on, että alihankkijayritys ja IT-yritys pystyvät konkreettisesti hyödyntämään opinnäytetyöni tuloksia havaintojeni ja kehitysehdotuksieni kautta. Toivon organisaatiollisen hyödyn ulottuvan myös toimeksiantajaa ja IT-yritystä kauemmaksi, sillä uskon, että muutkin yritykset, joilla on toimitiloissaan aulapalvelu pystyvät havaintojeni kautta kehittämään oman yrityksensä aulapalvelun asiakaspalvelua ja aulapalvelijoiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemista. Toimeksiantajayritys odottaa saavansa opinnäytetyöni tuloksista konkreettisia kehitysehdotuksia aulapalvelun asiakaspalvelun kehittämiseksi. Tarkoituksena on, että havaintojani ja kehitysehdotuksiani pystytään hyödyntämään myös alihankkijayrityksen muiden aulakohteiden kehittämisessä.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1: Oman työn havainnointi

Ensimmäisellä raportointiviikolla tavoitteeni on havainnoida omaa työskentelyäni ja palvelu-
aulan toimivuutta työympäristönä sekä toteutuneita asiakaskohtaamisia ulkoisten ja sisäisten
asiakkaiden kanssa.

Maanantai 30.8.2021

Saldovapaa.

Tiistai 31.8.2021

Pitkän viikonlopun jälkeen päiväni alkoi henkilökohtaisen työ sähköpostin ja aulan yhteissähkö-
postien läpikäymisellä, viikon neuvotteluhuoneiden varauskalenterin varauksiin perehtymi-
sellä sekä tulevan viikon ennalta ilmoitettuihin työtehtäviin tutustumisella. Sähköpostiin oli
saapunut maanantai-iltana muutama viesti, joihin vastasin heti ja välitin yhden huoltopyyn-
nön palvelukeskukseen. Sähköpostin siistimisen jälkeen aamu jatkui toimistolle saapuvan hen-
kilöstön tervehtimisellä ja palvelemisella. Tyypillisimpiä palvelutilanteita heti aamulla on
saapuneiden pakettien luovutus sekä varakulkutunnisteiden ja varahenkilökorttien luovutta-
minen henkilöille, jotka ovat unohtaneet omat avaimet ja korttinsa kotiin. Tässä tilanteessa
henkilön oma kulkutunniste passivoidaan siihen asti, kunnes varatunniste ja varahenkilökortti
palautetaan aulapalvelijalle työpäivän päätteeksi.

Työpäivääni sisältyi paljon päivittäisiä työtehtäviäni, kuten vieraiden vastaanottoa ja ohjeis-
tusta, neuvotteluhuoneiden varaamista, yhteiskäyttöauton varaamista ja luovuttamista, lou-
nasmenekkiraportointia, henkilöstöravintolan ruokalistan päivittämistä, vara-avainten ja huol-
toavainten luovutusta, henkilöstön palvelupyyntöjen välittämistä ja heidän yleistä neuvon-
taansa.

Aamulla tarkistaessani sisäisen neuvotteluhuoneiden varauskalenterin, huomasin että pää-
konttorilla järjestettiin tänään usean hengen asiakastilaisuus, jonne saapui vieraita toisesta
yrityksestä. Valmistin vieraille korttiohjelmallamme nimelliset vierailijakortit, joissa ilmoite-
taan vieraan nimi, yritys, tilaisuuden järjestäjä ja vierailun ajankohta ja laadin erillisen ryh-
mäsalassapitosopimuksen. Usean hengen vierastilaisuuksissa laadimme sähköisesti ryhmäsalas-
sapitosopimuslomakkeen, jotta vieraiden sisään kirjaaminen olisi sujuvampaa niin asiakkaalle,

kuin meille. Tällä minimoidaan palveluaulan ruuhkautuminen, kun jokaisen vieraan ei tarvitse täyttää erikseen omaa salassapitosopimusta.

Keskiviikkona on kuukauden ensimmäinen päivä, jolloin yrityksessä aloittaa aina paljon uusia työntekijöitä. Olimme saaneet jo aikaisemmillä viikoilla henkilöstöhallinnolta henkilökiertoilmoitukset aloittavista työntekijöistä, joiden pohjalta loin heille sisäisiin järjestelmiimme henkilöprofiilit. Jotta keskiviikko aamun uusien työntekijöiden vastaanotto tapahtuisi mahdollisimman palvelutehokkaasti, määritin jokaiselle tänään valmiiksi jo kulkutunnisteet ja kirjasin tunnisteiden kuittauslomakkeet. Päivän päätteeksi tulostin huomenna aloittaville työntekijöille väliaikaiset henkilökortit sekä samalla päivitin ulkoisten huoltohenkilöiden päivittäin vaihtuvat huoltokortit.

Keskiviikko 1.9.2021

Päivä alkoi vastaamalla aulan aukioloajan ulkopuolella saapuneihin sähköposteihin. Tiesimme, että tänään toimistolla aloittaa 10 uutta työntekijää, joten siirsimme heille tehdyt kulkutunnisteet ja väliaikaiset henkilökortit valmiiksi esille käden ulottuville. Uudet työntekijät saapuivat kello 8-9 välillä, jolloin heiltä ohjeistuksien mukaisesti tarkistettiin henkilöllisyystodistukset, annettiin henkilöstön parkkiluvat sekä luovutettiin kulkutunnisteet ja väliaikaiset henkilökortit. Henkilöitä ohjeistettiin tulemaan kuvattavaksi aulaan viralliseen henkilökorttikuvaan myöhemmin samana päivänä, tai vaihtoehtoisesti lähettämään itsestään selkeän kasvo-kuvan vaalealla taustalla palveluaulan sähköpostiosoitteeseen. Heille kerrottiin, että toimistolla liikkeessä henkilöstöllä tulee olla aina IT-yrityksen virallinen kuvallinen henkilökortti kaulassa, mutta ennen virallisen henkilökortin valmistumista, heidän tulee aluksi käyttää väliaikaista kuvatonta henkilökorttia. Alkuohjeistuksen jälkeen uusien työntekijöiden esihenkilöt soitettiin noutamaan heidät aulasta. Esihenkilön nimellä he kuittasivat uudelle työntekijälle saapuneet työkoneet, puhelimet ja tarvittavat toimistotarvikkeet.

Henkilöstöravintolassa aloitti tänään uusi tarjoilija, jonka työsuhteen alkamisesta emme ole saaneet hänen esimieheltään henkilötietoilmoitusta. Esimies vahvisti toimistolle saapuaan työsuhteen alkavan tänään, mutta ennen virallisen sähköisen henkilötietoilmoituksen saapumista, henkilö kirjattiin sisään esimiehensä vieraana. Henkilötietoilmoituksen saavuttua loin hänelle järjestelmiimme henkilöprofiilin ja kulkutunnisteiden hänen työtehtäviinsä sopivilla kulkuoikeuksilla. Tapauksissa, joissa emme ole saaneet henkilöstöhallinnolta virallista henkilötietoilmoitusta työsuhteen alkamisesta ennen virallista aloituspäivää, uusi työntekijä kirjataan sisään ensin aina vieraana. Tällöin henkilö ei ole oikeutettu kulkemaan yrityksen tiloissa ilman saattajaa, eli esihenkilöään.

Toimistolla järjestettiin tänään kolme isoa ulkoista asiakastapahtumaa, joihin saapui vieraita myös ulkomailta. Emme olleet saaneet tilaisuuden järjestäjiltä vieraista etukäteen erillistä nimilistaa, joten vieraat täyttivät yksittäiset salassapitosopimuslomakkeet ennalta laaditun ryhmäsalassapitosopimuksen sijaan. Kaikille vieraille annettiin numerolliset vierailijakortit ja heidät ohjeistettiin aulatilán sohville odottamaan tilaisuuden järjestäjän saapumista. Vieraita palveltiin Suomeksi sekä Englanniksi ja puhuttu kieli valikoitui asiakkaan äidinkielen mukaan. Ennen tapahtumien alkua vieraille jaettiin vielä sisäisen WLAN verkon salasana ja kerrottiin saniteettitilojen sijainti. Osa ulkoisista vieraista otti meihin enemmän kontaktia muun muassa kysellen toimistorakennuksesta ja juttelemalla päivän kuulumisia. Suhteutin oman palvelutilanteen ulkopuolisen kommunikoinnin asiakkaan tapaan ottaa minuun kontaktia ja hakea vuorovaikutusta, jotta tilanteet tapahtuisivat asiakkaan kommunikointihalukkuuteen mukautuen.

Henkilöstölle näkymätöntä työtä tuotti meille tänään 30 alikonsultin työsuhteen vakinaistaminen ja siihen liittyvät toimenpiteet. Teimme sisäisiin järjestelmiimme vaaditut kulkuaalueiden, lounasoikeuksien ja työsuhdemuodon muutokset sekä olimme yhteydessä uusiin vakinaistettuihin henkilöihin yrityksen henkilökorttien uusimiseen liittyen. Henkilökortista ilmenee työsuhteen muoto, joten vakinaistetut henkilöt tarvitsevat uudet henkilökortit. Heidä ohjeistettiin aloittavien työntekijöiden tapaan joko tulemaan aulaan kuvattavaksi, tai lähettämään vaatimusten mukainen kuva palveluaulan sähköpostiin.

Torstai 2.9.2021

Työsähköposteihin vastaamisen jälkeen aamu jatkui noutamattomien kulkutunnisteiden läpi käymisellä. Kulkutunnisteet olivat jääneet noutamatta uusilta työntekijöiltä, jotka eivät olleet koskaan saapuneet toimistollemme. Noutamattomia tunnisteita oli kertynyt useampi ja tarkastuksen yhteydessä selvisi, että monen työsuhde oli jo päättynyt. Tyhjensin lopettaneiden henkilöiden kulkutunnisteet, merkitsin heidän sisäiseen henkilöprofiiliinsa työsuhteen päättyneen ja lisäsin tiedon aulapalvelun omaan ”lopettaneet” Exceliin. Toimenpiteellä varmistetaan se, ettei työsuhteen päätyttyä henkilö pääse toimistolle virheellisesti yrityksen työntekijänä.

Tänään toimistolla vieraili paljon ulkopuolisia vieraita erinäisissä kokouksissa ja tapahtumissa. Yrityksellä on jatkuva rekrytointi päällä, joten työhaastatteluissa käy viikoittain useita henkilöitä. Haastattelijat ovat usein kiinnostuneita siitä, miten haastateltavat käyttäytyvät aulapalvelijoita kohtaan asioidessaan palveluaulassa. Mikäli henkilö on kohdellut aulapalvelijoita epäasiallisesti tai epäkunnioittavasti, vaikuttaa tämä usein lopulliseen rekrytointipäätökseen.

Tein tänään viikon aikana kertyneet henkilökortit uusille työntekijöille ja henkilöille, joiden työsuhde oli alku viikosta vaihtunut alikonsultista vakituiseksi. Henkilökorttikuvista osat

olemme ottaneet aulassa ja osat meille on toimitettu sähköpostitse. Henkilökortin pohja määrittyy työntekijän henkilöprofiilissa ilmoitetun työsuhteen muodon perusteella, johon henkilökorttiohjelmamme on synkronoitu. Vakituksille ja alihankkijoille tehdään erilaiset henkilökortit. Henkilökorttien valmistuttua ilmoitin työntekijöille sähköpostitse, että valmiit kortit ovat noudettavissa palveluauhasta aulan aukioloaikojen puitteissa. Muiden konttoreiden työntekijöiden valmiit henkilökortit lähetin postitse heidän kotikonttoreilleen, sillä tietoturvasyistä kortteja ei toimiteta henkilöiden kotiosoitteisiin. Turvallisuussyistä henkilökorteissa ei lue yrityksen nimi ja henkilöstöä ohjeistetaan pitämään kulkutunnistetta eri kaulanauhassa kuin henkilökorttia, jotta kadonnutta henkilökorttia tai kulkutunnistetta ei voida yhdistää suoraan yritykseen.

Perjantai 3.9.2021

Sähköpostiin oli saapunut eilen aukioloaikojen ulkopuolella yksi edustussauunan varauspyyntö, kaksi neuvotteluhuonevarauspyyntöä ja kysely yhteiskäyttöauton saatavuudesta. Edustussauunan varaamiseen tarvitsemme henkilön yksikön johtajan vahvistuksen, sillä kyse on edustustilasta, jota saa käyttää ainoastaan luvan kanssa yrityksen edustustapahtumissa. Kaikki toimilavaraukset teemme erillisen sisäisen varausjärjestelmän kautta. Varausrjärjestelmän kautta tilaisuuksiin saamme tilattua henkilöstöravintolalta pyydetyn kahvi -, -lounas, tai illallistarjoilun. Yhteiskäyttöauton varaaminen tapahtuu aina meidän kauttamme ja auton voi lainata joko työajoon tai yksityisajoon. Yksityisajosta peritään kiinteä vuokrausmaksu, jonka maksamisen ohjeistamme varaajalle varauksen teon yhteydessä. Henkilön noutaessa auton ohjeistamme heitä myös ajopäiväkirjan täyttämässä sekä muissa auton käyttöön ja käytäntöihin liittyvissä asioissa.

Viikoittain käyvät kahvikonehuoltaja ja viherkasvihoitaja vierailivat työtehtävissään viikonloppua vasten toimistolla. Meille on nimetty yrityksen puolesta muutama turvaselvitetty työntekijä, jotka saavat alihankkijayritysten puolelta liikkua talossa ilman erillistä valvontaa. Heidän käyntinsä kirjattiin ylös ja heille annettiin huoltohenkilökortit ja tehtävilleen määritetyt huoltokulkutunnisteet. Ilman erillistä valtuutusta, huoltohenkilökunta tarvitsee aina mukaansa yrityksen puolen yhteishenkilön saattajaksi.

Tänään saimme henkilöstöhallinnolta viikoittaiset henkilökiertoraportit yrityksen aloittavista ja lopettavista työntekijöistä. Muokkasin henkilökiertoraportit oikeaan muotoon Excellillä ja aloitin käymään listoja läpi. Aloittaville työntekijöille loin sisäiset henkilöprofiilit ja määritin tiedot työsuhteen muodosta, kulkualueista ja työsuhteen alkamisesta sisäisiin järjestelmiimme. Ensi viikon maanantaina aloittaville loin valmiiksi kulkutunnisteet ja kulkutunnisteen luovutuslomakkeet. Lähtevät, eli lopettavat työntekijät käsittelin määrittelemällä työsuhteen

päättymispäivän järjestelmiimme sekä kirjaamalla tiedon aulan omaan lopettavien työntekijöiden taulukkoon. Työsuhteen päättymisen rekisteröinti on turvallisuuden kannalta tärkeää, jotta lopettanut henkilö ei pääse toimistolle enää työsuhteen päätyttyä.

Joka perjantaiseen tapaan tänään useampi työntekijä palautti aulaan kulkutunnisteensa, henkilökorttinsa ja työvälinsä työsuhteen päätyttyä. Yrityksen henkilökierto on tiheä, minkä vuoksi työsuhteen aloittavia ja lopettavia on viikoittain paljon. Passivoin lopettavien henkilöiden tunnisteet ja tein työsuhteen päättymiseen kuuluvat toimenpiteet. Elektroniset työvälit toimitin yrityksen omaan lähitukeen.

Ennen päivän päättymistä varmistin, että kaikki maanantaiksi vaaditut työtehtävät oli hoidettu, minkä lisäksi suoritin joka perjantaiset ensi viikkoon valmistavat toimenpiteet, eli tulostin toimiston hisseihin ja keittiöön ensi viikon lounaslistat, tulostin uuden viikon vierailija- ja huoltohenkilökortit, putsasin henkilökorttikoneen sekä siistin palveluaulan pöydiltä päivän mittaa kertyneet toimistotarvikkeet ja paperit, jotta aulatilaa jää puhtaaksi viikonloppua varten.

Viikkoanalyysi 1

Ensimmäisen raportointiviikon aikana seurasin omaa työskentelyäni ja palveluaulan toimivuutta työympäristönä sekä havainnoin toteutuneita asiakaskohtaamisia ulkoisten ja sisäisten asiakkaiden kanssa. Raportointiviikko oli työtehtäviltään tyypillinen ja hyvin monipuolinen. Päivittäisissä työtehtävissäni on paljon toistuvia palvelutilanteita, joten en kirjaa päivittäin toistuvia palvelu- ja työtilanteita raportoinnissani, ellei tilanteissa ole ollut jotain tavallisesti poikkeavaa. Päivittäin toistuvia työtehtäviäni ovat vieraiden vastaanotto ja heistä ilmoittaminen tilaisuuden järjestäjälle, henkilöstön neuvominen kasvotusten, puhelimitse ja sähköpostitse, palvelupyyntöjen välittäminen palvelukeskukseen, aloittavien ja lopettavien työntekijöiden toimenpiteet, varakulkutunnisteiden ja varahenkilökorttien luovutus, huoltohenkilökunnan kirjaaminen ja huoltoavainten luovutus, neuvotteluhuoneiden varaaminen ja varausten muutokset, lounasmenekkiraportointi ja yhteiskäyttöauton varaaminen ja luovutus.

Ensimmäisen viikon aikana keskityin harjoittelemaan työskentelyni observointia, eli havainnointia. Keskeisenä aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössäni toimii oman työskentelyni ja vuorovaikutuksen havainnointi. Havainnointi sopii aineistonkeruumenetelmänä kehitystyöhön, jonka tarkoituksena on kehittää yksilön omaa toimintaa ja vuorovaikutustilanteita. Oman työskentelyni, vuorovaikutustilanteiden ja työympäristön havainnointi tulee olemaan tiiviisti mukana läpi opinnäytetyöprojektin. Normaalisessa arjessa havainnointi mielletään eri tavalla kuin tutkimuksellisessa yhteydessä. Tutkimuksellinen havainnointi on enemmän systemaatt-

tista tarkkailua, kuin normaalissa arjessa tapahtuvaa tilanteiden huomiointia. Työni havainnoinnilla tarkkailin sitä, että miten ajatellut työprosessit tapahtuvat käytännössä. Havaintoprosessi ei ole pelkästään verbaalinen, vaan havainnoinnissa kiinnitin huomiota myös kehonkieleeni palvelutilanteissa. Havainnoidessa työskentelyä, saattaa tulla ilmi, että työtilanteiden kulku tapahtuu todellisuudessa eri tavalla mitä oli ajateltu. Havainnoimalla saadaan tietoa siitä, miten tilanteet oikeasti tapahtuvat. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 53)

Havainnointia voidaan käyttää itsenäisesti, tai ottaa tueksi ja lisäksi mukaan myös haastatellut. Opinnäytetyössäni havainnoin pääsääntöisesti omaa työskentelyäni, mutta tarpeen vaatiessa tulen hyödyntämään myös muita keinoja, kuten esimerkiksi haastatteluja, havainnointiprosessissa. Havainnoinnin kohteet ovat ennalta mietittyjä ja kirjaan havainnoitejani jatkuvasti ylös ja jäsentelen havainnoinnit työpäivän päätteeksi. Hyvin suunnitellulla ja toteutulla havainnoinnilla saadaan paljon tietoa havainnoinnin kohteesta. Työskentelyni havainnointi on osallistuvaa aktiivista havainnointia, sillä itse havainnoinnin kohteena vaikutan aktiivisesti työskentelylläni tutkittamaan ilmiöön, eli asiakaspalvelun kehittämiseen. Havainnoitsijana ja havainnoinnin kohteena olen opinnäytetyössäni kahdessa eri roolissa: olen keskeinen osallistuja sekä myös osallistujan, eli itseni käyttäytymisen ja työskentelyn seuraaja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 59-63.)

Havainnoidessasi ensimmäisen raportointiviikon aikana työskentelyäni, ymmärsin, miten paljon työssäni on pienempiä työtehtäviä, mitä en ole osannut edes tunnistaa. Minulle selkeytyi myös päivittäiset rutiininomaiset työtehtäväni, joiden ympärille muodostuu paljon satunnaisia työtehtäviä. Systemaattinen havainnointi auttoi tarkastelemaan omaa työskentelyäni ja työssä tapahtuvia tilanteita tiedostavammin, kun työtehtävien suorittaminen vaihtui tarkkailtavaksi tekemiseksi. Havaintojeni kirjaamiseen käytin muistiinpanovälineenä puhelimen omaa muistiota sekä työpäivän aikana kirjasin yksittäisiä sanoja ja lauseita ylös opinnäytetyöpohjaani. Haastavinta työn havainnoinnissa oli jatkuva ajatustyön jäsentely, kun taas mielenkiintoisinta oli oman työn kuvan laajuuden ja moninaisuuden ymmärtäminen.

3.2 Viikko 2: Resurssipulan kokonaisvaltainen vaikutus

Toisella raportointiviikolla perehdyn resurssipulan vaikutukseen omaan hyvinvointiin, asiakkaan palvelukokemukseen ja tuotetun palvelun laatuun. Lisäksi mietin keinoja parantaa omaa jaksamistani stressaavassa työympäristössä sekä mietin, miten resurssipulan aiheuttamia haasteita voitaisiin helpottaa.

Maanantai 6.9.2021

Viikon ensimmäinen työpäivä alkoi joka maanantai tehtävällä kulkudataraportilla. Kulkudataraportti luodaan edellisen viikon henkilöstön pääkonttorilla käymisen pohjalta ja välitetään yrityksen kiinteistön vastuuhenkilöille. Raportin laatimiseen olin varannut aamusta kaksi tuntia, joten aamuni koostui pitkälti pelkästään monivaiheisen kulkudataraportin luomisesta.

Hyvin nopeasti uusien aloittavien saapuessa huomasi, että perjantaina saamamme aloittavien henkilöiden henkilökiertoraportti oli puutteellinen. Neljän uuden työntekijän aloituksesta emme olleet saaneet ilmoitusta ja asiaa selvittäessä virhe ilmeni tapahtuneen HR:n järjestelmissä. Uudet työntekijät ja heidän esimiehensä suhtautuivat kuitenkin tilanteeseen ymmärtävästi ja uudet henkilöt otettiin sisään heidän vierainaan. Tilanteissa, joissa emme ole saaneet uudesta työntekijästä henkilöstöhallinnolta henkilötietoilmoitusta, meille riittää, että esimies välittää sähköpostiimme vaadittavat tiedot henkilön työsuhteesta. Tällöin uusi työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti aloittamaan työsuhteensa virallisesti, eikä virheestä koidu lisävaivaa useammalle henkilölle.

Päivä oli hyvin työntäyteinen ja sairauslomien aiheuttama resurssipula näkyi kiireenä. En ehtinyt hoitamaan työpäivän aikana kaikkia vaadittuja työtehtäviäni, vaan muutama kiireettömämpi asia jäi huomiseksi. Asiakaspalvelumme ensisijainen palvelutilanne on kasvokkain tapahtuvat asiakaskohtaamiset, jolloin kiireen keskellä toimistolla oleva henkilöstö ja asiakkaat palvelevat aina ensisijaisesti kunnolla alusta loppuun. Sairaustapauksien vuoksi tästä viikosta on odotettavasti tulossa kiireinen, mikä ei toivottavasti tule näkymään asiakkaan puolelle tuotetun palvelun laadussa.

Tiistai 7.9.2021

Aamu alkoi yhteissähköpostin ja tuurattavan henkilön sähköpostin uusiin viesteihin vastaamalla. Tuurattavan henkilön sähköpostiin oli saapunut viestejä, joihin en osannut kaikkiin suorilta itse vastata. Konsultoin muutamaa henkilöä, joilta sain apua sähköposteihin vastaamiseen. Henkilövajeen vuoksi koen omien työtehtävieni suorittamisen tehokkuuden kärsineen, sillä vastuullani on useamman ihmisen työtehtävät. Henkilöstövajetilanteessa ohjeistuksemme on tehdä ensisijaisesti omat työtehtävät, minkä jälkeen resurssien mukaan toisten henkilöiden työt. Tämä on kuitenkin aiheuttanut tilanteita, jossa asiakas on kokenut saavansa laadullisesti puutteellista palvelua. Kokemukseen on vaikuttanut palvelupyyntöjen vastauksien pidempi reagointiaika ja joissain tilanteissa puutteellinen ohjeistus. Puutteellista neuvontaa henkilöstö on saanut tilanteissa, jolloin kukaan muu kuin poissa oleva työntekijä ei tiedä kysytyn palvelun toimenpiteistä ja toimintatavoista.

Otin asian puheeksi tänään esihenkilölleni, sillä en koe tilanteen olevan reilu kenellekään osapuolelle. Työntekijänä resurssipulasta aiheutui suorituspainee palvelun tuottamisen tehokkuudesta ja laadukkaan palvelun toteutumisesta, kun taas juuri asiakkaalle tämä näkyi edellä mainittujen asioiden laadun kärsimisenä.

Sain työpäivän aikana hoidettua kaikki omat työtehtäväni, mutta tuurattavan henkilön työtehtäviä jäi rästiin huomiselle. Alihankkijayrityksen puolelta minun ei oleteta tekevän enempää toisen henkilön työtehtäviä kuin ehdin, mutta siitä että vastaan yksin asioista, joista ei tiedä kuin perustasoisesti, aiheutuu työskentelylleni ylimääräisiä paineita.

Keskiviikko 8.9.2021

Sairausloma.

Torstai 9.9.20

Olin varautunut työtehtävien kertyneen yhden päivän poissaoloni vuoksi, mutta positiivisena yllätyksenä kollegani oli hoitanut kiireelliset työtehtävät pois alta puolestani.

Saimme tänään negatiivista palautetta johtoportaan kautta toiminnastamme palvelutilanteissa, joissa olimme ohjeistaneet yrityksen henkilöstöä itse kirjaamaan palvelupyynnöt palvelukeskukseen sen sijaan, että olisimme kirjanneet pyynnöt heidän puolestaan. Palvelupyyntöjärjestelmä oli otettu käyttöön yrityksessä juuri ennen aloittamistani ja minulle oli perehdytyksessä opetettu, että henkilökuntaa ohjeistetaan ensisijaisesti tekemään palvelupyynnöt itse. Kävimme kollegani kanssa asiasta keskustelun valituksen saatuaamme ja ilmeni, että kyseessä oli enemmän heidän muodostama toimintatapa, kuin suoraan ohjeistuksen mukainen. Saimme viralliset ohjeet tuoda palvelupyynnötilanteissa asiakkaille esille mahdollisuus siitä, että asiakas voi halutessaan tehdä pyynnön myös itse. Ensisijaisesti kuitenkin luomme ja välitämme itse kaikki pyynnöt palvelukeskukseen, emmekä vaadi tätä asiakkailta. Itse olin tilanteissa toiminut pääsääntöisesti tämän mallin mukaan, paitsi silloin kuin omien työkiireiden vuoksi koin asiakkaalle nopeammaksi, jos asiakas itse pystyisi luomaan palvelupyynnön. Väärin hoidetut palvelutilanteet olisi voitu välttää selkeyttämällä yhtenäinen ohjeistus palveluntuottamisesta kaikille alihankkijayrityksen tiimin jäsenille.

Toinen valitus tuli tilanteesta, jolloin asiakasta ei ollut hänen mielestään palveltu loppuun asti. Tilanteessa, jossa emme osanneet vastata kysymykseen, ohjasimme hänet olemaan yhteydessä oikeaan henkilöön. Oikeaoppisesti tässä tilanteessa meidän olisi pitänyt selvittää

asia itse, minkä jälkeen kertoa ratkaisu asiakkaalle. Tilanne oli tapahtunut työskennellessämme henkilöstövajeella, joten valitus nosti mielestäni esiin jälleen resurssipulan vakavuuden ja konkreettisen esimerkin siitä, miten henkilöstövaje näkyy asiakkaan palvelukokemuksessa.

Perjantai 10.9.2021

Perjantain tehtävälistalla oli henkilökiertoraporttien tekeminen ja alkuviikosta rästiin jääneiden henkilötietomuutosraporttien kirjaaminen. Saamme kerran kuussa henkilöstöhallinnolta neljä raporttia, joissa ilmoitetaan henkilöstön tietojen erinäisistä muutoksista. Saamme erilliset raportit henkilöstön pitkistä poissaoloista, nimenmuutoksista, toimipistemutoksista, osastomuutoksista ja toimenkuvamuutoksista. Ilmoitusten pohjalta päivitämme tiedot henkilöiden sisäisiin henkilötietoprofiileihin. Raportoinnin tarkoituksena on varmistaa, että järjestelmisämme olevat henkilötiedot pysyvät kokonaisvaltaisesti ajan tasalla.

Tänään työskentelimme ensimmäistä päivää tällä viikolla täydellä työvoimalla, mikä vaikutti positiivisesti tiimimme työntekijöiden mielialaan ja työmotivaatioon. Jokainen sai hoitaa oman vastuualueensa työtehtävät, minkä ansiosta työntekomme oli omatoimisempaa ja itsevarmempaa. Vaikka sain viikon aikana tukea tuurattavan henkilön työtehtävien hoitamisessa ja minulle painotettiin, ettei toisen henkilön töitä tarvitse tehdä enempää kuin osaan ja pysytyn, jäi minulle valitettavasti tunne siitä, että vaivasin muita työntekijöitä kysymyksilläni ja suoriuduin työtehtävistä huonommin mitä yrityksen henkilöstö, osa kollegoistani ja esihenkilöni minulta odotti.

Viikkoanalyysi 2

Keskeiseksi asiaksi toisen raportointiviikon kohdalla nousi resurssipulan aiheuttama henkilöstövaje sekä tämän vaikutus omaan jaksamiseen ja tarjoamaamme palvelun laatuun. Sairauspoissaolojen vuoksi työskentelimme tämän viikon vajaalla henkilöstöllä, mikä vaikutti niin meidän omaan stressitilaamme, kuin tarjotun palvelun tuottamisen tehokkuuteen ja laatuun. Tein tällä viikolla omien töiden lisäksi yhden kollegani työt, joita en hallitse kuin perustasoisesti. Tuplaantuneen työmäärän lisäksi, jouduin tekemään joka päivä tavallista pidempää työpäivää. Toisen henkilön töiden hoitaminen sisälsi hänen sähköposteihinsa vastaamista ja asiakkaiden kokonaisvaltaista palvelua. Kohtasin viikon aikana useamman tilanteen, jossa koin, ettei osaamiseni riittänyt asiakkaan palvelemiseen, vaan palvelun laatu oli tyydyttävällä tasolla. Tämä vaikutti myös omien työtehtävieni hoitamiseen, sillä tilanteesta aiheutuva stressi heikensi läsnäoloani asiakastilanteissa ja sähköpostitse vastausaikani oli normaalia pidempi.

Vaikka oma esihenkilöni ymmärsi tilanteen hektisyyden ja painotti, ettei minun tarvitse tehdä enempää kollegani töitä mitä omilta töiltäni ehdin, näkyi tämä kuitenkin loppuasiakkaille normaalia heikompilaatuisena asiakaspalveluna ja saimme heiltä myös asiasta huomautusta. Osa asiakkaista ajattelee työtehtävienne olevan vain se heille näkyvä osa asiakaspalvelua, eivätkä kaikki aina ymmärrä, että työpäiväämme täyttää myös heille huomaamattomat työt. Vaikka henkilöstövajeen aiheuttama tilanne ymmärrettiin alihankkijayrityksemme puolelta, odottaa loppuasiakas maksamansa palvelun tuottamisen olevan tasalaatuisia vuoden jokaisena päivänä.

Nummelinin (2008, 75-76) mukaan työntekijän haitallinen stressi vaikuttaa omissa työtehtävissä suoriutumiseen, mikä vaikuttaa suorilta tuotetun palvelun laatuun ja asiakkaan palvelukokemukseen. Energisoiva stressi työssä on innostavaa ja lisää hallinnan tunnetta, kun taas haitallinen stressi tekee työntekijästä lamaantuneen ja tämä kuluttaa enemmän käytettävää energiaa. Pitkään jatkunut työstressi vaikuttaa negatiivisesti ihmisen biologiseen puolustusjärjestelmään, mikä altistaa työntekijän stressin aiheuttamille tyypillisille oireille ja sairauksille, kuten liialliselle stressille, masennukselle ja työuupumukselle. Stressin aiheuttamat oireet ovat henkilöstä riippuen psyykkisiä, kuten ahdistuneisuutta ja ärtyneisyyttä, tai fyysisiä, kuten vatsavaivoja ja päänsärkyä.

Motivoituneet ja sitoutuneet työntekijät, jotka ovat työtään kohtaan velvollisuuden- ja vastuuntuntoisia, ovat Nummelinin (2008, 81) mukaan alttiimpia työuupumukselle. Heidän tavoitteensa suoriutua työtehtävistä aina riman ylittäen aiheuttaa kyvyttömyyden ja pettymyksen tunnetta, mikäli työssä ei suoriudu täydellisesti. Tunnistan itsessäni tällaisia piirteitä, sillä haluan aina suoriutua työtehtävistäni moitteettomasti ja tämän vuoksi koenkin epäonnistumisen tunteita suorittaessani työtehtäviä, joita en osaa täydellisesti. Tämä on haitallinen tapa ajatella, sillä hallitsemattomuuden tunne yhdistettynä stressiin ja kiireeseen altistaa työuupumukselle.

Nummelin (2008, 77) luettelee kirjassaan työkuormituksesta aiheutuneen stressin ja henkisen väsymyksen oireita. Stressin vaikutukset ovat yksilöllisiä, mutta itsestäni tunnistin tällä viikolla seuraavat oireet :

- Muistin heikentyminen ja hajamielisyyden lisääntyminen
- Keskittymiskyvyn heikkeneminen
- Päätöksenteon vaikeutuminen
- Oman ärtyneisyyden lisääntyminen ja henkisen joustovaran väheneminen
- Töiden aloittamisen vaikeutuminen ja töiden kasaantuminen
- Oman laadun tarkkailun vähentyminen
- Kokonaisvaltaisen väsymyksen lisääntyminen
- Liikunnan määrän väheneminen

- Unen laadun heikentyminen

Liikunta ja riittävä laadukas uni ovat aina olleet itselleni keskeisiä asioita osana henkistä hyvinvointia. Tällä viikolla kuitenkin pitkien ja kuormittavien työpäivien päätteeksi en ole henkisesti enkä fyysisesti jaksanut urheilla, mikä on myös vaikuttanut unen laatuun. Onnekseni minulla on sentään koira, jonka ansiosta uupuneenakin tulee lähdettyä ulkoilemaan.

Alihankkijayrityksellämme oli viime syksynä YT-neuvottelut, minkä johdosta henkilöstöä vähennettiin. Koronapandemian aiheuttamien karanteenien ja pitkien sairauslomien vuoksi henkilöstöä tulisi palkata lisää, jotta äkilliset poissaolot pystyttäisiin poikkeuksetta paikata eikä henkilöstövajetta syntyisi. Yrityksemme on tiedostanut resurssipulan aiheuttaman henkilöstövajeen tilanteen vakavuuden ja rekrytoi tällä hetkelle uusia työntekijöitä, mutta ymmärrettävästi rekrytointiprosessi ottaa oman aikansa. Ennen uusien resurssien saamista, yrityksemme esihenkilöiden tulisi ottaa vakavuudella työntekijöiden kertoma suuri työkuormitus, eikä vähätellä ylimääräisestä työstä aiheutuvaa stressiä ja suorituspainetta. Uusilla työntekijöillä on kuitenkin vielä edessä tuettu perehdytysjakso, joten osaava työvoima ei ole välittömästi saatavilla, vaan pahimmassa tapauksessa perehdytysprosessista koituu meille vielä lisää vastuuta omien ja tuurattavien henkilöiden töiden rinnalle.

3.3 Viikko 3: Negatiivisen palautteen vastaanottaminen

Kolmannella raportointiviikolla havainnoin ja perehdyn negatiivisen palautteen vastaanottamiseen aulapalvelussa sekä pohdin esihenkilön ja aulapalvelijan välisiä vaihtoehtoisia kommunikointitapoja, millä palautteen annosta saisi rakentavampaa ja kehittävämpää.

Maanantai 13.9.2021

Saldovapaa.

Tiistai 14.9.2021

Keskustelimme kollegoideni kanssa tänään viime viikosta, jolloin negatiivisia asiakaspalautteita tuli enemmän kuin tavallisesti. Saamamme negatiivinen palaute oli osittain aiheetonta ja osittain aiheellista, mutta koimme myös parantamisen varaa esihenkilömme ulosannissa välittää negatiivista palautetta. Kohtaamme työssämme satunnaisesti tilanteita, joissa asiakas

kokee saaneensa palvelun olleen puutteellista tai epäammattimaista. Keskeisenä asiana keskustelimme siitä, miten itse koimme toteutuneet palvelutilanteet. Huomasin heti keskustelussa, että reagoimme kaikki hyvin eri tavoin saatuun negatiiviseen palautteeseen. Esimerkiksi yksi kollegoistani ei kokenut antamassamme palvelussa olevan mitään vikaa, kun taas itse tunnistin tilanteiden ongelmakohdat, jotka vaikuttivat negatiivisesti asiakkaan palvelun koettuun laatuun. Selitettyäni oman näkemykseni tilanteesta, kollegani ymmärsi paremmin myös asiakkaan puolen tapahtuneessa. Koska jokainen palvelemamme asiakas on oma yksilönsä, on myös yhtä monta palvelutapamieltymystä kuin on asiakasta. Tämän vuoksi satunnaiset negatiiviset palautteet ovat väistämättömiä. Itse palautteen saajana on oman työn kannalta tärkeää tunnistaa aiheellinen negatiivinen palaute siitä palautteesta, joka johtuu asiakkaan yleisestä ärtymystilasta tai tarjotun palvelun ulkopuolisista vaatimuksista asiakaspalvelijaa kohtaan.

Keskiviikko 15.9.2021

Tänään alihankkijayrityksemme esihenkilöt järjestivät kuukausipalaverin IT-yrityksen monitoimitilassa pitkän koronasta johtuneen tauon jälkeen. Palaveriin osallistui meidän toimipisteen tiimin lisäksi kahden muun alihankkijayrityksen toimipisteen työntekijät, osa paikan päällä ja osa Teams:in kautta etäyhteydellä. Normaalisissa tapauksessa, ennen pidempää taukoa palaverissa, esihenkilöt vetävät keskenään kokouksen käymällä läpi tulokselliset muutokset verrattuna edeltävään kuukauteen. Nyt pitkän tauon jälkeen, myös työntekijät pääsivät enemmän ääneen.

Palaverissa käytiin yhdessä läpi esihenkilöiden johdolla pitkän aikavälin toteutuneiden työtehtävien laadunarviointi, tuloskeskustelu ja lähitulevaisuuden tapahtumien läpikäynti. Esihenkilöt olivat kiinnostuneita kuulemaan meidän mielipiteitämme ja kehitysehdotuksiamme palvelun tuottamisesta sekä esihenkilötyön toteutumisesta vapaiden puheenvuorojen välityksellä. Työhyvinvointi ja työturvallisuus nousivat keskeisiksi asioiksi, sillä työtapaturmia ja sairauspoissaoloja halutaan ennaltaehkäistä ohjeistamalla työntekijöitä käyttämään asianmukaisia työvaatteita ja varusteita sekä lepäämällä ja huoltamalla itseään vapaa-ajalla tarpeeksi. Henkilöstöä rohkaistiin myös ottamaan puheeksi mieltä painavat asiat oman esihenkilön kanssa. Jatkossa kuukausipalavereita olisi tarkoitus järjestää taas kuukausittain, jotta muutosten ja mahdollisten ongelmakohtien havainnointi olisi nopeampaa.

Torstai 16.9.2021

Jouduin tänään antamaan palautetta kollegani tavasta puhua päälleni asiakaspalvelutilanteissa. Meillä on aulapalvelutiimissä yhdessä sovittu käytäntö, että yksi henkilö palvelee oman asiakkaan alusta loppuun, jotta palvelutilanne pysyy asiakkaalle selkeänä ja aulapalvelijan palvelutilannetta kunnioittavana. Mikäli asiakasta palveleva henkilö ei pyydä erikseen apua toiselta aulapalvelijalta tai hän ei esitä väärää informaatiota asiakkaalle, annetaan hänen hoitaa palvelutilanne itse ilman keskeytyksiä. Viime aikoina olen kuitenkin joutunut useaan kertaan tilanteeseen, jossa kollegani neuvoo palvelemaani asiakasta olkani yli oman puheeni keskeyttäen. Tilanteet ovat saaneet selkeästi asiakkaat hämmentyneiksi ja olen itse kokenut tämän nöyryyttäväksi ja ammattitaitoani vähätteleväksi. Olen tilanteissa aina itse luovuttanut palvelutilanteen kollegalleni, sillä en koe järkeväksi alkaa palvella kilpaa asiakasta. Pahimassa tapauksessa molemmat asiakaspalvelijat toistelevat samoja asioita toisen puheen päälle ja asiakkaalle ei jää tilanteesta kuin sekava kuva. Otin asian puheeksi kollegani kanssa kysymällä, että onko hän itse huomannut toimivansa näin kyseisissä palvelutilanteissa. Hän kertoi tunnistavansa tilanteet ja pahoitteli tapahtunutta. Asiasta keskusteleminen oli työilmapiirimme kannalta tärkeää, sillä työskennellessä päivittäin tiiviisti yhdessä hyvät vuorovaikutustaidot ja ryhmädynamiikka heijastuvat positiivisesti myös palvelutilanteisiin.

Perjantai 17.9.2021

Päivä oli hektinen, sillä joka perjantaisen raportoinnin lisäksi loin ja välitin tänään kuukausittain lähetettävän lounasjaksoraportin ja lopettaneiden työntekijöiden listan yrityksen turvatiimille. Toimistolla vieraili tänään kaksi isoa opiskelijaryhmää, joiden saapumiseen olimme valmistautuneet tekemällä heille valmiiksi ryhmäsalassapitosopimukset ja nimelliset vierailijakortit. Saimme päivän päätteeksi opiskelijaryhmien tilaisuuden järjestäjiltä positiivista palautetta asiakaspalvelun sujuvuudesta, mikä tuntui palkitsevalta. Koronarajoitusten löyhentyminen on alkanut näkyä henkilöstön kävijämäärien nousuna toimistolla ja ulkoisia vieraita on myös huomattavasti enemmän kuin aikaisemmin. Päivinä, jolloin ulkoisia vieraita ja henkilökuntaa on talossa paljon, jää asiakkaalle huomaamattomille työtehtäville paljon vähemmän aikaa. Kiireisinä päivinä, jolloin fyysiset asiakaspalvelutilanteet työllistävät enemmän, jää myös sähköpostiviestittelylle aikaa vähemmän. Tästä johtuen viesteihin reagoimisessa kestää kiireisinä päivinä tavallista kauemmin. Mikäli toimistolla on jatkossa jälleen enemmän kävijöitä, yhden työntekijän tulisi mielestäni keskittyä pelkästään sähköpostiin ja asiakkaalta huomaamattomiin työtehtäviin, jotta palvelun laatu säilyisi tasaisen kiitettävänä kokonaisvaltaisesti jokaisessa osa-alueessa.

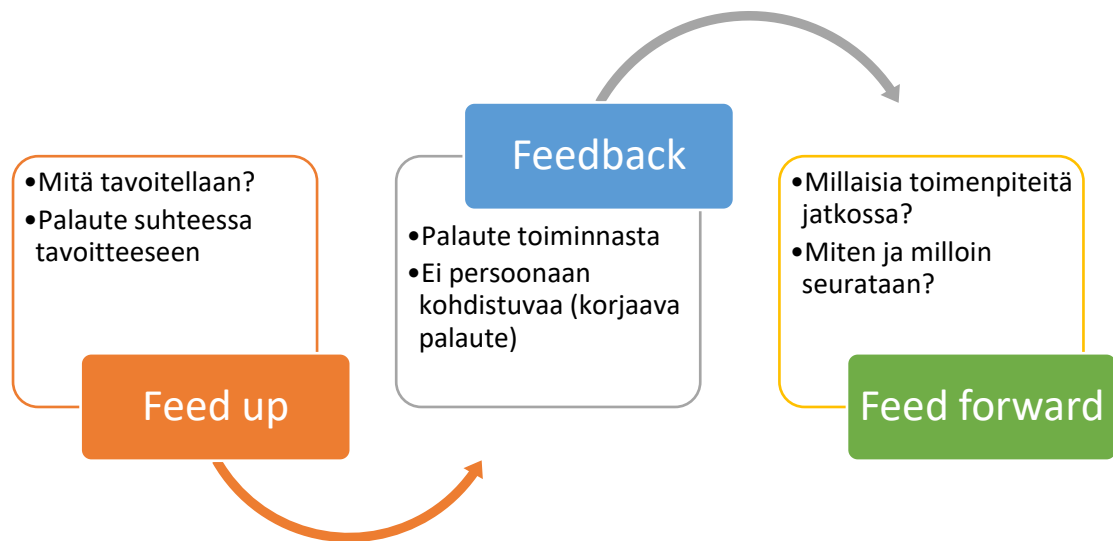
Viikkoanalyysi 3

Tällä viikolla huomasin selkeästi, miten koronarajoitusten löyhentäminen on alkanut näkyä toimistolla lisääntyneenä kiireenä. Kun työtehtävien määrän huomattavan lisääntymisen yhdistää jo kaksi viikkoa jatkuneeseen henkilöstövajeeseen, on ymmärrettävää, että kaikki eivät ole olleet tyytyväisiä tuotetun palvelun laatuun. Palvelukokemuksen tyytymättömyys on tuonut eteen tilanteita, joista olemme saaneet negatiivista asiakaspalautetta. Osa palaute on ilmaistu suoraan kasvatusten, kun taas osa palautteesta on tullut sähköpostitse esihenkilön välityksellä. Keskustellessamme kollegoitteni kanssa konfliktitilanteista, koimme osan negatiivisista palautteista aiheellisiksi, ja osan taas emme. Jatkuvan ammatillisen kehittymisen vuoksi koen palautteen työnteostani erittäin tärkeäksi. Kupiaisen, Peltolan ja Salorannan (2013, luku Monimuotoinen palaute) mukaan tapa millä esihenkilö tai asiakas välittää negatiivista palautetta, vaikuttaa usein siihen, miten työntekijä reagoi ja ottaa palautteen vastaan. Tämän vuoksi viikkoanalyysissäni perehdyn syihin, jotka ovat mahdollisesti aiheuttaneet huonosti toteutuneen palvelutilanteen ja pohdin vaihtoehtoisia tapoja antaa ja vastaanottaa rakentavaa negatiivista palautetta työpaikalla.

Palautteen antaminen on työntekijän kehittymisen kannalta tärkeää, silloin kun yksilö ei suoriudu työtehtävistään asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Tällöin työntekijän esihenkilö joutuu puuttumaan asiaan ja henkilön kanssa aletaan selvittää syitä sille, miksi työstä suoriutuminen on ollut puutteellista. Syiksi saattavat keskustelun kautta selvitä esimerkiksi vähäinen työpanos, väärä tapa hoitaa työtehtävää, työtehtävän väärin ymmärtäminen, huono yhteishenki tiimin sisällä, liian korkealle asetetut tavoitteet tai esihenkilön puutteellinen tuen antaminen. Vika ei ole aina työntekijässä, minkä vuoksi esihenkilön on myös syytä miettiä sitä, onko hän itse alisuoriutunut omassa työssään. Konfliktitilanteiden syntymiseen tarvitaan usein usean tekijän pettäminen vuoron perään tai samanaikaisesti. (Kauhanen 2015, 91.)

Tämä tapahtumaketju aiheutti myös meidän tarjotun palvelun laadun heikkenemisen, sillä kaasaantuneita tekijöitä oli useampi: henkilöstövajeen aiheuttama epävarmuus suoritetuista työtehtävistä, liiallinen työmäärä, esihenkilön tuen puutteellisuus ja työilmapiirin kiristyminen.

Työntekijät reagoivat eri tavoin negatiiviseen palautteeseen. Toiset eivät siedä lainkaan kritiikkiä toiminnastaan, kun taas toiset eivät kuuntele edes rakentavaa palautetta. Reaktiivista riippumatta kaikille työntekijöille on suotavaa antaa negatiivista ja positiivista palautetta, jotta henkilöllä on mahdollisuus reflektoida omia toimintatapojaan. Esihenkilö pysyy kuitenkin omalta osaltaan vaikuttamaan palautteen vastaanottavuuteen omalla lähestymistavallaan antaa palautetta. Oikein ja rakentavasti annettu palaute edistää yksilön oppimista sekä parantaa itsetuntemusta, ilmapiiriä ja kehittymistä työtehtävissä. Esihenkilön tulisi pyrkiä esittämään asian siten, että työntekijä näkee palautteen mahdollisuutenaan kehittyä ja oppia, eikä henkilökohtaisena hyökkäyksenä. (Kupias, Peltola & Saloranta 2013, 149-150.)



Kuvio 2: Hyvän palautteen elementit (Kupias, Peltola & Saloranta 2013)

Vuorovaikutuksellinen ja rakentava palaute mahdollistaa työntekijän kehittymisen ja oivalluksien tekemisen palautekeskustelussa. Kupiaisen ym. (2013) mallissa kuvio 2 hyvä palaute sisältää rakentavan palautteen toiminnasta, tavoitteiden kirkastamisen ja tulevaisuuteen suuntaamisen. Palautetta ei ole vain yhtä oikeaa tapaa antaa, vaan palautteen antajan näkökulma vaikuttaa tyyliin. Kollegoiden välinen palautteen antaminen on usein horisontaalista vertaispalautetta, jossa keskustelijat osapuolet ovat saman tasoisia. Esihenkilön ja alaisen välisessä palautekeskustelussa taas suhde on usein vertikaalinen, eli eri tasolta toiselle tasolle kulkevaa. Taitava esihenkilö osaa asettua tarvittaessa ensisijaisesti ohjaavasta vertikaalista palautteesta kehittävään horisontaaliseen palautteeseen alaistaan kohtaan. Tällöin ohjaava ote jää taka-alalle ja palautteenantotilanteesta syntyy tasavertaisempi dialogi. Kun esihenkilö on kykenevä tunnistamaan parhaan tavan välittää palautetta, pystyy hän käynnistämään ja vahvistamaan työntekijänsä sisäisen palautteen antamista, eli sitä miten henkilö itse kokee oman toimintansa. (Kupias, Peltola & Saloranta 2013.)

Oma reaktioni ja vastaanottavaisuuteni saamaani palautteeseen riippuu paljon palautteenannon tyylistä ja sävystä. Verrattaessa kuvion 2 ”hyvän palautteen elementtejä” työpaikallamme toteutuneisiin palautteenantotilanteisiin, koen ilmaisu- ja kommunikointitavan olleen kehittävä, kannustava ja vuorovaikutukseltaan rakentava sijasta valitettavasti tällä viikolla epämotivoiva ja lannistava. Näen keskeisenä ongelmana sen, että palautteen annossa keskityttiin ainoastaan meidän osuuteemme tapahtuneissa konfliktitilanteissa ja paremman palvelun vaatimiseen. Tilanteiden vuorovaikutus oli yksipuolista, sillä meidän mielipiteillemme,

näkökulmiemme läpikäymiselle ja kuuntelemiselle ei annettu mahdollisuutta. Olisin tilanteissa odottanut keskustelevaa vuorovaikutuksellista ongelmanratkaisumallia, jossa tapahtumien syy-seuraussuhdetta selvitettäisiin, mietittäisiin keinoja tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja kaikkien osapuolien mielipiteet otettaisiin huomioon. Mielestäni negatiivinen palaute on oikeaoppisesti annettuna parhaimmillaan palautteen saajaa kohtaan arvostavaa, rehellistä, vastapuolen näkemyksen huomioonottavaa, konkreettista ja kannustavaa, josta työntekijälle tulee tunne, että hänen työtään arvostetaan ja hänellä on kaikki mahdollisuudet kehittyä myös jatkossa työntekijänä.

3.4 Viikko 4: Uuden työntekijän perehdyttäminen

Neljännellä viikolla työskentelen palveluaulassa uuden aulatuuraajan kanssa, joten keskeisinä asioina viikossa ovat perehdyttäminen ja uuden työntekijän oppimisen tukeminen. Tulen viikon aikana havainnoimaan omia tapojani opettaa, sekä pohtimaan tapoja luoda turvallinen oppimisympäristö, mikä tukisi kannustavasti uuden työntekijän oppimisprosessissa.

Maanantai 20.9.2021

Joka maanantaiaamuinen kulkudataraportin luominen venyi pitkälle puoleen päivään, sillä toimistolla oli vilkasta koko päivän heti aamusta lähtien. Toimistolla vieraili tänään paljon yrityksen omaa henkilökuntaa, uusia aloittavia työntekijöitä, huoltohenkilöitä ja isoja joukkoja ulkoisia vieraita. Työskentelen tämän viikon uuden aulatuuraajamme kanssa kahdestaan, minkä vuoksi omien töideni lisäksi vastuualueisiini kuuluu myös uuden työntekijän oppimisen tukeminen ja perehdytysprosessin jatkaminen. Uusi aulapalvelija on suorittanut perehdytysoppivuorot kohteellamme, mutta oppimisprosessi on silti vasta alussa. Tulen viikon aikana tukemaan häntä työssään ja rohkaisemaan tekemään myös itsenäisiä päätöksiä. Tiedossa on kiireinen viikko, joten uudelle työntekijälle tulee varmasti eteen paljon uusia työtilanteita ja omatoimista työskentelyä. On odotettavaa, että en kerkeä ohjeistamaan ja seuraamaan hänen työskentelyään yhtä aktiivisesti kuin hiljaisempana viikkona.

Se, miten yhdessä suoriudumme viikon työtehtävistä, kertoo mielestäni sen, pystyykö vasta työhön opetteleva työntekijä korvaamaan osaavan aulapalvelijan ilman, että tarjotun palvelun laatu ja tehokkuus kärsivät. Koko aulan palveluntuottamisen laatuvastuu ei kuitenkaan mielestäni voi olla vain yhden aulapalvelijan hartioilla.

Tiistai 21.9.2021

Päivä oli huomattavasti maanantaita hiljaisempi, joten pystyimme uuden aulapalvelijatuuraajan kanssa perehtymään paremmin sisäisiin ohjelmiimme. Minulla oli myös tänään enemmän aikaa seurata vierestä hänen työskentelyään. Hiljaisemmat päivät ovat perehdytysprosessin kannalta tärkeitä, sillä asioihin kerkeää perehtymään syvemmin ilman jatkuvaa keskeytystä. Perehdytyksen pystyy tällöin paremmin toteuttamaan oppijan tahtisesti, jolloin perehdytystilanne on hyödyllisempi niin oppijalle kuin opettajalle. Perehdyttäjänä ja opettajana pyrin itse olemaan rauhallinen ja selkeä. Neuvon opetustilanteessa mieluiten itse vierestä, jolloin oppija pääsee heti itse tekemään työtehtäviä ja käyttämään sisäisiä ohjelmia. Opin itse parhaiten tekemisen kautta, joten uskon tämän heijastuvan myös tapaani opettaa muita.

Kannustin uutta henkilöä toimimaan itsenäisesti asiakaspalvelutilanteissa ja pyrin puuttumaan tilanteisiin vasta, jos koin sen tarpeelliseksi. Oppijana hänen työskentelynsä on huomattavasti arempaa ja harkitsevampaa kuin omani, minkä vuoksi koin parhaaksi hoitaa itse tänään kolme tärkeää ulkoista asiakasvierailua alusta loppuun. Yrityksen henkilöstö on tärkeiden yritysasiakkaiden asiakaspalvelun laadun suhteen vaativa, joten tilanteista olisi saattanut tulla meille negatiivista palautetta.

Keskiviikko 22.9.2021

Keskityin tänään opettamisessa perehtymään yrityksen vaatimiin asiakaspalvelukäytäntöihin. Yritys on asettanut tarkat vaatimukset aulapalvelijoiden vaatetukselle, kasvomaskien käytölle sekä tarjotun palvelun asiallisuudelle ja ammattimaisuudelle. Huomasin uudella työntekijällä olevan joitakin muista aulapalvelukohteista opittuja palvelumalleja, joita osaa lähdin perustelevan keskustelun kautta korjaamaan. Keskustellessamme asiasta, henkilö ymmärsi kohteemme vaatimukset ja muutti välittömästi palveluasennettaan asiallisemmaksi. Olen perehdyttäjä itse kokenut keskustelemisen ja esimerkin antamisen toimivampana tapana opettaa jatkuvan huomauttelemisen ja käskyttämisen sijaan. Oman perehdytysjaksoni aikana kohtasin paljon opetustilanteita, joissa minun haluttiin toimivan täysin samalla tavalla kuin perehdyttäjä, vaikka samaan lopputulokseen johtavia tapoja oli useampi. Kyseenalaistaessani tapaa, perusteluksi toimintatapaan osattiin vain antaa se, että ”näin on aina toimittu”. Pyrin itse perehdyttäjänä kuuntelemaan vastapuolen mielipiteitä ja ideoita sekä ottamaan ne myös huomioon. Opetetun kyseenalaistaminen on mielestäni tärkeää, sillä palveluaulan ja palvelutilanteet uusin silmin näkevältä saa usein kehitysajatuksia, joita rutinoitunut työntekijä ei ole osannut edes ajatella.

Torstai 23.9.2021

Päivään toi oman haasteensa yhden kollegamme sairauspoissaolo, minkä johdosta hoidimme myös hänen työtehtävänsä. Lisääntyneen työmäärän vuoksi en tänään keskittynyt muiden päivien tapaan opettamiseen, vaan uusi työntekijä hoiti omatoimisesti työtehtävät, jotka hän jo osasi mallikkaasti. Havaitsin, että minun oli aluksi vaikea luovuttaa uuden henkilön vastuulle edes hänen osaamiaan työtehtäviä, sillä en luottanut täysin, että työtehtävät toteutuisivat silti täysin opetetulla tavalla. Annettuani uudelle kollegalleni enemmän vastuuta, opetetut työtehtävät hoituivat mallikkaasti. Oppimisprosessi on edennyt hyvin, mutta ongelmaksi on koitunut kynnys pyytää apua, mikä on aiheuttanut muutaman asiakkaan turhautumisen saamaansa palveluun. Olen pyrkinyt opettamisessa painottamaan neuvon kysymisen tärkeyttä. Opeteltävien työtehtävien määrä on suuri ja tehtävien vaikeustaso vaihteleva, joten emme oleta uuden henkilön oppivan uusia työtehtäviä kerta opettamisella. Vaikka kannustamme omatoimisuuteen, tulisi epävarmassa tilanteessa aina kysyä rohkeasti apua, sillä yritys on vaativa aulapalvelun toimivuuden ja palvelun laadun suhteen. Uuden kollegani kynnys pyytää apua, on aiheuttanut tilanteita, joissa asiakas on saanut virheellistä ohjeistusta tai palvelu on ollut asiakkaan silmin huomattavan hidasta ja epävarmaa.

Perjantai 24.9.2021

Osa asiakkaiden palvelupyynnöistä on koko talon sisäisen tulostinhäiriön vuoksi seissyt käsittelemättöminä eilisaamusta alkaen, sillä kyseisten palvelujen toteuttaminen vaatii dokumenttien tulostusta ja skannausta. Tämä on aiheuttanut henkilöstössä närkästystä aulapalvelua kohtaan, vaikka palvelukatkoksen syy heille selitettiin. Tulostin häiriön vuoksi jouduin itse kirjoittamaan kaikki vaadittavat lomakkeet ja dokumentit käsin, mikä vei huomattavasti normaalia enemmän aikaa ja vaikutti myös muiden työtehtävien hoitamisen nopeuteen.

Joka perjantaiset henkilöstökiertoraportit saapuivat vasta tunti ennen aulan sulkemisaikaa. Raporttien käsittelyssä ja jatkotoimenpiteissä menee määrästä riippuen noin 2-3 tuntia, joten raporttien viimeistely jäi ensi viikon maanantaille. Maanantaiaamut ovat poikkeuksetta aulassa kiireisiä, joten priorisoin ensi maanantaina aloittavien työntekijöiden henkilötietoprofiilit ja kulkutunnisteiden luomisen, jotta raporttien myöhäinen saapumisaika ei vaikuttaisi negatiivisesti aloittavien työntekijöiden tunnistautumisasiin ja työsuhteen aloitukseen aulapalveluissa.

Viikkoanalyysi 4

Viikon hektisyyteen nähden suoriuduimme mielestäni uuden aulapalvelijatuuraajan kanssa työtehtävistämme hyvin. Perekdytysviikko oli itsellenikin opettava, sillä jouduin ajatuksella

kertaamaan osaamiani asioita ja harjoittamaan omia tapojani opettaa toista henkilöä perehdytettävän oppimistapoihin mukautuen. Viikon aikana tehokkaimmaksi oppimistavaksi nousi työtehtävien useat toistokerrat. Pysin kannustamaan uutta työntekijää työskentelemään mahdollisimman itsenäisesti, mutta painotin myös avun pyytämisen tärkeyttä oppimisen ja tarjotun palvelun laadun säilymisen vuoksi. Jouduin viikon aikana opettelemaan itse antamaan toiselle enemmän vastuuta ja pyrin olemaan heti puuttumatta tilanteisiin, joissa uusi työntekijä ei heti tiennyt miten palvelutilanteessa toimia. Havaitsin muutaman kerran vastaavani uuden kollegani olan yli hänelle osoitettuun kysymykseen palvelutilanteissa, joissa uskoin kysymyksen aiheen olevan hänelle vieras. Tunnistettuani asian, kiinnitin tähän jatkossa huomiota ja yritin välttää kyseistä toimintatapaa, sillä koen sen vastapuolen työtä kohtaan epäkunnioittavaksi ja yli kävelemiseksi. Haastavampiin sähköpostiviesteihin kannustin myös ensin itse hahmottelemaan vastauksen, minkä jälkeen tarkistin neuvonnan paikkansapitävyyden. Mielestäni hyvä perehdyttäjä ei tarjoa aina suoria neuvoja ja vastauksia, vaan haastaa myös oppijan miettimään, miten tilanne voitaisiin hoitaa.

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 112) mukaan hyvän perehdytyksen vuorovaikutus on molemmin puolista, jolloin perehdytettävä kyselee itse omatoimisesti lisää tietoa opetettavista aiheista. Tämä opettaa perehdytettävää toimimaan itsenäisesti ja kannustaa häntä rohkeasti kysymään oppimista edesauttavia lisäkysymyksiä. Perehdytettävän oma-aloitteisuus ja vastaanottavuus vaikuttavat perehdytysprosessin tehokkuuden lopputulokseen.

Vaikka kannustin uutta henkilöä työskentelemään rohkeasti uudemmissakin palvelutilanteissa, tunnistin kuitenkin viikon aikana vaativat asiakkaat, joiden kohdalla koin parhaaksi hoitaa itse palvelun alusta loppuun. Koin viikon aikana aulan päävastuun ja opettamisen yhdistelmän samaan aikaan opettavaksi ja kuormittavaksi. Uudella työntekijällä ei ole ymmärrettävästi aulan työtehtäviin rutiineja, joten tehtävien delegointi jäi minulle. Ikävimmiltä tuntuivat tilanteet, jolloin aulassa oli paljon henkilöstöä ja vieraita, ja uusi henkilö olisi tarvinnut apua palvelutilanteeseensa, mutta en sitä oman käynnissä olevan palvelutilanteen vuoksi ehtinyt välittömästi antamaan. Mielestäni uusi aulapalvelija ei ole riittävä resurssi korvaamaan osaavaa työntekijää kiireisinä päivinä, sillä tällöin osaavan aulapalvelijan vastuulle jää liian iso vastuu palvelun toteutumisesta.

Perehdyinkin tämän viikon viikkoanalyysissäni uuden työntekijän perehdyttämisprosessiin ja oppimisen tukemiseen palveluaulassamme. Jokainen uusi aulapalvelija suorittaa ensin perehdytysjakson, joka aulan kohdeohjeen mukaisesti sisältää tutustumisen seuraaviin osa-alueisiin:

- Yrityksen sisä- ja ulkotiloihin (*työtilat, neuvotteluhuoneet ja parkkipaikat*)
- Alihankkijayrityksen ja IT-yrityksen organisaatioon ja asiakkuuteen

- Aulapalvelupisteen käytäntöihin ja työvälineisiin (*palveluajat, työskentelytilan siisteys ja elektroniset työvälineet*)
- Aulapalvelun työtehtäviin
- Raportointiin (*asiakkaan ja yrityksen välinen raportointi*)
- Poikkeustilanteisiin (*palohälytys, sairauskohtaus ja uhkatilanne*)
- Asiakkaan salassapito- ja vaitiolositoumukseen
- Työpisteen riskikartoitusdokumentteihin (*työpisteeseen ja kohteeseen liittyvät riskitekijät*)

Perehdytyksen eteneminen kirjataan aulan kohdekoulutuskorttiin, ja perehdytysprosessi etenee pääasiassa järjestyksessä kohdekoulutuskortissa ilmoitettujen osa-alueiden mukaan. Jokainen perehdytyskortin kohta käydään läpi perehdytettävän kanssa ja varmistetaan, että perehdytettävä kokee itse osa-alueiden riittävän opetuksen toteutuneen. Pääperehdyttäjänä toimii aulan kohde-esimies, mutta opetusvastuu on myös minulla.

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 17) mukaan perehdytysprosessin tarkoituksena on kohdeosaamisen kehittämisen lisäksi vähentää työssä tapahtuvia virheitä, sitouttaa työntekijää yritykseen, edistää työnhyvinvointia ja työnhallintaa, lisätä tuloksellista kannattavuutta ja työntekijän täyden potentiaalinen hyödyntämistä, ehkäistä työtapaturmia, sopeuttaa henkilö uuteen työyhteisöön ja mahdollistaa organisaation strategian toteuttaminen.

Itse opin uusia asioita parhaiten tekemisen kautta, mutta jokaisen oppimistyyli on yksilöllinen. Uusi työntekijä voi oppia parhaiten näkemisen, kuulemisen tai tekemisen kautta. Toinen oppija haluaa itselleen tarkat ohjeet ennen työtehtävän suorittamista, kun taas toinen haluaa päästä mahdollisimman nopeasti itse kokeilemaan työntekoa käytännössä. Perehdytettävän työntekijän suhtautuminen ja työmotivaatio vaikuttavat hänen oppimisnopeuteensa ja perehdytyksen vastaanottavuuteen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.) Toteutin itse perehdyttämisen uuden työntekijän tahtisesti peilaten opettamistahdin ja -tavan hänen vastaanottavuuteensa ja oma-aloitteisuuteen opetettua kohtaan.

Keskustelimme uuden työntekijän kanssa työtehtävistä, joissa hän kokee olevansa ammatillisesti hyvä. Koin perehdytysprosessille tärkeäksi, että olen tietoinen hänen vahvuuksistaan. Uusi tieto opitaan vanhan tiedon päälle, joten perehdyttäjän on hyödyllistä tietää perehdytettävän ammatilliset osaamiset ja vahvuudet, jotta uutta oppia voidaan linkittää vanhaan osaamiseen. Jo opittua tietoa voidaan käyttää perehdytysprosessissa hyödyksi uuden oppimisen ponnahduslautana, tai vastavuoroisesti tästä saattaa selvitä syyt uuden työn muutosvastaisuudelle. (Kupias & Peltola 2009, 127.)

Kohde-esimiehemme oli hoitanut virallisen perehdyttämisen, joten vastuullani oli pääasiassa oppimisprosessin jatkumisen tukeminen. Uusi työntekijä on luonteeltaan ujo, joten koin tuke-

misen ja rohkaisemisen keskeisiksi osiksi perehdytystä. Havaitsin, että hänelle kannattaa antaa oppimisprosessissa enemmän tilaa ja aikaa sekä pyrin, että tapani opettaa ei loisi vahingossakaan käskyttävää tai painostavaa oppimisilmapiiriä. Tarkoitukseni oli luoda oppimisympäristö ja -ilmapiiri, jossa uusi työntekijä kokee virheiden tekemisen ja neuvon kysymisen hyväksytyksi. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 136) mukaan on perehdytyksen kannalta tärkeää, että oppimisen ilmapiiri on turvallinen, arvostava ja kokeiluun ja tutkimiseen kannustava. Kuviossa 3 havainnollistan omia havaintojani hyvästä perehdytysympäristöstä. Perehdyttäjän suhtautuminen perehdytettävään vaikuttaa oppimisprosessin lähtökohtaan. Perehdyttäjän kannustava asenne perehdytettävää kohtaan voi vaikuttaa positiivisesti oppimistilanteen ilmapiiriin nostattamiseen. Koko työyhteisön hyväksyvällä ilmapiirillä voidaan luoda oppijalle kannustava ja turvallinen oppimisympäristö.



Kuvio 3: Omat havainnot hyvästä perehdytysympäristöstä

Saimme edistettyä uuden työntekijän oppimisprosessia viikon aikana kiitettävästi. Havaitsin, että hän oppi paljon uutta sekä vahvisti vanhoja oppejaan. Tulen myös jatkossa tukemaan häntä oppimisprosessissa sekä seuraamaan ja havainnoimaan hänen oppimisensa toteutumista ja mahdollisia kehittämisalueita. Tavoitteeni tulevaisuudessa on kehittää itseäni perehdyttä-

jänä. Uskon tämän tapahtuvan opeteltavien toimintamallien ja erilaisten persoonien perehdytystilanteiden kautta. Haluan perehdyttäjänä olla vuorovaikutuksellinen, kyselemiseen ja keskustelemiseen kannustava, kuunteleva ja kannustava.

3.5 Viikko 5: Asiakaskohtaamisten luominen

Viidennellä raportointiviikolla havainnoin toteutuneita asiakaskohtaamisia sekä pohdin, mitkä asiat vaikuttavat omaan palveluasenteeseeni ja asiakkaan palvelukokemukseen palveluaulassamme negatiivisesti tai positiivisesti.

Maanantai 27.9.2021

Uusi viikko alkoi vauhdikkaasti aamupalaverin, kulkudataraportin, uusien aloittavien työntekijöiden, ulkoisten vieraiden ja huoltohenkilökunnan parissa. Etätyöskentelyn ja kokoontumisrajoitusten löyhentämisen myötä päiviin kertyy paljon ulkoisia ja sisäisiä asiakaskohtaamisia ja palvelutahti on huomattavasti nopeampaa ja tiheämpää kuin rauhallisina päivinä. Olen havainnut, että toimiston kävijämäärän lisääntymisen vuoksi yksittäisiin asiakaspalvelutilanteisiin ei ole panostettu yhtä paljon kuin aikaisemmin. Tämä on näkynyt lisäpalvelun tarjoamisen vähenemisenä, huolimattomuusvirheinä ja puolittain hoidettuina palvelutapahtumina. Olen huomannut, että välillä tilanteissa, joissa monta asiakasta odottaa palvelua samaan aikaan, olen keskittynyt tilanteen suorittamiseen kokonaisuutena sen sijaan että keskittyisin täysin yksittäisen asiakkaan palvelemiseen. Koen, että tällöin tarjoamani palvelun laatu on ollut normaalia heikompaa, sillä olen keskittynyt enemmän palvelutilanteen nopeaan suorittamiseen, kuin vuorovaikutuksellisesti tyydyttävän asiakaspalvelun tarjoamiseen.

Lisäpalvelun tarjoaminen on palveluaulassamme iso osa henkilöstön palvelutyytyväisyyden ylläpitämistä. Kiireisinä päivinä olemme joutuneet jättämään lisäpalvelun tarjoamisen resurssien vuoksi minimiin, tai jopa kokonaan pois. Henkilökunta on tottunut, että rauhallisena aikana suoritimme heille paljon lisäpalveluja, jotka eivät normaalisti kuulu palvelunkuvauksemme. Toimiston vierailijamäärän normalisoituessa ja työmäärän lisääntyessä, palveluauilan resurssit ja aika lisäpalvelun tarjoamiselle jäävät vähemmälle. Tämä on aiheuttanut tyytymättömyyttä yrityksen henkilöstössä, jotka ovat saaneet aulapalvelijoilta hiljaisena aikana poikkeuksetta pyytämänsä lisäpalvelua.

Tiistai 28.9.2021

Alkuviikon aikana on sattunut muutama huolimattomuudesta ja asioiden puoliksi hoitamisesta johtuva luvatus palvelun hoitamisen unohtaminen. Satunnaiset virheet ja unohtukset ovat inhimillisiä ja virheen tapahtuessa onkin tärkeintä se, miten tilanteen selvityksen ja jälkitoimet asiakkaan kanssa hoitaa. Virheen tapahtuessa keskitymme siihen, että luomme asiakkaalle tilanteeseen nähden parhaan mahdollisen palvelukokemuksen. Kerron seuraavaksi esimerkein, miten päädyin tällä viikolla hoitamaan loppuun huonosti hoidetut palvelutilanteet kahden yrityksen työntekijän kanssa

- Toimistolle saapui vieraaksi tärkeitä yritysvieraita. Heidät kirjattiin normaalein toimenpitein sisään ja pyydettiin aulatilán sohville odottamaan tilaisuuden järjestäjää, jolle ilmoitettiin heidän saapumisestaan. Aulaan saapui tämän jälkeen samaan aikaan useampi palveltava henkilö ja vieraista ilmoittaminen unohtui kokonaan, sillä sitä ei heti hoidettu. Tilaisuuden järjestäjän saapuessa aulaan kokouksen alkamisajan jälkeen, hän ja vieras olivat molemmat hämmentyneitä tilanteesta. Myöhemmin vieraan poistuessa toimistolta tilaisuuden järjestäjä tuli selvittämään tilannetta ja kerroin hänelle virheen tapahtuneen meidän päässä. Pahoittelin tilannetta ja selvitin tapahtumaketjua, minkä johdosta virhe oli tapahtunut. Hän oli tilannetta kohtaan ymmärtäväinen ja painotimme, ettei ikävä tilanne tule toistumaan.
- Olin sopinut viime viikon perjantaina, että jätän päivän päätteeksi yrityksen työntekijän pyynnöstä hänelle osoitetut paketit aulan tiskille, josta hän pystyisi noutamaan pakettinsa aulan aukioloajan ulkopuolella. Hän laittoi tänään sähköpostimme viestiä, että oli käynyt viikonloppuna toimistolla eikä löytänyt paketteja aulassa. Vaikka olimme kirjanneet pyynnön muistiin, oli tämä aulan sulkemisen yhteydessä unohtunut. Pahoittelin tapahtunutta ja myönsin tämän johtuneen sovitun palvelun unohtamisesta. Hyvitykseksi tilanteesta ehdotin henkilölle, että voisimme lähettää paketit postitse hänen kotiosoitteen. Emme ensisijaisesti tarjoudu postittamaan toimistolle saapuneita paketteja kotiosoitteisiin, mutta koin tämän kohtuulliseksi hyvitykseksi työntekijäkin turhasta käynnistä toimistolla. Työntekijä ilahtui ehdotuksesta ja tapahtuneesta huolimatta kiitteli hyvistä palvelusta. Koen, että lisäpalvelun tarjoaminen hyvitykseksi vaikutti henkilön palvelukokemukseen positiivisesti, sillä otin tilanteesta täyden vastuun ja olin valmis hyvittämään tapahtuneen.

Keskiviikko 29.9.2021

Kiinnitin tänään erityistä huomiota rauhoittumiseen palvelutilanteissa, sillä kävijämäärän noustessa toimistolla täysi keskittyminen yksittäisiin palvelutilanteisiin on kärsinyt. Havainnoin tänään palvelutilanteissani katsekontaktiani, kehonkieltäni sekä puheen nopeutta ja äänensävyä. Kiireisissä tilanteissa, jolloin aulassa on paljon palveltavia asiakkaita, havaitsin katsekontaktin ylläpitämisen heikentyvän, kehonkieleni muuttuvan rauhattommaksi, liikkeiden nopeutuvan, puhetapani nopeutuvan ja äänensävyäni muuttuvan korkeammaksi. Olen huomannut jälleen ajautuvani tilanteissa usein suorittamistilaan, jossa kohtaan asiakasryppään kokonaisuutena sen sijaan, että keskittyisin jokaisen asiakkaan yksilölliseen palvelemiseen. Koen toimintani taustalla olevan kokemuksen siitä, että yrityksen henkilöstö arvostaa ripeää palvelua eikä pidä odottamisesta.

Aloitin työssäni vahvan etätyösuosituksen aikana, joten nyt toimiston kävijämäärän normalisoituessa joudun opettelemaan uuden tavan tuottaa kiitettävää asiakaspalvelua. Lisääntyneen kiireen vuoksi jokaiselle asiakkaalle ei ole enää mahdollista tarjota yhtä paljon aikaa ja resursseja kuin ennen, mutta palvelutilanteen tulisi kuitenkin samaan aikaan olla asiakkaalle rauhallinen ja täysin häneen keskittynyt. Tulen myös jatkossa havainnoimaan toimintaani palvelutilanteissa, jotta pystyn seuraamaan kehittymistäni.

Torstai 30.9.2021

Olen työsuhteeni aikana muodostanut tuttavallisia asiakassuhteita usean IT-yrityksen työntekijän kanssa, jotka asioivat aulassa usein. Heidän kanssaan palveluasetelma on erilainen verrattuna normaaliin asiakassuhteeseen. Tänään toimistolla kävi useampi kommunikointitavaltaan tuttavallisempi yrityksen työntekijä, mikä sai minut pohtimaan mukautumistani eri asiakaskohtaamisiin. Palveluasenteeni ja kommunikointitapani määrittyy täysin sen mukaan, miten asiakas ottaa kontaktia minuun. Tuttavallisemmissa asiakassuhteissa suhde on enemmän kaverillinen ja asiakaskohtaamisissa tyypillinen asiakaspalvelija-asiakas-suhde jää osittain taka-alalle. Tuttavallisissa asiakaskohtaamisissa elehdintäni on rennompaa, puhetapani vähemmän muodollinen ja kanssakäyminen sisältää enemmän huumoria ja sisäpiirivitsejä.

Tuttavallisten asiakassuhteiden muodostuminen on ollut keskeisenä asiana viihtymisessäni työssäni yrityksen aulapalvelijana. Tuttavallisemmat asiakaskohtaamiset tuovat päivään keveyttä, eritoten jos työpäivä on sisältänyt paljon tärkeitä yritysvieraita, joiden palvelemisessa odotetaan hillittyä ammattimaista käytöstä. Itse aulapalvelija arvostan asiakaskohtaamisten moninaisuutta ja koen työni kehittävän tapaan kommunikoida erilaisissa asiakastilanteissa.

Perjantai 1.10.2021

Päivä sisälsi alusta loppuun runsaasti ulkoisia ja sisäisiä asiakaskohtaamisia. Tällä viikolla kiire on selkeästi vaikuttanut positiivisten asiakaskokemusten luomisen ja asiakkailta huomaamattomien työtehtävien tasapainottelussa. Päivät, jotka sisältävät jatkuvasti uusia fyysisiä asiakaskohtaamisia, ovat henkisesti ja fyysisesti hyvin energiaa kuluttavia. Pyrin antamaan jokaisella asiakkaalla mahdollisimman hyvän, iloisen ja energisen palvelukokemuksen, mikä vaatii etenkin pitkinä ja raskaina päivinä usein ponnistusta. Kiireisten työpäivien jälkeen olo on usein väsynyt ja kaikkensa antanut. Koen, että työntekijöiden ei pitäisi joutua pinnistelemaan asiakaskohtaamisten laadun säilymistä vuoksi, vaan ongelma löytyy jälleen henkilöstön vähyydestä. Työn kuormittavuuden pitäisi mielestäni olla sellaista, että siitä palautumiseen riittää normaalit yöunet ja tasapainoinen arki. Vapaa-ajan aktiviteeteista ei mielestäni pitäisi joutua tinkimään, eikä omaa aikaa pyhittämään töiden rasituksesta palautumiselle.

Väsymyksestä huolimatta, suoriuduin mielestäni päivän ja viikon asiakaskohtaamisista ja palvelutilanteista kiitettävästi. Positiivisten palvelutilanteiden lisäksi mieleeni jäi muutama asiakaskohtaaminen, jossa palvelutilanteen vuorovaikutuksellisuus jäi vajavaiseksi kuormitustilani ja kiireen vuoksi. Koen vakituiset aulapalvelijamme hyvin asiakaspalvelukeskeisiksi ja olen raportointiviikkoina havainnut, että usein asiakkaan negatiivinen palvelukokemus johtuu aulapalvelijan kiireestä palvelutilanteesta tai osaavan henkilön poissaolosta.

Viikkoanalyysi 5

Hyvän palvelukokemuksen tuottaminen asiakkaille tilanteessa kuin tilanteessa on aulapalvelijana ykkösprioriteettini. Pohdin tässä viikkoanalyysissä viikon aikana toteutuneita sisäisiä ja ulkoisia asiakaskohtaamisia sekä pyrin tunnistamaan, mitkä asiat tekevät asiakkaalle palvelukokemuksesta positiivisen tai negatiivisen. Havainnoin myös viikon aikana omia toimintamalliani positiivisen ensivaikutelman luomiseksi asiakaskohtaamisissa. Viikkoon mahtui myös negatiivisia asiakaskohtaamisia, joiden kanssa menettelyt olivat eri kuin positiivisten kohdalla. Viikon toteutuneiden asiakaskohtaamisten pohjalta pohdin, mitkä asiat onnistuivat kiitettävästi ja missä olisi mahdollisesti parantamisen varaa.

Jokainen asiakaspalvelutilanne on ainutkertainen, eikä kahta samanlaista palvelutilannetta ole. Asiakas muodostaa mielipiteen palvelusta jokaisen palvelukerran jälkeen ja jokaisen palvelutilanteen merkityksellisyydestä kertoo se, että yksi kielteinen palvelukokemus edellyttää 12 positiivista palvelukokemusta. Asiakaspalvelija vaikuttaa palvelutilanteeseen omalla persoonallaan, asenteellaan palveltavaa asiakasta kohtaan, kokemuksellaan ja ammatillisella osaamisellaan. Vastavuoroisesti asiakkaan asenne yritystä ja asiakaspalvelijaa kohtaan vaikuttavat hänen kokemukseensa palvelutilanteesta. Myös asiakkaan henkilökohtaisella taustalla ja asenteella on vaikutusta. Mikäli asiakkaalla on huonoja kokemuksia asiakaspalvelijan edustamasta yrityksestä, saattaa tämä vaikuttaa asiakkaan asennoitumiseen samaansa palvelua

kohtaan. Huono ensivaikutelma vaikuttaa suhteellisen pysyvästi asennoitumiseen asiakaspalvelijaa ja yritystä kohtaan myös jatkossa. Jokainen uusi palvelukokemus kuitenkin kohdentaa ja muodostaa asiakkaan mielikuvaa, joten mielikuvaa pystytään onnistuneilla asiakaskokemuksilla muuttamaan. Muutos ei kuitenkaan tapahdu yhden positiivisen palvelukokemuksen kautta, vaan se vaatii yritykseltä ja asiakaspalvelijalta vaivannäköä. (Aarnikoivu 2005, 93.)

Toimistolle saapui tällä viikolla yrityksen työntekijä, jota en ollut aikaisemmin tavannut. Hän saapui aulaan tympääntyneenä, sillä hän oli kokenut aikaisemmin saaneensa palveluaulasta huonoa palvelua. Hän lähestyi minua negatiivisella asenteella, mutta kohdatessani hänet aulassa neutraalisti, hänen asenteensa muuttui pikkuhiljaa palvelutilanteen edetessä. Tilanteeseen neutraalisti suhtautumiseen auttaa se, että uskon asiakkaan negatiivinen lähtöasetelman johtuvan usein minuun riippumattomista henkilökohtaisista syistä. Minulla olisi ollut mahdollisuus käyttäytyä häntä kohtaan ennakkoasenteellisesti, koska olin kuullut hänestä negatiivista kollegoiltani. Valitsin kuitenkin suhtautua henkilöön palvelutilanteessa ystävällisesti, ennakkoluulottomasti ja ammattimaisesti kuulluista asioista huolimatta. Asiakkaan käytös mukautui lopuksi omaan käytökseeni ja asiakas poistui tyytyväisenä aulasta. Kollegani ihmettelivät tilannetta, sillä henkilö oli aikaisemmin mielletty hankalaksi asiakkaaksi.

Asiakkaalle keskeinen osa hyvää palvelua ja palvelukokemusta on luotto asiakaspalvelijan edustamaa yritystä kohtaan. Luottamus luodaan positiivisten asiakaskokemusten kautta, jolloin asiakaspalvelijalla on iso vastuu ja vaikutus luottamussuhteen syntymiseen. Asiakaspalvelijan läsnäolo, ammattitaito, osaaminen ja suhtautuminen asiakkaaseen luo luottavaisen ilmapiiirin palvelutilanteeseen. Ammatillisesti itsevarma asiakaspalvelija osoittaa palvelutilanteessa asiakasta kohtaan kunnioitusta, empaattisuutta ja omistautumista. Mikäli asiakaspalvelijan palvelu synnyttää luottamuksen asiakkaassa, vaikuttaa tämä asiakkaan luottamukseen koko yritystä kohtaan. Hyvä palveluelämys syntyy pienistä osista ja asiakaspalvelijan hyvän tuulinen ”small talk”, joustavuus, lisäpalvelun tarjoaminen ja iloinen palveluasenne ovat keskeisiä asioita hyvän vuorovaikutuksellisen palveluelämyksen luomisessa. (Aarnikoivu 2005, 82-86.) Aarnikoivu (2005, 82) painottaakin kirjassaan, että hyvän asiakaspalvelijan mottona tulisi olla ”älä tee pelkästään mitä asiakas pyytää, vaan tee enemmän”.

Pyrin tarjoamaan lisäpalvelua asiakkaalle aina kun resurssit ja palvelutilanne sen mahdollistaa. Yleisesti asiakkaat ilahtuvat tarjotusta lisäpalvelusta, sillä monet eivät edes tiedä näiden palvelujen olevan mahdollisia tai saatavilla. Koen itse lisäpalvelun tuottaman positiivisen palvelukokemuksen tärkeäksi välineeksi hyvän asiakaspalvelija-asiakas-suhteen luomisessa. Vähäisillä resursseilla työskennellessä lisäpalvelujen tarjoaminen jää vähälle, sillä yksittäisen asiakkaan palvelemiseen jää vähemmän aikaa. Henkilöstön lisääminen mahdollistaisi lisäpalvelun tarjoamisen jokaisessa palvelutilanteessa, mikä vaikuttaisi positiivisesti palvelukokemuksiin.

Olen havainnut, että palvelutilanteen ilmapiri muuttuu, kun asiakkaalla on negatiivinen ennakkoasenne aulapalvelijaa ja tämän edustamaa yritystä kohtaan. ”Hankala asiakas” on suhteellinen käsite, mutta useasti hankalan asiakkaan ajatellaan olevan asiakaspalvelijaa kohtaan tympeä, vihainen ja valittava. Vaihtoehtoisesti hankalaksi voidaan myös kokea passiiviset ja sulkeutuneet asiakkaat, joiden kanssa kommunikointi on haastavaa (Aarnikoivu 2005, 78). Myös epämielikkävissä palvelutilanteissa asiakaspalvelijalla on ammatillinen velvollisuus luoda suhdetta asiakkaaseen omasta ennakkoasenteestaan riippumatta. Asiakaspalvelijan aiemmat kokemukset negatiivisesti suhtautuvasta asiakkaasta vaikuttaa kohtaamiseen, mutta ammattitaitoinen asiakaspalvelija pystyy sivuuttamaan palvelutilanteessa henkilökohtaiset tuntemuksensa. (2005, 80.)

Itse koen hankalaksi asiakkaaksi henkilön, joka käyttäytyy epäkunnioittavasti aulapalvelijaa ja ympäristöä kohtaan asiakaspalvelijan ystävällisestä ja ammattimaisesta asenteesta riippumatta. Epämielilyttävissä palvelutilanteissa pyrin sivuuttamaan henkilökohtaiset tuntemukseni ja hoitamaan palvelutilanteen asiallisen ammattimaisesti. Lähdän palvelutilanteisiin hankalien asiakkaiden kanssa aina asenteella, että pyrin omalla käytökselläni muuttamaan asiakkaan negatiivista suhtautumista minua ja palvelutilannetta kohtaan. Asiakkaan suhtautumista palvelutilanteeseen ei ole aina mahdollista muuttaa, jolloin on tärkeää hyväksyä tilanne ja toisen tunteet. Tavoitteeni näissä palvelutilanteissa on tehdä parhaani muodostaakseni positiivisen vuorovaikutuksen ilmapirin ja estääkseni negatiivisen vuorovaikutuksen ilmapiriin syntymisen.

Mikäli asiakaspalvelija ei pysty palvelutilanteessa suhtautumiseen hankalaan asiakkaaseen neutraalisti ja ammattimaisesti, aiheuttaa tämä todennäköisesti negatiivisen vuorovaikutuksen kehän syntymisen (Aarnikoivu 2005,78). Tällöin palvelutilanteen kummatkin osapuolet suhtautuvat toisiinsa negatiivisesti ja palvelutilanteesta muodostuu molemmille epämielilyttävä ja turhauttava. Palvelutilanteissa asiakaspalvelija on aina vastuussa omasta asenteestaan ja yrityksen tulisi tukea henkilön asennoitumista asiakkaisiin tarjoamalla asiakaspalvelukoulutusta ja luomalla keskustelulle avoin työympäristö, jossa asiakaspalvelija voi kehittää vuorovaikutustaitojaan ja purkaa mahdollisia negatiivisia ajatuksiaan. Edellä mainittua asetelmaa on yleisempi tilanne, jossa asiakaspalvelija suhtautuu asiakkaaseen neutraalin positiivisesti, kun taas asiakas negatiivisesti asiakaspalvelijaa ja yritystä kohtaan. Näissä tapauksissa asiakaspalvelijan tulisi pyrkiä palvelullaan kääntämään asiakkaan suhtautuminen positiiviseksi saavuttaakseen positiivisen vuorovaikutuksen kehän. Positiivisen vuorovaikutuksen kehässä molemmat palvelutilanteen osapuolet suhtautuvat toisiinsa positiivisesti, mikä voi johtaa syvempiin ja pitkäaikaisempiin asiakassuhteisiin. (Aarnikoivu 2005, 79.)

Aarnikoivun (2005, 94) mukaan ensivaikutelma asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä syntyy kahdeksassa sekunnissa. Ensivaikutelma on tärkeä, sillä tämän aikana asiakas muodostaa negatiivisen tai positiivisen kuvan kohtaamisesta. Asiakkaan kokemus ensivaikutelmasta tulee vaikuttamaan hänen mielipiteeseensä kohtaamisista yrityksen kanssa myös jatkossa. Hyvällä

ensivaikutelmalla voidaan luoda edellä mainittu positiivisen vuorovaikutuksen kehän syntyminen, jonka ansiosta asiakas suhtautuu tulevaisuudessa yritykseen ensisijaisesti positiivisesti ja on ymmärtäväinen mahdollisia virheitä kohtaan. Pyrin itse antamaan asiakkaalle hyvän ensivaikutelman reippaalla ja itsevarmalla palveluasenteella, katsekontaktilla ja ammattitaitoisella työskentelyllä. Korona-aikana palvelutilanteissa käytetään kasvomaskia, minkä vuoksi hymy ei välity asiakkaalle kuin silmien kautta. Olenkin siksi tänä aikana keskittynyt luomaan asiakkaalle ystävällistä ja vastaanottavaa kuvaa kehonkielellä ja puheen äänensävyllä.

Asiakkaalle tyydyttävää asiakaspalvelua tavoitellessa ei kannata keskittyä tavoittelemaan virheetöntä palveluprosessia, vaan epäonnistuneet asiakaskohtaukset kannattaisi nähdä mahdollisuuksina sitouttaa asiakkaita yritykseen. Osoittamalla asiakkaalle vastuun kantamista tapahtuneesta virheestä, yritys ja asiakaspalvelija voivat menettelyillään voittaa asiakkaan luottamuksen puolelleen. Asiakas pystyy tällöin luottamaan, että mahdolliset virhe- ja ongelmatilanteet ratkaistaan yrityksen puolelta poikkeuksetta. (Aarnikoivu 2005, 88.) Alla olevassa kuviossa 4 havainnollistetaan luottamuksen kasvu yhtälön muodossa. Havaitsin viikon aikana, miten tärkeää minulle on asiakaspalvelijana selvittää ja korjata asiakkaan negatiiviseksi koetut palvelutilanteet hyvän aulapalvelija-asiakas-suhteen säilymiseksi. Asiakkaan närkästyttä saamastaan palvelusta, en osaa vain sivuuttaa asiaa vaan haluan hyvittää tai vähintään ratkaista negatiiviseen palvelukokemukseen johtaneen asian. Koen ammatillisen ylpeyteni kestävä tekemieni virheiden myöntämisen, enkä koe tarpeelliseksi voittaa hankalaa asiakasta väittelyssä palvelutilanteissa. Edustan yrityksessä aulapalvelijana itseni lisäksi palveluaulan alihankkijayritystä ja koen, että henkilökohtaisiin tuntemuksiin perustuva palveluasenne vaikuttaisi oman ja yrityksen ammatilliseen uskottavuuteen alentavasti.



Kuvio 4: Luottamuksen kasvun kaavio (Aarnikoivu 2015, 88)

3.6 Viikko 6: Laadukkaan palvelun tuottaminen ja koettu kokonaislaatu

Kuudennella raportointiviikolla pohdin, mitä laadukas asiakaspalvelu on ja miten se oikeastaan määritellään. Tämän lisäksi mietin, miten yritys ja asiakaspalvelija voivat maksimoida asiakkaan positiivisen laatumokemuksen.

Maanantai 4.10.2021

Pyysin tänään aamulla apua kollegaltamme maanantaikiireeseen, joten osan päivästä kahden aulapalvelijan sijasta meitä työskenteli kolme. Palveluauula on rakenteeltaan leveä, joten asiakkaat pystyvät lähestymään aulaa useasta eri suunnasta. Tämä parhaimmillaan mahdollistaa useamman asiakkaan asioimisen ja palvelemisen samanaikaisesti, mutta pahimmillaan kerryttää palveluaulan koko leveydeltä täyteen palvelua odottavia asiakkaita. Ylimääräinen aulapalvelija oli tarpeellinen lisäys, sillä toimistolla aloittavat uudet työntekijät, kokousvieraat, huoltomiehet ja yrityksen henkilöstö toivat aulaan suuren asiakasmäärän. Aulassa asioi päivän aikana samanaikaisesti useampi eri sisäinen ja ulkoinen asiakas pyytämässä eri palvelua, minkä lisäksi meitä työllisti myös aulan sähköposti ja puhelin. Koen, että kolmen aulapalvelijan tulisi etätyösuosituksen poistuttua olla vakio, jotta asiakkaita pystyttäisiin palvella mahdollisimman tehokkaasti kaikilla osa-alueilla. Haluaisin pystyä palvelemaan jokaisen asiakkaan yksi kerralla rauhallisesti mutta tehokkaasti, ilman että toinen asiakas odottaa vieressä vuoroaan jo hieman turhautuneena. Tällä hetkellä yhden aulapalvelijan ollessa tauolla, joutuu toinen aulapalvelija hoitamaan kaikki palvelutilanteet yksin aulassa, jolloin kiireeltä ei voida välttyä. Palveluaulaa ei ohjeistuksen mukaan saa jättää tyhjäksi, joten yksin työskennellessä aulapalvelija ei pysty toteuttamaan asiakkaan esittämiä palvelupyyntöjä, jotka vaativat aulasta poistumista.

Tiistai 5.10.2021

Sain tänään yrityksen työntekijältä kasvatusten negatiivisen palautteen pyydetyn lisäpalvelun toteuttamattomuudesta. Kyseessä on henkilö, joka pyytää usein lisäpalveluksi asioita, jotka eivät virallisesti kuulu aulan työtehtäviin tai palvelukuvaukseen. Nyt kiireen lisääntyneenä olen joutunut resurssien vähyden vuoksi kaksi kertaa kieltäytymään pyydetyn palvelun tuottamisesta ajan riittämättömyyden vuoksi. Koska kyseessä on ollut lisäpalvelu, olen tilanteissa laittanut ensisijalle minulta virallisesti edellytetyt työtehtävät. Asiakas oli tietoinen, että hänen pyytämänsä palvelu menee palvelunkuvauksen ulkopuolelle, mutta oli kuitenkin pyöristynyt kieltäytymisestä. Selitin tilanteen, mutta hän ei ymmärtänyt miten aikaisemmin hoidetusta työtehtävästä voidaan nyt yhtäkkiä kieltäytyä. Ongelmaksi on muodostunut myös se, että osa aulan työntekijöistä on kiireen keskellä tarjonnut työtehtävien ulkopuolista lisäpalveluita ja osa ei. Tämä on aiheuttanut asiakaspalvelijoiden tarjoaman palvelun laadun vaihtelua ja tasa-
puolisen palvelun järkkymistä. Aulapalvelijoiden tulisi toimia yhdenmukaisesti, jotta asiakkaat saavat sisällöllisesti yhtä hyvää palvelua jokaiselta aulapalvelijalta. Keskustelimme asiasta kollegoideni kanssa ja huomasimme ajattelevamme asiasta eri tavoin. Mielestäni se, että pyydettyä lisäpalvelua ei toteuta asiakkaalle kiireen keskellä, ei tee asiakaspalvelijasta vä-

hemmän palvelualltiimpaa. Mikäli lisäpalvelun tuottaminen on palvelulle ehdoton odotus tilanteessa kuin tilanteessa, tulisi tämä ilmoittaa palvelunkuvauksessa ja lisätä henkilöstä siten, että lisäpalvelun tuottaminen olisi aina mahdollista ilman nykyisen aulanhenkilöstön kuormittamista.

Keskiviikko 6.10.2021

Saimme tänään sähköpostitse yhteydenoton IT-yrityksen toisen toimipisteen työntekijältä, joka kyseli virallisen henkilökorttinsa perään. Hän oli toimittanut meille korttiin kuvan melkein kolme viikkoa sitten, jolloin hänelle vastattiin kortin valmistuvan seuraavan viikon aikana. Viimeaikaisen lisääntyneen kiireen ja henkilöstön vähyyden vuoksi, kortteja ei ole kuitenkaan pystytty tekemään kolmeen viikkoon. Koska valmistamme pääkonttorina kaikkien Suomen toimipisteiden henkilökortit, kärsii tilanteestamme usea yrityksen työntekijä ympäri Suomen. Sähköpostikeskustelu sai minut pohtimaan, että olenko aulapalvelijana oikeutettu kertomaan asiakkaalle viiveen johtuvan resurssipulasta. Mikäli minulla ei ole alihankkijayrityksen puolelta lupaa kertoa viivästyksen todellista syystä, koen tilanteen meitä kohtaan epäreiluksi. Emme aulapalvelutiimissä pysty vaikuttamaan tilanteeseen muuten kuin antamalla palautetta esihenkilöllemme, mutta palvelun laadun kärsiminen ilmenee väistämättä kuitenkin asiakkaalle negatiivisena asiana aulapalveluita kohtaan. Koen palveluaulassa edustavani alihankkijayritystä, mutta kuitenkin ensisijaisesti itseäni ammattitaitoisena työntekijänä.

Torstai 7.10.2021

Tänään aulassa asioi yrityksen työntekijä, joka pyysi meiltä palvelua mitä emme ole oikeutetuja hänelle tarjoamaan. Asiakas oli ymmällään tilanteesta, sillä kollegamme oli ohi valtuuksiemme suorittanut hänelle kyseisen palvelun kaksi viikkoa sitten. Asiakaskohtaaminen johti tilanteeseen, jossa asiakas ilmoitti olevansa suoraan yhteydessä kollegaamme, joka varmasti suorittaa hänelle pyydetyn palvelun. Aulapalvelijoiden tulisi palvella asiakkaita yhdenmukaisesti, jotta vastaavilta tilanteilta vältyttäisiin. Mikäli samassa aulassa työskentelevät aulapalvelijat tarjoavat asiakkaille eri palvelua, aiheuttaa tämä asiakkaille palvelun laadun vaihtelua ja asiakaspalvelijoiden suosimista sen mukaan kuka erityispalvelua on valmis asiakkaille tarjoamaan.

Tulen keskustelemaan kollegoideni kanssa asiasta, sillä mielestäni työskentelymme tulisi olla yhtenäistä, eikä kaverinpalveluksia ja yksittäisiä palvelupoikkeuksia tulisi tehdä ohi valtuuksien. Todistetusti näiden palveluiden tarjoamisen sana leviää yrityksen henkilöstön kesken,

jolloin muutkin tulevat vaatimaan kyseisiä palveluja. Tämä laittaa ohjeistuksien ja valtuuksiensa mukaan työskentelevän aulapalvelijan palveluolttiuden huonoon valoon asiakkaiden edessä.

Perjantai 8.10.2021

Asiakaspalvelijan ja asiakkaan välisen kommunikoinnin tärkeys nousi taas tänään pinnalle, kun palasin takaisin tauolta kesken aulapalvelijatuuraajan asiakaspalvelutilanteen. Käynnissä oli tilanne, jossa aulapalvelija selvitti ratkaisua asiakkaan palvelupyyntöön. Seurasin tilannetta hetken vierestä, kunnes tilanteen sekavuuden vuoksi kysyin kollegaltani aulan takahuoneessa, että mitä asiakkaan asia koski. Kollegani myönsi, ettei ollut aivan varma. Asiakkaan esittämä palvelupyyntö oli hänelle vieras, mutta hän ei tilanteessa kehdannut myöntää sitä asiakkaalle, vaan esitti tietävänsä mitä asian hoitaa. Palvelutilanteen edetessä asiakas oli alkanut kyselemään, miten nopeassa pyynnössä kestää näin kauan. Kollegani ei asiakkaan turhautumisesta huolimatta ollut vielääkään paljastanut omaa tietämättömyyttään asiasta. Tilanne oli hänen mielestään edennyt niin pitkälle, että olisi ollut noloa myöntää asian oikea laita.

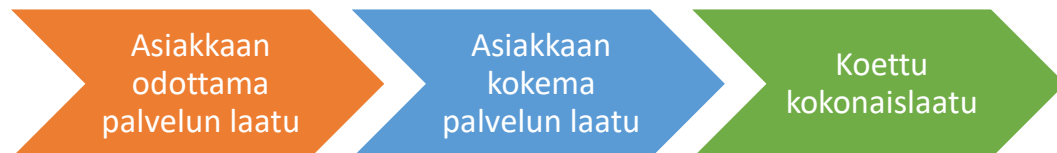
Menin tämän jälkeen tervehtimään asiakasta ja kysyin, mitä asiaa hänen pyyntönsä koski. Palvelupyyntö oli itselleni tuttu, joten suoritin palvelun heti asiakkaalle ja kiitin häntä kärsivällisyydestä. Tarkentavien kysymysten kysymistä ei tulisi pelätä, vaan asiakkaalta tulisi kysyä niin monta kysymystä kuin tilanteen hoitaminen vaatii. Vaihtoehtoisesti apua voi pyytää heti toiselta aulapalvelijalta.

Viikkoanalyysi 6

Tämän viikon palvelutilanteet ja vastoinkäymiset saivat minut pohtimaan, mitkä asiat tekevät asiakkaan palvelukokemuksesta laadukkaan. Koen palvelevani kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja tasaisen laadukkaasti, mutta silti asiakkaiden laatukokemus on hyvin vaihteleva. Voin asiakaspalvelijana vaikuttaa asiakkaan palvelukokemukseen tarjoamalla mahdollisimman ammattimaista ja mukautuvaa palvelua, mutta olen pitkän asiakaspalvelijaurani aikani havainnut, että kaikkia asiakkaita on mahdotonta palvelusta riippumatta miellyttää. Ammattiylpeyteni on joutunut nielemään sen, että on mahdotonta tuottaa jokaiselle asiakkaalle heidän mielestään kokonaisvaltaisesti laadukas asiakaspalvelukokemus. Asiakaspalvelijana pystyn vaikuttamaan tuottamani palvelun laatuun omalta osaltani, mutta en loppupeleissä asiakkaan kokemuksiin ja odotuksiin, minkä yhdistelmistä syntyy kuviossa 5 esitetty palvelun koettu kokonaislaatu.

Ilmiönä palvelu on monimutkainen, sillä sanan merkitys riippuu tarjotusta palvelusta. Aulapalveluissa tarjoamamme palvelu on pääasiassa aineetonta, minkä vuoksi sen arvioiminen on suhteellista ja laatukokemus riippuu pitkälti asiakkaan palveluodotuksista. Kokemus laadukkaasta palvelusta liittyy usein tunteeseen ja luottamukseen asiakaspalvelijaa tai tämän edustamaa yritystä kohtaan. Jokainen palvelutilanne on oma prosessinsa, jossa hyödynnetään erilaisia resursseja, kuten esimerkiksi teknologiaa, ihmisiä ja tietoa. Asiakaspalveluprosessin tarkoituksena on löytää ratkaisu asiakkaan ongelmaan. Asiakas ei ole palvelutilanteessa vain passiivinen vastaanottava osapuoli, vaan asiakas osallistuu vuorovaikutuksellisesti kanssatuottajana palveluprosessiin. (Grönroos 2009, 79-80.)

Palvelun laatua voidaan tarkastella tuotelaadun ja toiminnallisen laadun perusteella. Asiakas vertaa laadun arvioimisessa saadun palvelun sisältöä ja toteutusta omiin odotuksiinsa palvelusta. Tästä syntyy asiakkaan kokema palvelun kokonaislaatu (kuvio 5). Vaikka tuotettu palvelu olisi oppikirjojen mukaan oikeaoppista, voi silti asiakas olla tyytymätön palveluun omien odotusten ja toteutuneen palvelun välisen kuilun vuoksi. (Grönroos 2009, 101-102.) Toiminnallisen laatukokemuksen perustuessa pitkälti asiakkaan henkilökohtaisiin oletuksiin ja odotuksiin palvelusta, tulee asiakaskeskeisesti palvelun laatua tarkastella asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta. Asiakas kokee palvelun laadun hyväksi silloin kun palvelu ylittää hänen odotuksensa. Haastavuutta laatutyytyväisyyden ylläpitämiseen tuovat asiakkaat, jotka odottavat palvelulta joka palvelukerralta enemmän ja enemmän. (Lämsä & Uusitalo 2002, 49-51.)



Kuvio 5: Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009.)

Kinnunen (2004, 18) jakaa kirjassaan asiakkaan laatukokemuksen kolmeen osaan: vuorovaikutuksen laatuun, yrityskuvan laatuun ja fyysiseen laatuun. Yrityskuvan laatuajatus on muodostunut asiakkaalle jo ennen palvelutilannetta ja laatukokemus muovaantuu toteutuneen palvelutilanteen myötä. Fyysinen laatukokemus muodostuu tilanteen fyysisen ympäristön kautta ennen asiakaspalvelijan kohtaamista ja sen aikana. Vuorovaikutuksellinen laatukokemus puolestaan muodostuu palvelutapahtuman aikana. Kaikki kolme kuitenkin pohjautuvat samaan, eli asiakkaan odotuksen ja kokemuksen keskinäiseen suhteeseen.

Aulapalveluissa luomme asiakaskohtaamisten kautta pääasiassa vuorovaikutuksellista laatukokemusta, mutta asiakaspalvelijoiden ja palveluaulan ympäristön siisteys vaikuttaa myös asiakkaan koettuun kokonaislaatuun. Grönroos (2009, 100) totesikin kirjassaan palvelulaadun määritelmään osuvasti, että ”laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan”.

Lipponen (1993, 29-30) kertoo kirjassaan, että palvelun laatua voidaan parantaa virheitä ennaltaehkäisevällä toiminnalla. Yrityksen henkilökunnalle tulee luoda työilmapiiri, jossa henkilöstö ei pelkää kertoa tapahtuneista virheistä. Positiivinen ja suotuinen ilmapiiri on havaittu keskeiseksi lähtökohdaksi asiakaspalvelun laadun parantamiselle. Kannustava työilmapiiri on tutkittu lisäävän asiakaspalvelijoiden työtyytyväisyyttä, viihtymistä, turvallisuutta, uuden oppimista, tapahtumista puhumista työpaikalla sekä uskollisuutta työtehtävää ja yritystä kohtaan. Työhönsä tyytymättömän asiakaspalvelijan negatiivinen suhtautuminen heijastuu asiakaspalvelutilanteisiin, joten palvelun laatua parantaessa tulisi heti aluksi miettiä henkilöstön työhyvinvointia ja -olosuhteita.

Pyrimme palveluaulassa tukemaan toisiamme työtehtävissä ja virheiden tapahtuessa suhtautumaan niihin inhimillisesti. Panostamalla aulatiimin kollektiivisuuteen ja keskinäiseen kommunikaatioon maksimoimme osaltamme yhtenäisen laadukkaan palvelun tarjoaminen.

Vaikka laadukkaan palvelun määritelmä on suhteellinen, yritys voi pyrkiä Laakson (2004, 254-256) mukaan korkealaatuisen palvelun tuottamiseen panostamalla:

- Työntekijöiden sitouttamiseen korkealaatuisen palvelun tuottamiseen luomalla hyvä työympäristö ja työilmapiiri.
- Laadukkaan palvelun tuottamisen mahdollistamiseen riittävillä resursseilla.
- Positiivisten ja negatiivisten asiakaspalautteiden hyödyntämiseen, sillä asiakkaat päättävät kokemuksensa laadun tasosta.
- Henkilöstön kannustamiseen ja tavoitteiden reaalistamiseen toiminnalla, eikä vain sanoilla esihenkilöiden puolelta (palkitsemisjärjestelmä ym.).

Alihankkijayrityksemme kompastuskiveksi on noussut resurssivajeen korjaamisen verkkaisuus. Ongelma on ollut pitkään tiedossa ilman muutoksia, mikä aiheuttaa ymmärrettävästi aulapalvelutiimissä turhautumista ja luottamuspulaa esihenkilöiden toimintaa kohtaan. Esihenkilöiden ja työntekijöiden tulisi laadukkaan palvelun maksimoimiseksi puhaltaa yhteen hiileen, mutta tilanne luo ikäviä vastakkainasetteluja. Työolosuhteiden aiheuttaessa negatiivisia tunteita aulapalvelijassa, vaikuttaa tämä väistämättä suhtautumiseen ja asennoitumiseen työtehtäviä kohtaan. Positiivista palvelualttiutta edesauttaa arvostuskokemus omaa työnäköalaa ja palveluntarjoamista kohtaan.

Palvelun laatukokemukseen liittyvissä tutkimuksissa nousi esille viisi tekijää, joiden perusteella asiakkaat yleensä arvioivat saamansa palvelun laadun. Esiin nousi saadun palvelun varmuus ja lupausten täyttäminen, asiakaspalvelijoiden palveluvalttius ja palvelun nopeus, luottamuksen muodostuminen asiakaspalvelijaan, asiakkaan yksilöllinen huomioiminen ja kunnioitus palvelutilanteessa sekä palvelutilanteen fyysiset puitteet, kuten ympäristön ja asiakaspalvelijan siisteys. (Lämsä & Uusitalo 2002, 60.)

Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisiä vuorovaikutuksellisia palvelutilanteita kutsutaan totuuden hetkiksi. Kohtaamiset ovat asiakkaan toiminnallisen laatukokemuksen kannalta tärkeitä, sillä tilanteissa asiakas on vuorovaikutuksessa asiakaspalvelijan resurssien ja toimintatapojen kanssa. Palvelutilanteessa asiakas näkee käytännössä, mitkä tekijät kuvastavat asiakaspalvelijan edustaman yrityksen palvelun laatua. Palvelutilanteessa asiakaspalvelijalla on mahdollisuus näyttää asiakkaalle tarjotun palvelun laatu, minkä vuoksi palvelutilanteet tulisi ottaa todellisenä näyttämisen mahdollisuutena. Jos asiakaspalvelun laadussa ilmenee puutteita, tulee ongelman märehtimisen sijaan keskittyä uusien totuuden hetkien luomiseen. Toimivassa palveluprosessissa palvelutilanne on suunniteltu ja toteutettu niin, että negatiivisia totuuden hetkiä ei pääsisi asiakkaalle muodostumaan. (Grönroos 2009, 111.) Jokainen yksittäinen palvelutilanne muokkaa asiakkaan palvelukokemusta. Asiakaspalvelualoilla, kuten aulapalvelijana totuuden hetkien merkitys on iso, sillä asiakkaalle tuotetaan palvelu välittömässä asiakaskontaktissa.

3.7 Viikko 7: Itsensä johtamisen taidot

Seitsemännellä raportointiviikolla pohdin ja havainnoin tapojani johtaa itseäni työssä. Mietin myös, mitä itsensä johtaminen minulle tarkoittaa, miten huolehdin itsestäni kokonaisuutena, mitkä ovat ammatilliset tavoitteeni ja motivaatiotekijät sekä miten määrittelen ammatilliset rajani.

Maanantai 11.10.2021

Saldovapaa.

Tiistai 12.10.2021

Kiireiset työpäivät ovat saaneet minut miettimään työpaikalla energian käyttämistäni, työtehtävien priorisointia ja taukojen tärkeyttä. Tämä on noussut esille omasta jaksamisesta, sillä työrasituksen tuoma väsymys on saanut minut miettimään valintojani työpaikalla ja vapaa-

ajallani. Töissä energiankäyttöni painottuu eniten fyysisiin asiakaskohtaamisiin. Koen sen tärkeimmäksi osaksi työtäni, minkä vuoksi se kuluttaa minulta päivästä eniten energiaa. Kun fyysiset asiakaskohtaukset yhdistää asiakkaalta huomaamattomiin töihin, jää työpäivästä usein vähän aikaa taukojen pitämiseksi. Pitkään kestänyt henkilöstövaje on johtanut meidät tilanteeseen, jossa työajan tehokkuus on pakotettu maksimoimaan, jotta palvelun laadun säilymiseksi työtehtävät saadaan päivän aikana suoritettua. Olen viime aikoina havainnut, että intensiivinen työtahti on vähentänyt mikrotaukojeni pitämistä, mikä lisää työpäivien jälkeistä väsymyksen tunnetta. Jatkuva päätetyöskentely ja fyysinen asiakaspalvelu aiheuttavat aivoilleni paljon kuormitusta, mikä vaikuttaa suoraan sujuvuuteeni asiakaspalvelutilanteissa. Olen viime aikoina havainnut työpaikalla useita tilanteita, joissa asioiden muistaminen ja päätösten teko on vaikeutunut aivojen liiallisesta kuormituksesta.

Keskiviikko 13.10.2021

Keskityin tänään kiireestä huolimatta pitämään mikrotaukoja, jolloin poistuin hetkeksi takahuoneeseen vain hengittämään ilman mitään ärsykeitä. Huomasin mikrotaukojen vaikuttavan positiivisesti työskentelyyni työpäivän aikana, enkä ollut päivän päätyttyä yhtä väsynyt kuin normaalisti. Koin, että olin enemmän läsnä asiakaspalvelutilanteissa, eikä suoriutumiskykyäni laskenut merkittävästi työpäivän edetessä. Muutos omassa jaksamisessa on ollut itselleni merkittävä herätys omaa kokonaisvaltaista hyvinvointia kohtaan. Vaikka työpäivät olisivat kiireellisiä, pystyn itse itseni johtamisella tekemään päivittäin valintoja, jotka tukevat kokonaisvaltaista hyvinvointiani. Valinnat tulevat kohdallani tapahtumaan pääasiassa työpaikalla, sillä koen vapaa-aikani unen ja liikunnan suhteen olevan hyvällä mallilla. Uskon oman ongelmallisen toiminnan tapahtuvan työpaikallani, sillä vapaa-ajan tasapainosta huolimatta koen itseni nykyään tavallista harvemmin hyvin levänneeksi ja palautuneeksi. Haluan löytää työskentelyssäni kultaisen keskitien, joka mahdollistaa ja edesauttaa tasapainoista henkistä ja fyysistä jaksamista työpaikalla ja vapaa-ajalla.

Torstai 14.10.2021

Pohdin työpäivän aikaan tänään kehittämisen kohteita työskentelyssäni ja mietin keskeisiä tavoitteitani aulapalvelijana. Koen, että eniten minulla on kehitettävää negatiivisen palautteen käsittelyssä. Otan työstäni annetun negatiivisen palautteen usein henkilökohtaisesti, jolloin asia jää vaivaamaan myös työpäivän jälkeen. Tapani reagoida negatiiviseen palautteeseen ohjaa toimintaani siten, että välttelen viimeiseen asti virheitä ja konfliktitilanteita töissä ja vapaa-ajalla. Tiedostan, että annettu palaute on oiva tilaisuus tiedostaa omat kehittämisen

kohteet ja saada näkökulmaa omasta toiminnasta toiselta henkilöltä. Otan tavoitteeksi suhtautua negatiiviseen palautteeseen rakentavasta, ilman että tunnen tämän henkilökohtaiseksi loukkaukseksi persoonaani kohtaan.

Olen raportointiviikkojen aikana havainnut, että tärkein tavoitteeni aulapalvelijana on asiakkaiden ongelmien ratkominen ja päivän piristäminen. Saan työhöni lisämotivaatiota asiakas kohtaamisista, joissa asiakas poistuu aulasta vuorovaikutustilanteestamme tyytyväisenä ja hyväntuulisena. Koen edustavani IT-yritystä ja alihankkijayritystämme luomalla asiakkaille henkilökohtaisesti energisen ja palvelualttiin palvelukokemuksen.

Perjantai 15.10.2021

Asiakkaan suhtautuminen minuun palvelutilanteessa sai tänään pohtimaan, tuleeko aulapalvelijan poikkeuksetta ottaa vastaan niellen ja hymyillen asiakkaan epäasiallinen käytös. Tämän päivän tilanteessa asiakkaan kimpaantuminen ei johtunut minun tekemästäni virheestä, vaan asiakkaan omista epärealistisista odotuksista palvelua kohtaan. Tilanteessa asiakas korotti huomattavasti ääntään ja sanallisesti vähätteli minua ihmisenä ja asiakaspalvelijana. Koen, että siedän hyvin asiakaspalveluuni liittyviä kommentteja, mutta pidän henkilökohtaisuuksiin meneviä asiakkaan solvauksia turhina ja sopimattomina. Kuuntelin puhetta neutraalisti hetken, kunnes sanoin asiakkaalle suoraan, että palvelen häntä vasta kun hän käyttäytyy minua kohtaan asiallisemmin. Asiakas ensin pöyristyi kommentistani, mutta hetken rauhoittuaan pahoitteli käyttäytymistään ja myönsi tilanteen epäasiallisuuden. Koen, että asiakkaalle vastaan sanominen on melko riskialtista, sillä asiakkaan reaktiota ei voi ennalta tietää. Pyrin itse tilanteissa olemaan viimeiseen asti ammattimainen ja tyyni, mutta mielestäni asiakas ei ole aina oikeassa. Asiakaspalvelijan ei tarvitse sietää asiakkaan epäasiallista käytöstä, varsinkin jos solvaukset siirtyvät asiakaspalvelutilanteen ulkopuolelle henkilökohtaisuuksiin.

Viikkoanalyysi 7

Keskityin seitsemännellä raportointiviikolla havainnoimaan itseni johtamistaitoja ja itsetunteistani töissä. Opettelin viikon aikana kuuntelemaan omaa henkistä ja fyysistä jaksamistani sekä sanomaan työtilanteissa tarpeen vaatiessa ei. Viikko sai minut myös miettimään mahdollisia haittoja, mitä työntekijälle voi seurata pitkäaikaisesta työajan tehokkuuden maksimoinnista. Lisäksi mietin, että onko asiakas tosiaan aina oikeassa ja onko aulapalvelija velvollinen vastaanottamaan positiivisella mielellä kaiken asiakkaiden käytöksen laidasta laitaan.

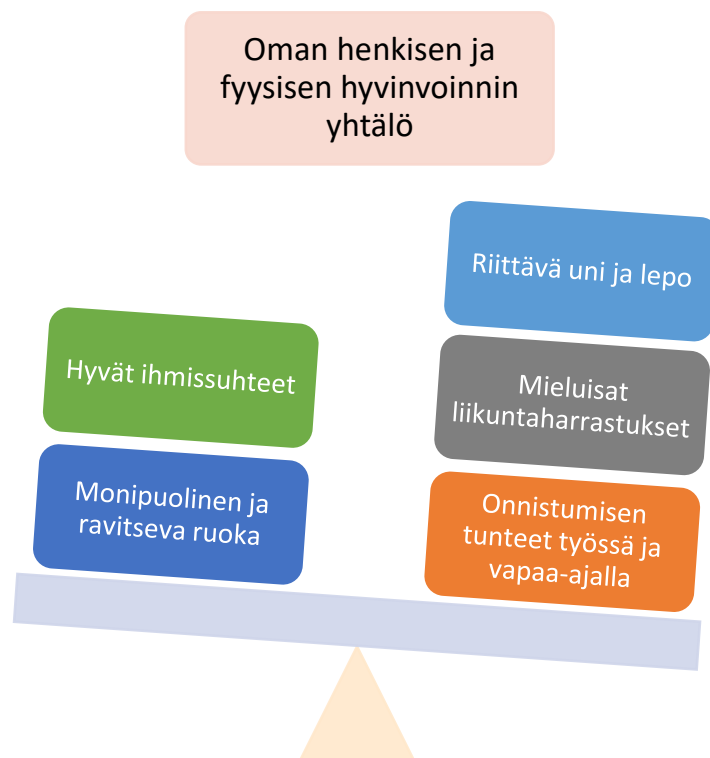
BRIK:in artikkelissa viestinnän asiantuntija Henni Jääskeläinen (2020) kertoo, että moni kokee itsensä johtamisen olevan haastavin johtamisen laji. Jääskeläinen kertoo ammatillisen itsensä johtamisella tarkoitettavan esimerkiksi:

- Kykyä määrittää omat ammatilliset tavoitteet ja päämäärät.
- Taitoa huolehtia ajankäytöstä sekä omasta henkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnista.
- Valmiutta tunnistaa omat asenteet ja tunteet ja kyky muokata niitä tarpeen vaatiessa.
- Kykyä ottaa, hankkia ja vastaanottaa palautetta sekä oppia saadusta palautteesta.
- Taitoa itsenäiseen ajatteluun, mutta avoimuutta myös toisten mielipiteiden kuuntelemiseen.
- Uskallusta ja periksiantamattomuutta oman mukavuusalueen ulkopuolella työskentelellyyn.
- Sisukkuutta rutiinitehtävistä suoriutumiseen, vaikka sisimmissä haluaisi luovuttaa.
- Kärsivällisyyttä, sillä harvat tulokset ja muutokset tapahtuvat kertaheitolla.

Koen Jääskeläisen luettelemat esimerkit itsensä johtamisesta kuvastavan hyvin nykymaailmamme ura- ja suorituskeskeisyyttä. Luettelossa oli myös hyviä elementtejä, mutta mielestäni yleiskuvaksi jäi, että kunhan vain sisukkaasti jaksat suoriutua työstä kuin työstä niin kyllä se palkitaan. Omalla kohdallani koen itseni johtamisen enemmän pehmeinä arvoina, joissa kuuntelen kehoani ja mieltäni. Vaikka kuuntelen työtilanteissa itseäni, se ei kuitenkaan tarkoita työtehtävien laiminlyöntiä tai luovuttamista vastoinkäymisten eteen sattuessa. Koen, että mikäli kehon ja mielen laittaa pitkäksi aikaa paineen alle, tulee jokaisella jossain vaiheessa raja vastaan. Ennen koronaviruspandemiaa tulin toimistolle välillä hyvinkin kipeänä, vaikka kehoni antoi selviä signaaleja levon tarpeesta. Koen, että ennen korona sairautsloman pitäminen normaalien flunssan oireiden vuoksi kertoi monen mielestä löyhästä työmoraalista. Uskon, että korona on opettanut meitä kuuntelemaan kehomme ja mieleemme kehoituksia lepäämään. Aina ei tarvitse jaksaa, ja toivonkin tämän vaikuttavan pysyvästi suhtautumiseemme kehon liiallisen kuormituksen varoitusmerkkejä kohtaan.

Pentti Sydänmaanlakka (1/2016) kertoo Telma-lehdessä tämän päivän ihmiskunnan isoksi haasteeksi omasta jaksamista ja hyvinvoinnista huolehtimisesta. Hektisen arjen keskellä itsensä johtamisesta on alettu puhua viime vuosina enemmän. Sydänmaalakan mukaan jokainen meistä on oman ”yrityksensä”, Oy Minä Ab:n toimitusjohtaja. Niin kuin omaa yritystä, on syytä itseään kokonaisuutena osata johtaa hyvin. Sydänmaalakka on nimennyt yrityksemme osastoiksi kehon, tunteet, arvot, mielen ja työn. Näissä osastoissa hoidetaan kehon fyysisiä, sosiaalisia, henkisiä, psyykkisiä ja ammatillisia mekanismeja. Lisäksi jokaisessa on kehitysosasto, joka on keskittynyt uudistumiseen. Oma tavoite ja visio osastot taas antavat elämällemme suunnan. Toimitusjohtajina johdamme toimintoja ja huolehdimme siitä, että jokainen osasto on tasapainossa ja voi hyvin.

Henkilökohtaiset unelmat, visiot ja tavoitteet ovat lähtökohta itsensä johtamiselle. Nämä kir-
kastavat tavoitteemme, jotta niiden saavuttaminen on helpompaa. Vaikka tavoitteet ja unel-
mat olisivat selvät, tarvitsemme toteuttaaksemme unelmiamme fyysisesti ja henkisesti hyvin-
voivan kehon ja mielen. Pidämme usein terveyttä itsestään selvytenä, jonka tärkeyden ym-
märrämme vasta terveyden horjuessa. Niin kuin Sydänmaanlakka (1/2016) kirjoittamassaan
artikkelissa toteaa ”Keho on mielen temppele, joka tulee pitää hyvässä kunnossa.” Koen itse
voivani parhaiten, kun ihmissuhteet, uni, ruoka, lepo, liikunta ja onnistumisen tunteet ovat
elämässäni hyvässä tasapainossa (kuvio 6). Pidän fyysisesti ja henkisesti itseni haastamisesta,
minkä vuoksi laitan itseni esimerkiksi urheilussa usein ääri rajoilla. Työpaikalla koen saavani
eniten onnistumisen tunteita asiakaskohtamisista, joissa onnistun käännättämään negatiivi-
sesti lähestyvän asiakkaan positiiviseksi palvelutilanteen vuorovaikutuksella.



Kuvio 6: Oman hyvinvoinnin yhtälö

Koen työssä ilmenevät pulmatilanteet merkittävänä asioina työn mielenkiinnon säilymisen
vuoksi, mutta pitkään kestänyt henkinen ja fyysinen rasitustila on asia erikseen. Koen liialli-
sen pitkäkestoisen rasituksen töissä vähentävän tiedostavaa itseni johtamista, sillä keskitty-
miseni menee helposti vain tyydyttävien palvelukokemuksien luomiseksi. Jälkeen päin olen
kokenut, että tällöin työ ei ole antanut itselleni välttämättä mitään, vaan minä pelkästään
työlleni. Tällöin en ole antanut omille ajatuksille ja tuntemuksille sijaa ja olen unohtanut toi-
mia oman yritykseni toimitusjohtajana.

Emotionaaliset ja sosiaaliset toiminnot auttavat meitä ymmärtämään muiden tunteita sekä tiedostamaan omat tuntemukset. Monet yrittävät työpaikalla sulkea omat tunteet pois, mutta tunneosastolla on tärkeä rooli niin vapaa-ajalla kuin ammattia harjoittaessa. Tunteet saavat meidän toimimaan. Tunneälykkyyden hallinnalla on merkittävä osa itsensä johtamisessa. (Sydänmaanlakka 1/2016.) Koen, että olen usein varonut, etten ilmaise ammatillisissa kohtaamisissa mielipiteitäni tunneperusteella. Olen kokenut, että työpaikalla ja työsuhteissa asiat tulee perustua ammatilliseen sujuvuuteen ja kokonaisuuden toimiessa omat tunteet ovat toissijaisia. Esimerkkinä, uusi työntekijä, joka ei sovi persoonaltaan työtehtäviinsä: perustan palautteeni esihenkilölle työssä ilmenneiden konkreettisten tilanteiden pohjalta ja vältän kommentoimasta toisen osapuolen luonnetta, vaikka kokemuksen mukaan se ei sopisi työympäristöömme.

Sydänmaanlakan (1/2016) esittämässä itsensä johtamismallissa toimitusjohtajana toimii siis henkilön oma tietoisuus. Tietoisuudella tarkkailemme jokaista osastoa ja ohjaamme kokonaisuutta. Itsensä johtaminen on yksinkertaisuudessaan henkilöön itseensä kohdistuva oppimis- ja vaikuttamisprosessi, jonka avulla ohjaamme itsereflektoinnin avulla kehoamme, mieltämme, tunteitamme ja arvojamme. Itsensä johtaminen ei ole itsekeskeistä oman egon pönkittämistä, vaan syvällistä itseensä tutustumista. Itsemme kohtaaminen ja tunteminen auttavat meitä muiden ihmisten kohtaamisessa ja ymmärtämisessä. Tämän vuoksi johtamisopit kannattaa aloittaa itsensä johtamisen opettelemisesta: sillä muodostetaan perusta kaikelle johtamiselle.

3.8 Viikko 8: Avoimen kommunikoinnin tärkeys

Kahdeksannella raportointiviikolla pohdin aulapalvelijoiden keskeisen kommunikoinnin tärkeyttä. Havainnoin viikon aikana toteutunutta keskeistä kommunikointiamme ja pohdin, miten jokainen aulapalvelija pystyy omalla käytöksellään vaikuttamaan avoimen kommunikoinnin ja positiivisen vuorovaikutuksen syntymiseen.

Maanantai 18.10.2021

Sairausloma.

Tiistai 19.10.2021

Sairausloma.

Keskiviikko 20.10.2021

Olin alkuviikon pois töistä sairastumisen vuoksi, minkä johdosta en ollut perillä alkuviikon tapahtumista. Saavuttuani töihin kysyin välittömästi kollegoiltani, onko päivien aikana tapahtunut jotain mitä minun olisi hyvä tietää. Vastaukseksi sain, että ei pitäisi olla eikä ainakaan tule mitään mieleen. Päivän mittaa ilmeni, että maanantaina ja tiistaina oli tapahtunut työpisteellämme ja yrityksen sisäisissä toimintatavoissa useampiakin muutoksia, mistä minua ei ollut aloitteestani huolimatta informoitu työpäivän alussa. Koen palveluauklamme keskeiseksi toimivuuden mahdollistajaksi aulapalvelijoiden välisen avoimen kommunikoinnin. Kommunikoinnin rakoillessa tapahtuu viestintäkatkoksen aiheuttamia epämiellyttäviä tilanteita, jossa asiakkaalle annetaan aulapalvelijasta itsestään riippumattomasti syistä virheellistä informaatiota.

Tiedon pantaaminen on aiheuttanut palveluassamme aikaisemminkin tilanteita, jossa minulle ei ole informoitu tärkeästä tapahtumasta tai asiakkaalle sovitusta palvelusta. Tämä on johtanut minut noloihin tilanteisiin, joissa koen ammatillisen pätevyyteni horjuvan asiakkaan edessä. Tämä luo myös mielestäni aulapalvelijoiden kesken valta-asetelmia, jossa toinen henkilö kokee oikeudekseen pantata itsellään työhön liittyvää tärkeää tietoa.

Torstai 21.10.2021

Keskustelimme tänään aulapalvelijatiimimme kesken yhtenäisestä informaation ja oppien jakamisesta. Tällä hetkellä meillä on yhteiset ja sanattomasti sovitut omat vastualueet, mikä on aiheuttanut paljon tilanteita, jossa asiakkaalle ei ole aina pystytty tarjoamaan pyydettyä palvelua osaamisen puutteen vuoksi. Erityisesti aulan kohde-esimiehen ollessa pois, puuttuu aulastamme tärkeä osaaminen useammasta osa-alueesta. Keskusteltuamme tänään hänen kanssaan asiasta, kertoi hän kokevansa, että asioita on turha opettaa kaikille aulapalvelijoille niiden monimutkaisuuden vuoksi. Lisäksi hän kertoi perusteluiksi pitävänsä kyseisistä työtehtävistä ja haluavansa toistoilla ylläpitää omaa ammatillista osaamistaan.

Häilyvät vastualueiden jaot aiheuttavat välillä tilanteita, joissa esimerkiksi kukaan ei reagoi asiakkaan laittamaan palvelupyynnösähköpostiin. Usein kyseessä on palvelupyynnö, johon jokaisella aulapalvelijalla olisi osaaminen vastata. Pääsääntöisesti kaikki aulapalvelijat ovat tällöin huomanneet saapuneen sähköpostin, mutta jättävät reagoimatta viestiin koska eivät koe sen kuuluvan itselleen tai ajattelevat toisen aulapalvelijan voivan hyvin hoitaa asian. Koen tämän vastuun pallotteluksi ja keskeisen kommunikaation isoksi ongelmaksi, joka vaikuttaa negatiivisesti palveluntuottamisen tehokkuuteen.

Perjantai 22.10.2021

Työskentelimme tänään kokoonpanolla, johon kuului meidän vakituisten aulapalvelijoiden lisäksi yksi tuuraajamme. Toinen vakituinen aulapalvelija ja kyseinen tuuraaja eivät tule keskenään toimeen, mikä vaikuttaa merkittävästi työpäivien sujuvuuteen heidän työskennellessään samanaikaisesti aulassamme. Heidän tulehtuneet välit ilmenevät olemattomana kommunikationa, naljailuna, selän takana pahaa puhumisena ja vakituisen puolelta tuuraajan pompottamisena. Tulen itse hyvin molempien kanssa toimeen, minkä vuoksi olen tilanteessa ikävässä välikädessä. Molemmat puhuvat minulle toisistaan pahaa ja kommentoivat jatkuvasti toistensa tekemisiä. Koitan suhtautua tilanteissa mahdollisimman neutraalisti ottamatta enempää kantaa heidän näkemyksiinsä toisistaan. Vaikka pyrin olemaan keskusteluissa puolueettomassa asemassa, puolustan silti pahan puhumisen vastapuolta aina kun koen toisen kommentit täysin aiheettomiksi. Olen ilmaissut molemmille, että mielestäni heidän pitäisi työyhteisön hyvinvoinnin ja työn sujuvuuden vuoksi istua alas ja keskustella erimielisyydet avoimesti. Mielestäni työpaikalla tulee käyttäytyä kunnioittavasti, ammattimaisesti ja asiallisesti kaikkia kohtaan, vaikka ei henkilökohtaisesti pitäisikään toisen henkilön mielipiteistä tai luonteenpiirteistä.

Viikkoanalyysi 8

Havainnoin viikon aikana aulapalvelijoiden välistä kommunikointia ja tein niin positiivisia kuin negatiivisia huomioita. Vaikka ryhmädynamiikkamme on hyvä ja henkilökemiamme pelaavat, johtuvat useat väärinymmärrykset ja virheelliset palvelutilanteet aulapalvelijoiden välisesti kommunikation puutteesta. Havaitsin, että kommunikatiokatkokset ovat usein tahattomia ja tilanteissa tieto on yksinkertaisesti unohdettu jakaa muille. Uskon tämän johtuvan työkuorituksen aiheuttamasta lähimuistin heikentymisestä ja useiden työtehtävien samanaikaisesta suorittamisesta. Mielestäni asioiden välitön kommunikointi ja yksittäisten tilanteiden rauhoittaminen vaikuttaisi positiivisesti aulapalvelijoiden keskinäiseen kommunikointiin.

Koen, että aulapalvelutiimin jokainen henkilö on vastuussa omasta käyttäytymisestään sujuvan kommunikoinnin takaamiseksi. Yhtenäisen avoimen kommunikoinnin sujuvuuteen vaikuttaa heti, jos yksikin tiimin jäsenistä ei ole halukas työskentelemään avoimesti ja puhaltamaan yhteen hiileen hyvän palvelun takaamiseksi. Mielestäni aulapalvelijoiden keskinäinen kommunikointi on A ja O yhtenäisen ja tasavertaisen asiakaspalvelun tarjoamisessa. Tiedon pimitys aiheuttaa epäluottamusta kollegoiden välillä ja vaikuttaa asiakkaalle tuotettuun palveluun negatiivisesti, sillä puutteellinen kommunikatio aiheuttaa tilanteita, joissa aulapalveluiden ammatillinen tietämys on eri tasolla. Tämä aiheuttaa väistämättä asiakaskohtauksia, joissa aulapalvelija neuvoo asiakasta virheellisesti puutteellisen tiedotuksen vuoksi.

Jokainen aulapalvelija pystyy vaikuttamaan omalta osaltaan työyhteisön vuorovaikutukseen ja keskeiseen kommunikaatioon. Työterveyslaitoksen Joen (2017) mukaan myönteistä, avointa ja vuorovaikutuksellista työilmapiiriä voidaan edesauttaa esimerkiksi

- *Tervehtimällä tasapuolisesti kaikkia työkavereita.* Tällä pystytään osoittamaan vastapuolelle arvostusta tuttavuuden tasosta tai asemasta riippumatta.
- *Pitämällä kiinni sovituista asioista.* Luottamus siitä, että jokainen valvomatta hoitaa omat työtehtävänsä. Yhdessä sovituista asioista tulee pitää kiinni ja mikäli huomaa, että sovittua työtehtävää pysty tai ehdi suorittaa, tulisi asia ottaa mahdollisimman pian puheeksi luottamuksen säilymiseksi.
- *Tarjoamalla apua ja joustamalla omista määrätyistä työtehtävistä tarpeen vaatiessa.*
- *Jakamalla kaikki työhön oleellinen tieto kollegoiden kesken,* tietoa ei saisi pantata itsellään. Tietoa on valtaa, mutta panttaaminen hankaloittaa yhtenäistä työskentelyä. Tietoa voidaan pantata myös perehdyttämällä uusi tai toinen työntekijä hätäisesti ja pintapuolisesti.
- *Kuuntelemalla työkavereiden mielipiteitä ja ottamalla ne huomioon,* vaikka ne poikkeisivat omista mielipiteistä. Hyvässä työyhteisössä toista osapuolta tulisi lähestyä kysyen tyrmäämättä toisen mielipiteitä, sillä oma näkemys ja mielipide ei ole ainoa totuus.
- *Keskustelemalla avoimesti ristiriitatilanteet ja erimielisyydet, jotka vaikuttavat työntekoon.* Mikäli kollegan toiminnan kokee työhön epäasialliseksi, tulisi tämän ottaa esille perustelevasti keskustelemalla tahallisesti loukkaamatta toista. Keskustelun tarkoitus on etsiä ratkaisua.
- *Aiempaan kohtaan liittyen, olemalla suoraselkäinen - älä puhu kollegasta hänen selän takan pahaa!*
- *Kiittämällä ja osoittamalla arvostus toisen työpanosta kohtaan.* Kannustava työilmapiiri lisää keskusteluvuutta ja avoimuutta työpaikalla.
- *Katsomalla peiliin ja tunnistamalla omat toimintatavat.* Pohtimalla, millainen olen vuorovaikutuksellisesti itse työntekijänä ja kollegana. Turha odottaa muilta kunnioitettavaa ja avointa käytöstä jos ei itse tarjoa sitä muille.

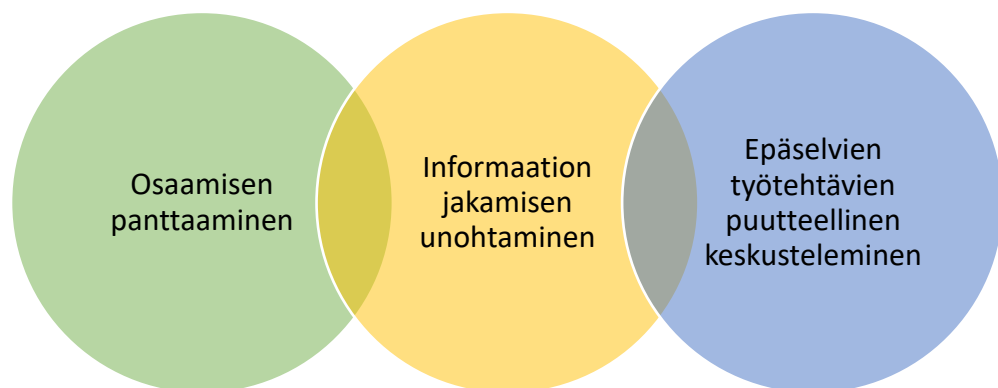
Työterveyslaitoksen Joen (2015) mukaan jokainen meistä on omanlainen persoonansa, minkä vuoksi ilmaisu- ja kommunikointitapoja on monia. Tästä huolimatta vahvan persoonan tai temperamentin taakse ei tulisi perustella epäasiallista käytöstä työpaikalla. Työyhteisön erilaisia persoonia tulee toki sietää ja ymmärtää, mutta käytöksen vaikuttaessa negatiivisesti työn sujumiseen, on asenteeseen aiheellista puuttua. Emme pysty muuttamaan tulista temperamenttiämme, mutta jokaisen tulisi pystyä hallitsemaan käyttäytymistään työpaikalla. Yhdenkin työntekijän asiaton käytös työpaikalla haittaa koko työyhteisön ilmapiiriä vaikeuttamalla työntekijöiden työtehtävien suorittamista ja toimimista. Tämä aiheuttaa työntekijöiden

keskuudessa harmitusta, ärsyyntymistä ja työmotivaation laskua, minkä vuoksi asiasta kärsii niin työntekijät kuin yritys.

Ammattimaisesta, vastuullisesta ja avoimesta työkäyttäytymisestä tulisi puhua enemmän työpaikoilla. Vastuullisella työpaikkakäytöksellä tarkoitetaan sitä, että toimii käytöksellään kunnioittavasti työyhteisöä kohtaan, suorittaa luotettavasti vastuullaan olevat työtehtävät, välittää avoimesti tietoa eteenpäin, jakaa neuvoja ja ottaa niitä myös vastaan sekä kertoo rehellisesti, jos ei ehdi tai pysty suorittamaan vaadittua työtehtävää. (Joki 2015.)

Havaitsin viikon aikana, että aulapalvelijoiden keskeisessä kommunikaatiossa vahvuutemme on hyvä yleinen työilmapiiri ja keskusteleavuus, kun taas heikkoutemme työhön oleellisten asioiden jakamisen muistamattomuus, epäselvistä työtehtävistä keskustelu ja osaamisen pantaaminen (kuvio 7). Koen, että jokaisella aulapalvelijalla on hallussaan hiljaista tietoa ja kuten hiljaisen tiedon keksijä Michael Polanyin (1966) onkin sanoittanut ”Tiedämme enemmän kuin pystymme kertomaan.” Viikko auttoi minua ymmärtämään, kuinka olennaisesti selkeä työnjako vaikuttaa palvelun tehokkuuteen. Epäselvät kenellekään suoraan kuuluvat työtehtävät tuppasivat viikon aikana jäävän roikkumaan, kunnes joku otti palvelun vastuulleen asiasta keskusteltua. Ratkaisu ongelmaan olisi työtehtävien uusi jaottaminen, tai välitön kommunikointi epäselvien palvelupyyntöjen hoitamisesta.

Osaamisen pantaamisesta olen aikaisemmin keskustellut esihenkilöni kanssa ja tulevaisuudessa jokaista aulapalvelijaa tulee opettaa tasapuolisesti kaikkiin työtehtäviin, jotta palvelu-aulan laatu säilyy tasaisena poissaoloista riippumatta.



Kuvio 7: Aulapalvelumme kommunikoinnin kompastuskivet

3.9 Viikko 9: Etätyösuositusten poistuminen ja uusi normaali

Yhdeksännellä raportointiviikolla havainnoin etätyösuosituksen aikana tehtyjen muutosten toimivuutta työntekijöiden palattua jälleen toimistolle, pohdin omia ajatuksiani muutoksesta ja

mietin, miten koronapandemia ja sen aiheuttamat muutokset ovat vaikuttaneet työntekijöiden käyttäytymiseen toimistolla.

Maanantai 25.10.2021

Saldovapaa.

Tiistai 26.10.2021

Paluu uuteen normaaliin on käynnistynyt IT-yrityksen toimistoilla, mikä tarkoittaa kohdallemme korona-aikana tulleiden muutosten toimivuuden selviämistä, osiin vanhojen toimintatapoihin palaamista ja pitkään toivottujen lisäresurssien perehdyttämistä. Toimiston etätyösuositus poistui, mikä nosti välittömästi toimistomme kävijämäärää huomattavasti ja osa yrityksen työntekijöistä saapuivat toimistolle ensimmäistä kertaa melkein kahteen vuoteen. Toimistolla on tapahtunut koronapandemian aikana muutoksia niin toimintavoissa kuin toimintiloissa, minkä vuoksi odotetusti viikko tulee sisältämään tavallista enemmän henkilökunnan neuvontaa. Aloitettuani yrityksessä kesken etätyösuosituksen, on minun oma normaalini hyvin erilainen kuin ennen pandemiaa palveluaulassa työskennellen.

Tällä ja ensiviikolla meille saapuu kolme uutta aulapalvelijaa perehdytettäväksi, sillä tarvitsemme lisää tekijöitä aulatiimiimme, jotta poissaolot pystytään poikkeuksetta paikkaamaan. Palveluulaan on myös tarkoitus lisätä yksi vakituinen aulapalvelija, sillä työmäärä tulee odotettavasti lisääntymään huomattavasti toimiston kävijämäärän normalisoituessa.

Toimistolle saapui tänään useampi työntekijä, joiden kulkutunnisteet eivät olleet enää aulan sisäisissä järjestelmissämme voimassa. Emme saa kaikista muutoksista henkilötietoilmoitusta, minkä vuoksi osan työntekijöiden työsuhteet eivät ole ajan tasalla järjestelmissämme. Näissä tapauksissa tarkistamme työsuhteen tilan IT-yrityksen sisäisistä henkilöstöjärjestelmistä, minkä lisäksi olemme sähköpostitse yhteydessä työntekijän esihenkilöön. Mikäli tieto henkilön työsuhteen voimassaolosta selviää yrityksen henkilöluettelosta, myönnämme heille kulkuoikeuden kuluvaksi työpäiväksi ennen esihenkilön kirjallista vahvistusta työsuhteen jatkumisesta. Tällä menettelyllä mahdollistamme työntekijöiden sujuvan työpäivän aloituksen, ilman että heidän tarvitsee odottaa esihenkilön vahvistusta palveluaulassa.

Keskiviikko 27.10.2021

Etätyösuosituksen aikana toimiston neuvotteluhuoneet ja kabinetit ovat olleet pitkälti tyhjillä, sillä kokoukset ja tapaamiset järjestettiin pääasiassa etäyhteydelle.

Edustussaunatila, monitoimitila ja luokkatila ovat suosituimmat kokoustilat, joten tilojen varaaminen täytyy tehdä hyvissä ajoin. Normaalina aikana useat kokoustilat ovat varattuina jo viikkoja ennen tilaisuuksien ajankohtia, mikä on johtanut monet yrityksen työntekijät käyttökapasiteetin jälleen kasvettua tukalaan tilanteeseen. Ihmiset ovat etätyöaikana tottuneet, että kokoustiloja pystyy varata hyvinkin lyhyellä varoajalla. Tämä on viime aikoina aiheuttanut useita tilanteita, joissa työntekijät ovat olettaneet neuvottelutilojen olevan vapaana ja yrittäneet varata tiloja muutama päivä ennen tapahtumia vain huomatakseen kaikkien olevan varattuja. Usein tällöin työntekijät tukeutuvat tilanteissa meidän puoleemme, jolloin pystymme heidän halutessaan auttamaan varaamaan vaihtoehtoisen vapaana olevan kokoustilan.

Torstai 28.10.2021

Aulapalvelun keskeisenä asiana toimiva sisäinen henkilöstöluettelo oli tänään koko päivän pois käytöstä häiriön vuoksi. Tämä vaikutti työhömmme merkittävästi, sillä emme pystyneet olemaan yrityksen henkilöstöön yhteydessä puhelimitse. Sähköposti oli päivän ajan normaalisti käytössämme, mutta välitön viestintä normaalisti tapahtuu puhelimen välityksellä. Yrityksen henkilöstö odottaa saavansa soiton saapuneista vieraista, sillä harvat päivystävät ennen tapaamista tietokoneen tai puhelimen ääressä. Tämä aiheutti päivän kuluessa muutaman tyytymättömän asiakaspalautteen, sillä sähköpostitse lähetettyjä vierasilmoituksia ei ollut huomattu. Asiakkaat eivät ymmärrettävästi voi tietää tilanteen johtuvan ulkoisesta tekijästä, minkä vuoksi usein asiakkaan negatiivinen kokemus kulminoituu syystä riippumatta meidän tuottamaamme palveluun.

Sisäisten palveluidemme käyttökatkoksia on tapahtunut aikaisemminkin, mutta niiden merkitys työntekoon korostuu selkeästi vahvemmin nyt kuin etätyösuositusaikana. Vaikka satunnaisilta käyttökatkoksilta ei voida välttyä, tulisi palveluaulassa olla vaihtoehtoisia toimintatapoja tällaisten tilanteiden varalle palvelun laadun säilymisen vuoksi.

Perjantai 29.10.2021

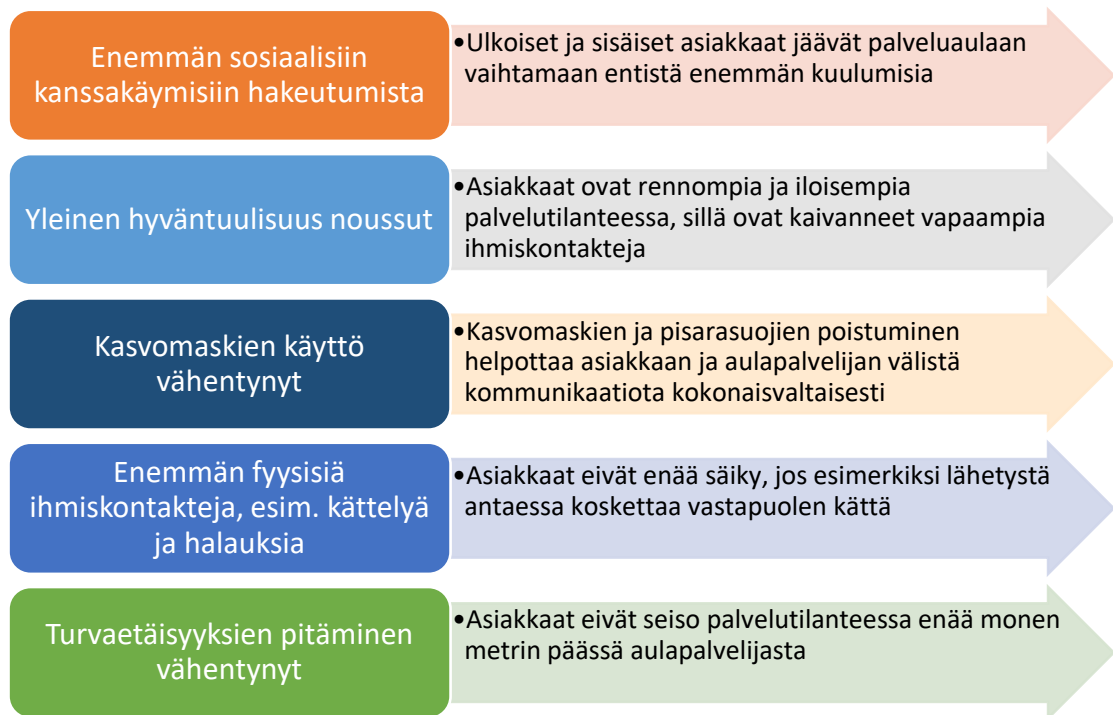
Eilisen henkilöstöluettelokäyttökatkoksen jatkoksi koko toimiston yhteydet olivat alhaalla tänään koko päivän. Emme päässeet tämän vuoksi sähköpostiin, henkilökiertolistoihin, aulakansioon joka sisältää kaikki tärkeät Excelit ja dokumentit, emmekä ylipäättänsä käyttämään internetiä. Neuvottelutilojen varausjärjestelmä, palvelupyyntöjärjestelmä, henkilötietoluettelo

telo, henkilökorttien tulostusohjelma ja henkilöstöravintolan ruokalistat toimivat internetse-laimen kautta, joten katkos vaikutti merkittävästi työntekoomme. Katkoksen vuoksi emme päässeet käsittelemään sähköpostitse saapuneita palvelupyynnöitä, joten palvelumme oli päivän ajan osittain seisahtunut. Käyttökatkoksen laajan vaikutuksen vuoksi myös kasvokkain esi-tetyt palvelupyinnöt jäivät pääosin hoitamatta.

Vaikka yhteydet olivatkin poikki koko talosta, oletti henkilöstö meidän pystyvän hoitamaan palvelupyinnöt normaalisti varaverkkoyhteyden avulla. Yrityksen henkilöstö sai nettiyhteyden käyttöön jakamalla työpuhelimien verkon, mihin meillä ei ole lupaa. Päivän kaaoksellisuutta lisäsi aloittavat työntekijät ja ulkoiset vieraat, joiden saapumisesta emme pystyneet ilmoitta-maan eteenpäin. Tämä aiheutti tilanteita, joissa sisäinen asiakas koki, ettemme suorittaneet palvelutilannetta loppuun. Mielestäni käyttökatkoksien varalle palveluauilan tietokoneet tulisi pystyä liittämään varaverkkoon, jotta palvelun tarjoamisemme ei olisi täysin riippuvainen ta-lon sisäisestä verkkoyhteydestä. Koen palveluauilan toiminnan ongelmattoman sujuvuuden keskeiseksi asiaksi yrityksen yleisessä toimivuudessa. Eilisen ja tämän päivän toimintakatkok-sien myötä on ollut pelottavaakin huomata, miten riippuvaisia palvelumme on tekijästä, jo-hon emme pysty itse vaikuttamaan.

Viikkoanalyysi 9

Etätyösuosituksen poistumisen jälkeen havaitsin, että ihmisten käyttäytyminen muuttui toi-mistolla huomattavasti. Nyt kun iso osa henkilöstöstä palasi toimistolle, turvaetäisyyksien pi-täminen on vähentynyt, ihmiset olivat aikaisempaa tuttavallisempia meille ja toisilleen, kät-telivät jälleen tavatessaan, menivät samaan aika hisseihin ja ylipäätänsä monin tavoin käyt-täytyivät kuin pandemiaa ei enää olisi (kuvio 8). Käytöksen välitön muutos kertoo mielestäni siitä, miten paljon ihmiset ovat kaivanneet normaalia fyysistä kanssakäymistä työympäris-tössä. IT-yrityksessä on käynnissä toimistolle paluun hybridimalli, jossa henkilöstö työskente-lee kotona ja toimistolla. Entiseen toimistotyöskentelymalliin ei ole tarkoitus enää palata, vaan henkilöstölle mahdollistetaan etätyöskentely oman halukkuuden mukaan.



Kuvio 8: Koronarajoitusten höllentämisen vaikutukset henkilöstöön toimistolla

Henkilöstön paluu toimistolle ei ole kuitenkaan tapahtunut täysin mutkattomasti. Monet kävivät tällä viikolla toimistolla ensimmäistä kertaa melkein kahteen vuoteen, missä ajassa moni käytäntö ja toimitilaratkaisu on muuttunut. Kulkureittejä neuvottelutiloihin ja henkilöstön työpisteiden ja säilytyslokeroiden paikkoja on muutettu, minkä vuoksi moni kysyi hämmennyneenä neuvontaa meiltä. Parkkeerauskäytännöt olivat myös päässeet pitkään etänä työskennelleiltä henkilöiltä unohtumaan ja moni parkkeerasi autonsa virheellisesti vieraspaikoille. Useampi työntekijä sai vieraspaikoille parkkeeraamisesta parkkivalvojalta sakot, mistä tulivat reklamoimaan aulaan ja vaatimaan sakon mitätöintiä. Jouduimme kuitenkin tuottamaan heille pettymyksen, sillä emme ole oikeutettuja perumaan henkilöstön parkkisakkoja. Moni ilmaisi tyytymättömyytensä tilanteeseen ja perusteli sakon kohtuuttomaksi pitkän toimistotauon vuoksi. Tilanne on meillekin valitettava, mutta olemme vastuussa ainoastaan vieraiden parkkeerauksen ohjeistamisesta.

Viikko sisälsi meille entistä normaalia enemmän henkilöstön neuvomista, toimitiloissa liikkumisen opastamista ja vieraiden vastaanottoa. Ulkoisten vieraiden määrä moninkertaistui aikaisemmista viikoista, sillä fyysisiä tapaamisia järjestettiin aiempaa enemmän. Kaikki asiakas-kohtaukset eivät olleet pelkästään positiivisia, sillä osat olivat tyytymättömiä talossa tapahtuneisiin muutoksiin. He tulivat ilmaisemaan meille tyytymättömyytensä, minkä pohjalta harvintamme mukaan välitimme valitukset eteenpäin tai lähdimme itse selvittämään asiaa. Suurin osa valituksista liittyi aulapalvelusta riippumattomiin asioihin, joihin meillä ei ole vaiku-

tusvaltaa. Pystymme tällöin osaltamme vaikuttamaan asiakkaan palvelukokemukseen kuuntelemalla empaattisesti heidän huoliaan ja välittämällä valitukset eteenpäin. Vaikka en usein pysty suoraan korjaamaan asiakkaan esittämää asiaa, pystyn osoittamaan omalla vastaanottavaisella palveluasenteellani ymmärtäväsyyttä ja empatiaa.

Toimiston kävijämäärän merkittävään nousuun varauduttiin alihankkijayrityksemme puolelta palkkaamalla lisää työntekijöitä aulapalvelutiimiimme. Juuri ennen etätyösuosituksen poistumista aulatiimistämme irtisanoutui äkillisesti yksi työntekijä. Hän sai luvan vaihtaa työpaikkaa normaalia lyhemmälle irtisanomisajalla, minkä johdosta hän ei kerennyt perehdyttämään meitä kunnolla työtehtäviinsä. Hänen irtisanoutumisensa tuli meidän kannaltamme huonoon aikaan lisääntyneiden työtehtävien vuoksi. Koen, että esihenkilöiden velvollisuus olisi ollut varmistaa, että huolellinen perehdytys ehditään varmasti toteuttamaan. Puutteellisen perehdytyksen vuoksi tällä hetkellä tiimistämme puuttuu yhden osa-alueen kokonaisvaltainen osaaminen, mikä vaikuttaa huomattavasti aulapalvelun kokonaislaatuun. Huomasimme myös, että kaikki etätyöaikana tehdyt muutokset eivät ole toimivia enää henkilöstön palattua toimistolle. Tämän vuoksi joitain muutoksia joudutaan kehittämään uudestaan ja joissain tapauksissa palauttamaan vanhat toimintatavat takaisin käyttöön.

Itse koen henkilöstön palaamisen toimistolle ja erityisesti maskisuosituksen poistumisen vaikuttavan positiivisesti asiakaskohtaamisiin ja omaan palveluasenteeseeni. Kasvot ovat keskeisessä osassa ihmisten välisessä viestimisessä, sillä kasvot auttavat meitä tunnistamaan nopeasti vastapuolen välittämät sosiaaliset ja emotionaaliset viestit (Pönkänen 2008, 51). Koin kasvomaskien vaikuttaneen huomattavasti asiakkaan ja minun väliseen vuorovaikutukseen palvelutilanteissa, sillä tunnetilojen tulkitseminen oli huomattavasti haastavampaa. Bambergin yliopiston tutkimuksen (2020) mukaan kasvomaskit saavat meidät herkästi tulkitsemaan toisen henkilön tunnetiloja väärin. Tutkimuksen mukaan kasvojen kokonaan ollessa näkyvissä koehenkilöt tunnistivat tunnetilat erittäin hyvin. Kun taas kasvoilla oli kasvomaski, tunnetilojen arviot olivat väärinä huomattavasti useammin. Sen lisäksi että kasvomaskit heikentävät kykyä tunnistaa kasvoja, muuttavat ne tapaamme prosessoida kasvoja. Kasvomaskit haittaavat väistämättä ihmisen kokonaisvaltaista kasvojen prosessointia, minkä johdosta tunnelilojen havaitseminen ja kasvojentunnustuskyky pettää normaalia helpommin.

Palveluaulassa oli kasvomaskien lisäksi tiskillä pisarasuojat, mitkä vaikeuttivat molemminpuolista kommunikointia huomattavasti. Sekä minä että asiakas jouduimme kommunikoimaan hyvin selkeästi ja kovalla äänellä jotta puheesta saisi selvää, minkä vuoksi yksityisempiä keskusteluja ei pystynyt lainkaan käymään aulassa. Bambergin yliopiston tutkimuksen (2020) mukaan tilanteissa, jossa vastapuolen huulilta ei pysty lukemaan, olisi suositeltavaa puhua hitaammin ja kovempaa. Myös yläkasvojen, kuten kulmakarvojen, elehdintään ja ilmeikkyyteen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Koin itse tilanteen jälkeen päin ajateltuna hyvin luonnottomaksi, sillä olen normaalisti vuorovaikutustilanteessa melko ilmeikäs. Huomasin heti, että

kasvomaskien ja pisarasuojien poistuttua käytöstä, ottivat ihmiset meihin enemmän kontaktia ja jäivät entistä enemmän aulaan vaihtamaan kuulumisia. Havaitsin myös IT-yrityksen työntekijöiden keskeisen kommunikoinnin olevan rennompaa, avoimempaa ja tuttavallisempaa. Viikon haasteista huolimatta koen etätyösuosituksen päättymisen positiiviseksi asiaksi ja mahdollisuudeksi luoda entistä palkitsevimpia asiakaskohtaamisia.

3.10 Viikko 10: Tietotekninen osaaminen

Kymmenennellä raportointiviikolla pohdin aulapalvelijoiden hyvän tietoteknisen osaamisen merkitystä palveluaulassamme ja havainnoin oman ammatillisen tietoteknisen osaamiseni kehitystä ja puutteita.

Maanantai 1.11.2021

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen sai minut pohtimaan hyvän ja sujuvan tietoteknisen osaamisen merkitystä perehdytysprosessissa ja aulapalvelijan työtehtävissä. Yksi uusista perehdytettävästi kertoi toisena työpäivänään, että hän on käyttänyt elämänsä aikana hyvin vähän tietokonetta ja kokee yleisen tietoteknisen osaamisensa olevan huono. Tämä yllätti minut, sillä ajatukseni on, että jokainen nykykuori osaa käyttää tietoteknillisiä laitteita vähintään perustasoisesti.

Perehdytysprosessin eteneminen paljasti hyvin nopeasti, kuinka olennainen asia hyvät perustason tietotekniset taidot ovat työssämme. Käytämme työvälineenä pitkälti tietokonetta ja hallitsemme päivittäin useaa eri sisäistä järjestelmää. Mikäli tietokoneen käytön perusopit ovat hataralla pohjalla, hidastuttaa se perehdytysprosessia huomattavasti. Mielestäni jokaisen palveluaulassa aloittavan työntekijän tulisi omata hyvät tietotekniset taidot, sillä koen, että tehtävämme ei ole opettaa uusille työntekijöille perustason tietokoneen käyttöä. Jos tietokoneen käytön perusosaaminen ei ole hallussa, luo tämä haasteita sisäisten ohjelmistojemme opettelemiseen. Viimeaikaisen lisääntyneen kiireen vuoksi tuettuun perehdyttämiseen käytettävä aika on entistä rajallisempi ja perehdytettävän tulee pystyä suoriutumaan oppimisprosessissa enemmän itsenäisesti. Mielestäni uusia aulapalvelijoita palkatessa tulisi olla edellytys, että rekrytoitavien tietotekninen osaaminen on hyvällä tasolla. Vaikka henkilö olisi muuten pätevä aulapalvelutehtäviin, vaikeuttaa tietotekninen osaamattomuus työtehtävistä suoriutumista ja hankaloittaa perehdytys ja -oppimisprosessia.

Tiistai 2.11.2021

Keskityin tänään uuden työntekijän perehdyttämisessä sisäisiin ohjelmistoihimme. Kävimme ensin ohjelmistojen perusopit läpi perehdytettävän seuraten vieressä, minkä jälkeen kehotin häntä itse tutustumaan rauhassa ohjelmiin. Seurasin ohjelmiin tutustumista vierestä ja vastasin hänen kysymyksiinsä oman osaamiseni mukaan. Vaikka olen käyttänyt sisäisiä ohjelmia jo useamman kuukauden, en kuitenkaan hallitse ohjelmistojen jokaista osiota täydellisesti. Koska sisäisten ohjelmistojen perehdytyksestä vastaa pelkästään vakituiset aulapalvelijat, on mahdollista, että opetuksessa on joitain puutteita.

Koen perehdytysprosessin hyödylliseksi myös itselleni, sillä opin perehdyttäessä samalla itse paljon uutta ja opin katsomaan työskentelyämme ja sisäisiä ohjelmistojamme jälleen uusin silmin. Uudet työntekijät esittävät perehdytysprosessin aikana usein hyviä kyseenalaistavia kysymyksiä ja esittävät uusia ehdotuksia vaihtoehtoisista toimintatavoista.

Keskiviikko 3.11.2021

Tietoturva-asiat ovat IT-yrityksessä erittäin tärkeitä ja yrityksen henkilöstön ja alihankkijoiden tietoturvaosaaminen tulee olla hallussa ennen itsenäistä työskentelyä. Ohjelmistojen opetteluun lisäksi kävimme tänään läpi yrityksen määrittämiä palveluaulan tietoturvakäytäntöjä. Asiakasta palvellessa emme saa selostaa mitä tietoja käsittelemme tai näemme samanaikaisesti koneelta, esimerkiksi sanomalla ”näen tästä kulunvalvontaohjelmasta, että kokouksen järjestäjä juuri liikkuu talossa”. Aulapalvelijoina olemme itse velvollisia noudattamaan tietoturvaohjeistuksia ja myös tarpeen vaatiessa muistuttamaan käytännöistä yrityksen henkilöstöä. Yrityksen henkilöstö laiminlyö usein turvallisuuskäytäntöjä niin vahingossa kuin tarkoituksellisesti, jonka vuoksi meidän tehtävämme on minimoida parhaamme mukaan mahdolliset tietoturvavuodot ohjeistamalla henkilökuntaa ja toimimalla itse ohjeistuksen mukaisesti. Ohjeistin perehdytettävälle IT-yrityksen määrittämät tietoturvasäännöt, jotka ovat:

- Tietokoneet tulee lukita tietokoneelta poistuessa.
- Vieraat eivät saa liikkua talossa itsenäisesti.
- Henkilökortit ja vierailijakortit tulee pitää näkyvissä toimistolla liikkuesssa.
- Työpisteelle ei saa jättää valvomatta henkilökohtaisia tai turvaluokiteltuja dokumentteja.
- Vieraiden läsnä ollessa ei saa keskustella yrityksen sisäisiä tietosuojatuista asioista.
- Yrityksen työntekijän tai alihankkijan tulee varmistaa, ettei ovesta kulkiessa kukaan ulkopuolinen pääse sisään samalla ovenavauksella yrityksen lukittuihin tiloihin.

Tietoturvaohjeistukset perehdytetään välittömästi uudelle työntekijälle, jotta uusi aulapalvelija pystyy heti työsuhteen alusta alkaen maksimoida oman tietoturvakäyttäytymisensä ja ohjeistamaan yrityksen henkilöstä tietoturvakäytännöissä.

Torstai 4.11.2021

Siirryimme perehdytettävän kanssa tänään takahuoneeseemme tekemään tällä viikolla aloitaneiden uusien työntekijöiden henkilökortteja. Viikoittain tehtävien henkilökorttien määrä on noussut huomattavasti viime aikoina, sillä yrityksessä on aloittanut entistä enemmän uusia työntekijöitä. Henkilökorttien luomiseen käytössä on jälleen perehdytettävälle uusi ohjelmisto ja prosessia ohjeistaessani hän kertoi, että kokee uuden opittavan määrän liialliseksi hallita. Hän kertoi olevansa turhautunut tilanteeseen, koska opetettava kokonaisuus on hyvin massiivinen perehdytyspäivien määrään suhteutettuna. Lisäksi hän kertoi kokevansa huonoa omatuntoa huonosta tietoteknisestä osaamisestaan. Keskustelimme asiasta kahden kesken ja pyrin keskustelussa kannustamaan ja rohkaisemaan häntä kertomalla, että olen ollut itse aloittaessani täysin samassa tilanteessa ja kokenut samoja ajatuksia omasta osaamisestani. Painotin myös, että perehdytysprosessi jatkuu myös virallisten perehdytyspäivien jälkeen, eikä kukaan oleta, että työtehtäviä ja ohjelmistoja hallitsee täydellisesti lyhyen perehdytysjakson jälkeen.

Koen, että olin oikea henkilö käymään hänen kanssaan tämän keskustelun, sillä oma perehdytysjaksoni on vielä hyvin muistissa ja olin kokenut samoja riittämättömyyden tunteita oppimisestani.

Perjantai 5.11.2021

Saldovapaa.

Viikkoanalyysi 10

Tietokone on keskeisin työväline työssämme, joten aulapalvelijoiden tietoteknisen osaamisen tulee olla työsuhteen alkaessa jo hyvällä pohjalla. Hallinnoimme päivittäin samanaikaisesti useita sisäisiä ohjelmistoja ja Exceleitä, minkä vuoksi monipuolinen tietotekninen osaaminen on palveluaulassamme keskeinen asia sujuvan palvelun tuottamiseksi. Tämän lisäksi päivittäisessä käytössämme on Microsoft Word. Mikäli työntekijä ei hallitse sujuvasti tietokoneen pe-

rusoppeja, vaikeuttaa tämä uusien ohjelmistojen ja Excelien käytön oppimista. Perehdytysprosessiin kuuluu sisäisten ohjelmien opetus, sillä oletuksella, että jokainen työntekijä taitaa valmiiksi tietotekniset perusopit. Mikäli rekrytointiprosessissa palveluaukaamme halutaan palvata henkilö ilman tietoteknistä osaamista, tulisi perehdytysprosessiin varata huomattavasti enemmän aikaa ja perehdyttäjien tulisi olla asiasta tietoisia ennen perehdytyksen alkamista.

Vaikka koen oman tietoteknisen osaamiseni olevan hyvällä tasolla, tuotti silti työsuhteeni alussa Excelien pyörittely ja useat uudet ohjelmistot haasteita. Jokaista sisäistä ohjelmistoa, Wordia ja Exceliä käsitellään eri tavalla, joten aulan perusoppien lisäksi työsuhteen alussa tulee heti laajasti uutta tietoteknistä opeteltavaa. Opeteltavan tietoteknisen tiedon määrästä kertoo mielestäni hyvin se, että käytän itse kuukausien työskentelyn jälkeenkin vielä kohdeohjeita satunnaisesti tukena työskentelyssäni. Erityisesti pidemmän poissaolon jälkeen koen prosessin kannalta paremmaksi varmistaa työvaiheet ohjeista, sillä varsinkin Excelissä yksikin virhe työvaiheessa vaikuttaa lopputulokseen.

Teknologian kehityksen ja digitalisoitumisen vuoksi nykyään melkein kaikilla aloilla edellytetään työntekijältä uuden oppimiskykyä, ongelmanratkaisutaitoja ja teknologian hallintaa. Tietotekniset taidot ovat tänä päivänä suoraan yhteydessä työllistymiseen ja työuralla etenemiseen. Tietotekniikan perustaidoiksi määritellään työvälineohjelmistojen hallitseminen, tietoturva-ymmärrys ja tiedonhakutaidot (kuvio 9). (Muhonen, Mäkinen & Saikkonen 2017, 172-173.) IT-yrityksessä alihankkijana työskennellessämme tietoturvakäytäntöjen ymmärtäminen on tärkeää, eikä yrityksessä ole lupaa työskennellä omatoimisesti ennen sähköisten tietoturvakoulutusten hyväksytysti suorittamista. Käsittelemme päivittäin paljon yrityksen sisäisiä salaisia dokumentteja ja ohjelmistoja, joiden vuotamista eteenpäin varotaan noudattamalla tarkasti turvakäytäntöjä. Aulapalvelijoiden keskeiseen kommunikointiin aulassa tulee myös kiinnittää huomiota, jotta salaista tietoa ei jaa väärille korville. Mikäli aulassa on vieraita tai yrityksen henkilökuntaa, tulee yksityiset keskustelut hoitaa takahuoneessa.



Kuvio 9: Tietotekniikan perustaidot (Muhonen, Mäkinen & Saikkonen 2017)

Käsitys yksilön oman tietoteknisen osaamisen tasosta ei välttämättä ole paikkansapitävä, sillä usein tietotekniset perustaidot on opittu itsenäisesti. Itse opitut taidot saattavat olla hyvin pintapuolisia, minkä vuoksi tietoteknisen osaamisen todellisen taso tulee vasta ilmi työtehtävissä käytännön työskentelyn kautta. Hyvän tietoteknisen pohjan omaaminen on myös työnantajan kannalta merkittävää, sillä heikot tietotekniset taidot johtavat turhaan työajankäyttöön, jolloin työn tehokkuus kärsii. (Muhonen, Mäkinen & Saikkonen 2017, 173-174.)

Oma tietotekninen osaamiseni on kehittynyt työsuhteeni aikana huomattavasti. Olen oppinut eritoten käyttämään Exceliä paremmin ja moniulotteisemmin kuin esimerkiksi koko tietoteknisten opintojeni aikana. Koen koulussa opitun kuitenkin antaneen hyvän pohjan, mitä ilman en varmasti olisi ollut yhtä hyvässä lähtöasemassa osaamiseni suhteen. Olen havainnut myös uusien ohjelmistojen oppimisprosessin lisänneen tietoteknistä itsevarmuuttani, sillä alun epävarmuuden jälkeen opin hallitsemaan ohjelmistot kuitenkin kiitettävästi. Tämän vuoksi koen, että olen kykenevä oppimaan mitä vaan.

4 Pohdinta ja päätelmät

Viimeisessä osiossa syvennyn raportointiviikkojen tapahtuneeseen aikana oman osaamisen kehittymiseen. Lisäksi avaan vielä enemmän viittä havaitsemaani keskeisintä kehityskohdetta ja esitän näihin kehitysehdotuksia, joiden avulla aulapalvelun kokonaisvaltaista asiakaspalvelua pystyttäisiin parantamaan.

4.1 Oman osaamisen kehittyminen

Kymmenen viikon päiväkirjaraportointi oli mielenkiintoinen ja opettava ajanjakso, jonka aikana opin eritoten paljon itseni kokonaisvaltaisesta johtamisesta, omasta vaikutuksestani asiakkaan kokemaan palvelun laatuun, ammatillisesti itsetunnostani ja oman hyvinvointini vaikutuksesta siihen, millainen aulapalvelija olen.

Läpi opinnäytetyöprosessin huolehdimin omasta henkisestä ja fyysisestä jaksamisestani priorisoidalla oman vapaa-aikaani, pyrkimällä nukkumaan joka yö kahdeksan tuntia, viettämällä aikaa läheisteni kanssa ja liikkumalla päivittäin. Sillä niin kuin Sydänmaanlakka (01/2016) onkin todennut ”Keho on mielen temppeli, joka tulee pitää hyvässä kunnossa.” Kirjoitin opinnäytetyötä koko prosessin ajan viikoittain maanantaista perjantaihin, jolloin kirjoittamisesta muodostui rutiini. Koin tämän auttaneen minua merkittävästi ajankäytössä ja ison kokonaisuuden hallitsemisessa. Itseni johtaminen nousi vahvasti esille raportoinnin aikana, sillä prosessi sai minut syvemmin pohtimaan omia arvojeni, unelmiani, tavoitteitani ja kokonaisvaltaista hyvinvointiani. Sydänmaanlakan (01/2016) itsensä johtamisen oppien sisäistäminen siitä, että oman yritykseni Oy Minä Ab:n toimitusjohtajana olen kokonaisvaltaisesti vastuussa itsestäni, omista valinnoistani ja toiminnastani teki hyvinvoinnin ja jaksamisen ylläpitämisestä itselleni helpompaa. Tämä sai minut ymmärtämään, että nyt oli minun aikani olla itsekäs ja priorisoida itseni ja tämä prosessi saavuttaakseni tavoitteeni, eli ammatillisen kehittymisen, kiitettävän opinnäytetyön ja koulusta valmistumisen. Kuviossa 10 tiivistän raportointiviikkojen aikana havaitsemat piirteet itsestäni aulapalvelijana.



Kuvio 10: Minä aulapalvelijana

Opinnäytetyöprojektini havainnointiviikot auttoivat minua tunnistamaan omat ammatilliset kehityskohteeni ja vahvuuteni sekä lisäsi ymmärrystä siitä, miten paljon pystyn omalla asiakaspalvelulähtöisellä palveluasenteellani vaikuttamaan asiakkaan kokemukseen palvelun kokonaislaadusta. Pystyn asiakaspalvelijana pyrkiä tarjoamaan asiakkaalle parhaan mahdollisen palvelukokemuksen, mutta asiakkaan odotukset suhteutettuna hänen kokemukseensa saadusta palvelusta muodostavat hänen laatukokemuksensa. Tunnistin viikkojen aikana oman konfliktinpelkoni ja miellyttämishaluni asiakaskohtaamisissa, minkä johdosta olen pyrkinyt toimimaan työssäni moitteettomasti. Koenkin tämän aiheuttaneen itselleni enemmän hallaa, sillä otin negatiiviset asiakaspalautteet turhan usein liian henkilökohtaisesti. Yksi tärkeimmistä oivalluksista prosessin aikana on ollut ymmärtää, että jokaista asiakasta ei tarvitse eikä pysty miellyttämään. Koin ammatillisen itsetuntoni kasvaneen ymmärrettyäni oman vaikutusvaltani rajallisuuden. Koen nyt ymmärtäväni paremmin, että täydelliseen asiakaspalveluun on mahdotonta ja turhaa pyrkiä, sillä täydellinen palvelu tarkoittaa jokaiselle asiakkaalle eri asiaa.

Uskon, että raportointiviikkojen aikana havaitsemani kehityskohteet ja esittämäni kehitysehdotukset mahdollistavat aulapalvelumme kokonaisvaltaisen kehittymisen tulevaisuudessa kohti parempaa asiakaspalvelua ja aulapalvelijoiden keskinäistä työskentelyä. Koen, että IT-yritys ja alihankkijayritys tulevat hyötymään ammatillisesta kehittymisestääni itse johtamisen taitojeni paranemisen kautta. Itsetuntemustaitojen kehityttyä tiedostan nyt paremmin omat rajani ja osaan pitää niistä kiinni. Uskon tämän vaikuttavan positiivisesti työhöni aulapalvelijana, sillä koen pystyväni pitämään entistä paremmin huolta kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnistani, mikä vaikuttaa asiakaspalveluaittuteeni positiivisesti. Aulapalvelijana asiakaspalveluni laatu heijastuu suoraan ensikohtaamisten kautta ulkoisten asiakkaiden mielikuvaan IT-yritystä kohtaan, jolloin itsetietoisuuteni parannuttua koen pystyväni edustamaan molempia yrityksiä entistä kiitettävämmin.

Tunnistin kirjoitusprosessin myötä, että koin monien kehityskohteiden kulminoituvan henkilöstön kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin merkitykseen. Tämä vahvisti aikaisempaa ammatillista viisiotani ja tavoitettani työskennellä tulevaisuudessa henkilöstöhallinnon parissa. Tavoitteeni on tulevaisuudessa kehittyä kokemuksen ja lisäkouluttautumisen kautta päteväksi ja ihmisläheiseksi henkilöstöhallinnon asiantuntijaksi, joka on aina ensisijaisesti henkilöstön oikeuksien puolella.

4.2 Aulapalvelun asiakaspalvelun kehittäminen

Opinnäytetyöni prosessini havainnointiviikot selkeyttivät kokonaiskuvaa työtehtävistäni sekä auttoivat ymmärtämään aulapalvelumme vahvuudet ja heikkoudet. Näitä kehittämällä olisi mahdollisuus tarjota sisäisille ja ulkoisille asiakkaille kokonaisvaltaisesti parempaa ja laadukkaampaa asiakaspalvelua sekä tasalaatuisempia palvelukokemuksia. Avaan seuraavaksi havainnointiviikkojen aikana tunnistamiani kehityskohteita, jotka koin merkittävimmiksi ja esittän näihin kehitysehdotuksia.

1. Henkilöstövajeen ja resurssipulan kokonaisvaltainen vaikutus

Vahvimaksi teemaksi raportointiviikkojen aikana nousi henkilöstövajeen ja resurssipulan vaikutus aulapalvelijoiden palveluntuottamisen laatuun, työpanokseen, hyvinvointiin ja jaksamiseen työpaikalla. Aulapalvelijoille resurssipulasta on aiheutunut suorituspaineeet tarjotun palvelun tehokkuudesta ja laadukkaana palvelun tarjoamisesta, kun taas asiakkaalle tämä on näkynyt juuri edellä mainittujen asioiden laadun kärsimisenä. Aulapalvelija voi omalla toiminnallaan vaikuttaa tuotetun palvelun laatuun rauhoittamalla yksittäiset palvelutilanteet kiireestä huolimatta, jotta jokaista asiakasta palvellaan laadukkaasti ja huolellisesti alusta loppuun.

Havaitsin viikkojen aikana, että moni konfliktitilanne kulminoitui henkilöstövajeen aiheuttamaan kiireeseen. Liian vähäiset resurssit työmäärään nähden ei aiheuttanut pelkästään negatiivisia asiakaskokemuksia, vaan vaikutti myös alentavasti aulapalvelijoiden mielialaan ja asiakaspalveluaittuteen. Kiireen keskellä aulapalvelijoiden motivaatio parhaan mahdollisen palvelun tuottamiseen kärsi, sillä koimme, että esihenkilötasolla kuormitustilaamme ei kuunneltu. Kiireisten työpäivien lisäksi jouduimme tekemään paljon ylitöitä, mikä vaikutti yleiseen jaksamiseemme myös vapaa-ajalla, eikä henkistä ja fyysistä palautumista tapahtunut riittävästi työpäivien välissä.

Havaitsin, että asiakaspalvelijan hyvinvointi ja jaksaminen ovat suoraan vahvasti kytköksissä tuotetun asiakaspalvelun laatuun. Virkeän ja hyväntuulisen aulapalvelijan palvelu on energisempää, ystävällisempää, empaattisempaa ja aulapalvelija on alttiimpi tarjoamaan lisäpalveluita. Pitkään jatkuneessa ylikuormitustilassa taas aulapalvelijan palveluasenne ajautuu suorittamistilaan, jossa asiakasta usein palveltiin palvelutilanteen vähimmäisvaatimuksen mukaisesti ilman lisäpalvelun tarjoamista. Vaikka kaikkia asiakkaita pystyttäisiinkin kiireestä huolimatta palvella, kiireen keskellä aulapalvelijan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus jää hyvin vajavaiseksi ja pintapuoliseksi. Tällöin palvelutilanteet suoritetaan nopeasti ilman ylimää-

räistä jutustelua, jotta seuraavana vuorossa odottavaa asiakasta päästään tehokkaasti palvelemaan. Havaitsin myös, että työstressi heikentää aulapalvelijoiden läsnäoloa asiakaspalvelutilanteissa.

Kehitysehdotukset:

- *Aulapalveluihin palkataan yksi vakituinen aulapalvelija lisää, jolloin aulaan työskentelee vakituisesti kolme työntekijää. Tällöin palveluaukaan ei tulisi tilannetta, jossa toisen aulapalvelijan ollessa pois aulaan jää vain yksi aulapalvelija hoitamaan fyysisiä asiakaskohtaamisia, sähköpostia ja puhelinta. Tällöin myös kaikki palvelupyynnöt voidaan välittömästi suorittaa, sillä yksin aulaan jäänyt aulapalvelija ei pysty suorittamaan asiakkaan pyyntöjä, jotka vaativat aulaan poistumista.*
- *Palkataan enemmän henkilöitä aulapalvelun tuurausrinkiin, jotta poissaolot pystytään poikkeuksetta paikkaamaan ja vakituisten aulapalvelijoiden ei tarvitse tehdä ylityötä.*
- *Esihenkilöt ja aulapalvelijat järjestävät kerran kuussa tilannekatsauksen, jossa käydään läpi aulapalvelun kiireellisyys, resurssien riittävyys ja aulapalvelijoiden jaksamisen ja hyvinvoinnin tila.*
- *Tiedossa oleville kiireisille päiville järjestetään aulaan lisäresurssi, jotta palvelun laatu pystyttäisiin takaamaan myös kiireisinä päivinä, kun työmäärä on tavallista suurempi.*

2. Palveluaukan perehdytysprosessin puutteet ja kehittäminen

Perehdytysprosessin puutteet realisoituvat raportointijaksolla havaitessani, että uusien työntekijöiden perehdytysprosessien laadussa ja kestossa oli huomattavia eroja. Osat uusista työntekijöistä olivat tuetulla perehdytysjaksolla yli viikon ennen omia vuoroja, kun taas osilla perehdytys kesti minimivaatimuksen mukaiset kolme päivää. Perehdytettävien työtehtävien laajuus vaihteli myös merkittävästi toimiston kiireen ja perehdyttäjän suhtautumisen mukaan perehdytystä ja perehdytettävää kohtaan. Myös perehdytettävien oppien paikkansapitävyys vaihteli perehdyttäjän mukaan, sillä aulapalvelijoiden keskeisessä osaamisessa on eroavaisuuksia tai perehdyttäjä saattaa opettaa perehdytettävää vanhentuneen tiedon pohjalta. Olen havainnut myös itse uusien työntekijöiden perehdyttämisten kautta, että osat oman perehdytysjaksoni aikana saaneistani opeista ovat olleet virheellisiä. Valitettavasti usein asia on huomattu vasta sen jälkeen, kun olen opettanut virheellisiä oppeja ensin eteenpäin.

Kiinnitin useasti viikkojen aikana huomiota, että ohjelmistojen ja asiakaspalvelun opetustilanteissa perehdyttäjä usein vaatii, että perehdytettävä toimii täysin samalla tavalla kuin hän itse. Perehdytysprosessista tulisi mielestäni karsia pois “my way or no way”-ajattelu ja ottaa huomioon myös vaihtoehtoiset tavat toimia, mikäli ne johtavat samaan lopputulokseen.

Perehdytysjakson pituutta tulisi mielestäni uudelleen arvioida, sillä uusi työntekijä ei ole osaava korvaamaan pätevää työntekijää kolmen perehdytyspäivän jälkeen. Sähköpostin ja aulakansion käyttöoikeuksien saamisessa menee välillä jopa kuukausi, joten pahimmassa tapauksessa uusi työntekijä työskentelee ensimmäisen kuukauden aulassa pystymättä suorittamaan suurinta osaa työtehtävistä. Mikäli hän tällöin korvaa kokonaan yhden aulapalvelijan, jää suurin osa työtehtävistä toisten aulapalvelijoiden vastuulle. Tällöin kiireisinä päivinä tarjotun palvelun laatu on vaarassa laskea, sillä työmäärä saattaa nousta liian suureksi resursseihin suhteutettuna ja vakituisilla aulapalvelijoilla on liian suuri vastuu töiden suorittamisesta.

Kehitysehdotukset:

- *Perehdytysjakson ajaksi yksi aulapalvelija lisää aulaan, jotta perehdyttäjä pystyy perehdytysjakson keskittymään pelkästään opettamiseen. Tällä hetkellä perehdytys tapahtuu omien töiden lomassa, joten perehdytyksen määrä on sidoksissa siihen, kuinka paljon aikaa jää omilta työtehtäviltä. Omat työt eivät saisi kärsiä perehdyttämisestä, sillä tämä näkyy heti palvelun kokonaisuudessa.*
- *Perehdytysjakson pituus tulisi suhteuttaa perehdytettäväkohtaisesti. Mikäli perehdytettävä on hitaampi oppimaan, tulisi tuetun perehdytysjakson kestää pidempään.*
- *Vain yksi uusi työntekijä kerralla perehdytysvuoroihin. Tällöin perehdyttäminen pystytään suhteuttamaan perehdytettävän tapaan oppia ja perehdytystilanne pysyy selkeämpänä.*
- *Uusi aulapalvelijatuuraaja ei saa tehdä aulassa omia vuoroja ennen, kun hänellä on tunnukset ja oikeudet kaikkiin järjestelmiin ja hän pystyy työskentelemään pääosin itsenäisesti. Tällä varmistetaan, että kaikki aulapalvelijat pystyvät työskentelemään kokonaisuutena, eikä vastuu työtehtävien suorittamisesta jää vakituisen aulapalvelijan harteille.*
- *Perehdytettävän oppimisen taso testataan perehdytysjakson jälkeen. Mikäli osaaminen ei ole riittävällä tasolla, järjestetään uudelle työntekijälle lisää tuettuja oppivuoroja.*
- *Perehdytysjakson jälkeen perehdytysprosessin ulkopuolinen henkilö käy kaikki opetukseen kuuluvat osa-alueet läpi perehdytettävän kanssa. Tällä varmistetaan, että kaikki perehdytysjaksoon kuuluvat kohdat on opetettu ja perehdytettävä kokee opetuksen olleen riittävä pohja oppimisprosessin jatkumiselle.*

3. Aulapalvelijoiden keskinäinen kommunikaatio ja osaamisen panttaaminen

Aulapalvelijoiden keskinäisen kommunikaation puute ja katkokset aiheuttivat raportointiviikkojen aikana useamman kerran hämmennystä ja epäselviä ja virheellisiä palvelutilanteita. Puutteellisen keskinäisen kommunikaation taustalla oli usein tiedon jakamisen unohtaminen, joka aiheutui usean työtehtävän samanaikaisesta tekemisestä sekä asioiden loppuun hoitamattomuudesta ennen uuden työtehtävän aloittamista. Aulapalvelijoiden rasiustila ja väsymys vaikuttivat myös asioiden muistamiseen, jolloin informaatiota unohdettiin jakaa eteenpäin lähimuistin heikentyessä. Jossain tapauksissa tiedon jakamattomuus liittyi myös tiedon ja osaamisen panttaamiseen, sillä yksi aulapalvelija kertoi kokevansa, ettei kaikkien työtehtävien hoitamista ole järkevää opettaa jokaiselle palveluaulassa työskentelevälle. Keskinäisen kommunikaation puute aiheutti aulapalvelijoiden välillä myös luottamuspulaa, sillä avoimeen tiedon välittämiseen ei pystynyt luottamaan.

Kehitysehdotukset:

- *Yksittäisten tilanteiden rauhoittaminen ja työtehtävien loppuun asti hoitaminen.* Puoliksi hoidetuilta työtehtäviltä voidaan välttyä, jos jokainen aulapalvelija sitoutuu suorittamaan jokaisen aloittaneensa työtehtävän loppuun ennen uuden aloittamista.
- *Asioiden välitön kommunikointi.* Mikäli asiaa ei pysty suullisesti välittömästi toiselle viestimään, tulee se vähintään kirjoittaa ylös. Työhön liittyvää oleellista tietoa ei tule pitää pelkästään oman pään sisällä.
- *Kaikki pitävät kiinni sovituista työtehtävistä.* Se että pystyy luottamaan, että työt poikkeuksetta hoituu ilman muistuttamista ja perään kyselyä vahvistaa aulapalvelijoiden välistä luottamusta.
- *On enemmän, kuin ok pyytää apua.* Jos kokee, että omalla vastuulle olevaa työtehtävää ei ehdi hoitamaan, tulee asia ottaa pikimmiten esille. Tämä lisää luottamusta siitä, että kaikki ottavat vastuun omien työtehtäviensä hoitamisesta.
- *Esihenkilö käy aulapalvelijoiden kanssa läpi yhteiset säännöt kaiken työhön oleellisen tiedon ja osaamisen jakamisesta.* Mikäli tästä huolimatta jonkun havaitaan toistuvasti tiedostaen panttaavan tietoa ja osaamista, tulee tästä raportoida esihenkilölle.

4. Aulapalvelijoiden rekrytointiprosessin kehittäminen

Pohdinta uusien aulapalvelijoiden rekrytointiprosessin toimivuudesta nousi viikkojen aikana esille uusien aulapalvelijatuuraajien aloittaessa perehdytysopeissa aulassamme. Vaikka perehdytettävät olivat kaikki paperilla päteviä, ei kaikki soveltuneet persoonaltaan ja osaamiseltaan aulapalvelutiimiimme ja IT-yrityksen työympäristöön. Työssämme tulee omata hyvä paineensietokyky ja kyky vastaanottaa negatiivista palautetta ilman loukkaantumista niin toisilta aulapalvelijoilta, kun ulkoisilta ja sisäisiltä asiakkailta. Lisäksi hyvät tietotekniset perustaidot ovat oleellinen asia, sillä tietokone on keskeisin työvälineemme.

Raportointiviikkojen aikana aloittaneista uusista perehdytettävistä aulatuuraajista paljastui nopeasti piirteitä ja osaamisen puutteita, jotka vaikeuttivat merkittävästi perehdytysprosessia ja keskinäistä tapaamme kommunikoida. Puutteet liittyivät vajavaisiin tietoteknisiin taitoihin, henkilökemioiden toimimattomuuteen sekä kykenemättömyyteen vastaanottaa rakentavaa negatiivista palautetta ilman loukkaantumista. Pitkään kestäneen resurssipulan jälkeen uusien aulapalvelijoiden rekrytointi tapahtui vauhdilla ja uskonkin akuutin henkilöstön lisäyksen tarpeen vaikuttaneen rekrytointiprosessin laatuun negatiivisesti. Rekrytointiprosessin tulisi olla huolellinen ja huomioida kohteemme vaatimukset kokonaisvaltaisesti. Tällöin turhilta perehdytysprosesseilta, joissa henkilö huomataan heti aulaamme epäsovivaksi, voitaisiin välttyä.

Kehitysehdotukset:

- *Rekrytointiprosessissa tulisi antaa painoa enemmän rekrytoitavan henkilön persoonan sopivuuteen työporukkaan.* Mikäli on havaittu, että toistuvasti tietyn tyyppiset henkilöt eivät sopeudu työporukkaan ja IT-yrityksen työympäristöön, heidän palkkaamistaan tulisi uudelleen arvioida.
- *Kohteen vaaditut taidot ja ominaisuudet tulisi tuoda ilmi rekrytointitilanteessa.* IT-yrityksen kohdalla pitäisi painottaa hyvää paineensietokykyä, tietoteknisiä perustaitoja ja kykyä kestää negatiivista palautetta. Tällöin henkilö on tietoinen kohteen vaatimuksista ja pystyy itse arvioimaan, kokeeko täyttävänsä kriteerit.
- *Rekrytointiprosessi tulisi aloittaa hyvissä ajoin, jotta palkkausriteereistä ei tarvitse tinkiä.* Uusien työntekijöiden tarpeen ollessa akuutti, olen kokenut palkattavien resurssien laadun kärsineen eikä rekrytointiprosessissa ei ole tällöin huomioitu kohteen osaamisvaatimuksia kokonaisvaltaisesti.

5. Esihenkilön ja aulapalvelijoiden välinen vuorovaikutus ja kommunikaatio

Esihenkilön ja aulapalvelijoiden välisessä kommunikaatiossa ilmeni raportointiviikkojen aikana puutteita. Pitkään jatkuneen henkilöstövajeen aikana aulapalvelijat olivat tilanteen kriittisyydestä yhteydessä esihenkilöön, mutta pitkään aikaan pyyntöihin lisäresurssien palkkaamisesta ei silti konkreettisesti reagoitu. Koen, että esihenkilötasolla ei ymmärretty resurssipulan kokonaisvaltaista vaikutusta palvelun laatuun, henkilöstön hyvinvointiin ja jaksamiseen ennen kirjallista negatiivista asiakaspalautetta, koska esihenkilöt vierailevat toimistolla hyvin harvoin. Tällöin he näkevät aulan toiminnasta ja kiireellisyydestä vain pintaraapaisun.

Pyyntöihin reagoimattomuus jätti kuitenkin aulapalvelijoihin epäilyksen, että voiko esihenkilöiden toimintaan luottaa. Kolauksen aulapalvelijoiden ja esihenkilöiden väliseen suhteeseen loi myös esihenkilöiden tapa välittää asiakkaan antama negatiivinen asiakaspalautte aulapalvelijoille. Asia tuotiin esille mielestämme epärakentavasti, ilman että aulapalvelijoiden omaa näkökulmaa tapahtuneeseen kysyttiin tai asiasta ensin keskusteltiin. Koimme tilanteen epäoikeudenmukaiseksi, sillä asiakaspalautetta koskeva konfliktitilanne oli johtunut henkilöstövajeesta, johon olimme omalta puoleltamme yrittäneet saada muutosta jo pidemmän aikaa. Mielestäni esihenkilön ja alaisen välisen suhteen pitäisi olla vuorovaikutukseltaan avoin, jossa luottamus ja kunnioitus ovat molemminpuolisia.

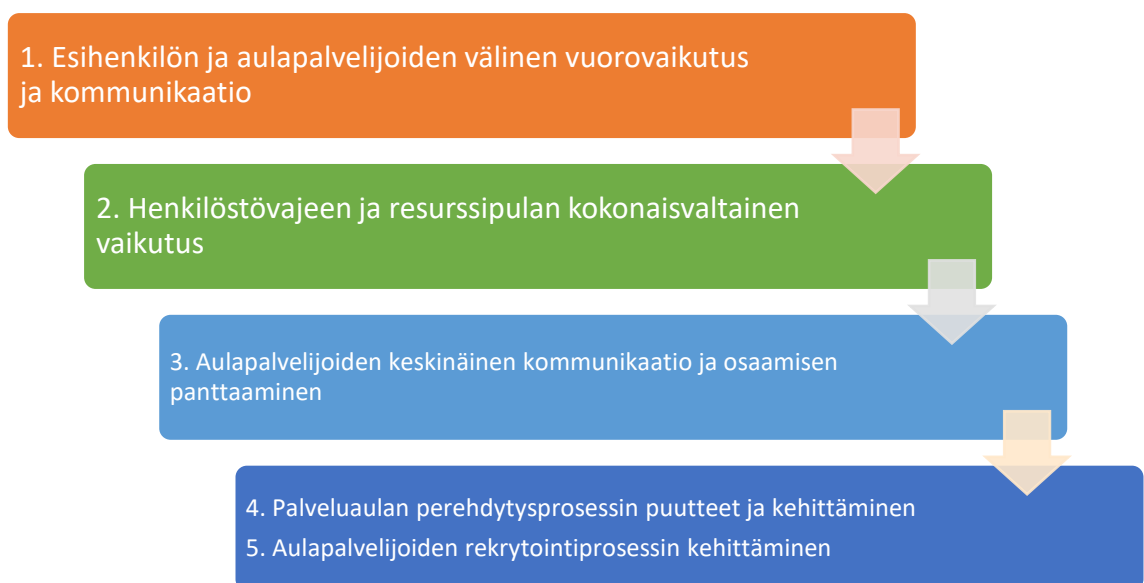
Kehitysehdotukset:

- *Jokaisen yksilön tunteuksia kuunnellaan ja otetaan vakavasti.* Jos aulapalvelija kokee esimerkiksi työkuormituksensa olevan liiallinen, tulee asiaan välittömästi reagoida vaaditulla tavalla. Tämä kasvattaa työntekijän luottamusta siitä, että esihenkilö on tilanteessa kuin tilanteessa hänen puolellaan.
- *Esihenkilön tulisi pyrkiä tukemaan aulapalvelijoiden kokonaisvaltaista työhyvinvointia ja jaksamista,* sillä aulapalvelijoiden hyvinvointi ja työolosuhteet ovat suoraan yhteydessä tuotetun palvelun laatuun.
- *Aulapalvelijoiden ja esihenkilön välisiä kuukausipalavereja.* Säännölliset tapaamiset edesauttaisivat molemmin puolista avointa kommunikaatiota ja ymmärrystä. Esihenkilö pysyisi reaaliaikaisemmin perillä palveluaulan toiminnasta ja aulapalvelijoiden hyvinvoinnista.
- *Palautetta tulisi antaa ja välittää rakentavasti keskustellen.* Hyvä palaute sisältää rakentavan palautteen toiminnasta, tavoitteiden kirkastamisen ja tulevaisuuteen suuntaamisen (Kupias, Peltola & Saloranta 2013). Palautteenantotilanne ei saisi olla syyttävä tai vastapuolta alentava, vaan syy-seuraussuhteesta tulisi keskustella ottaen vastapuolen kokemus tapahtuneesta huomioon.

4.3 Kehitysehdotuksien hyödyntäminen

Havaintojeni kautta alihankkijayritys sai kokonaisvaltaisen kuvan asiakaspalvelun laatuun vaikuttavista elementeistä IT-yrityksen aulapalvelussa. Kehitysehdotuksiani hyödyntämällä on mahdollisuus kehittää henkilöstön työhyvinvointia ja kaikkia havaitsemiani osa-alueita, joilla on vaikutus aulapalvelijan tuottaman asiakaspalvelun laatuun. Opinnäytetyöni havaintoja ja kehitysehdotuksia pystyy myös hyödyntämään ja soveltamaan muiden organisaatioiden aulapalveluiden asiakaspalvelun kehittämässä.

Kuviossa 11 avaan aulapalvelijana omia ajatuksiani kehitysehdotuksien käytännön priorisoinnista. Mielestäni aulapalvelijoiden ja esihenkilön välinen avoin kommunikatio pitäisi saada heti alkuun toimimaan, sillä koen sen olevan avain myös muille muutoksille. Tämän jälkeen tulisi keskittyä vakituisten aulapalvelijoiden työhyvinvoinnin ja jaksamisen edistämiseen, sillä vakituisten henkilöstön hyvinvointi kantaa palveluau-lan keskeistä asiakaspalvelua ja osaamista. Kun aulapalvelijoiden hyvinvoinnin tila on varmistettu, tulisi seuraavaksi kehittää vakituisten aulapalvelijoiden keskinäistä luottamusta, kommunikaatiota ja avoimuutta. Aulapalvelun henkilöstön lisäämisestä ei ole merkittävää hyötyä, jos nykyisten aulapalvelijoiden välinen kommunikatio ei ole ensin kunnossa. Kun keskeisimmät asiat, eli esihenkilön ja aulapalvelijoiden sekä aulapalvelijoiden keskinäinen vuorovaikutus on kunnossa, on aika kehittää aulapalvelun perehdytysprosessia ja rekrytointiprosessia. Havaitsin viikkojen aikana näiden osittain vaikuttavan toisiinsa, joten kehittäminen voisi tapahtua samanaikaisesti keskittymällä IT-yrityksen odotuksiin heidän palveluau-lansa aulapalvelijoiden asiakaspalvelun laadusta ja osaamisesta.



Kuvio 11: Kehitysehdotuksien priorisointi

Lähteet

Painetut

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Kauhanen, J. 2015. Esimies palkitsijana - aseta tavoitteet, mittaa ja palkitse. 1. painos. Vaasa: Waasa Graphics

Keskinen, J., Kääriäinen, A., Oravisto, J., Pitkänen, R. & Tukiala, A-K. 2012. Asiakastyö kohtaamisena - reseptejä vastavuoroisuuteen. Helsinki: SOCCA: Heikki Waris -instituutti.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Kupias, P., Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaaminen kehittäjä. Sanoma Pro.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Kuplas, P., Peltola R. & Saloranta, P. 2013. Onnistu palautteessa. Sanoma Pro.

Laakso, H. 2004. Brändit kilpailuetuna. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Lämsä, A-M & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Prima Oy.

Muhonen, M., Mäkinen, M., Saikkonen, L. & Sihvonen, M. 2017. Päivittämättömät digitaidot jarruttavat ikääntyvien työuraa. Työelämän tutkimus.

Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn - Varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Talentum.

Ohisalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma pro.

Polanyi, M. 1966. The Tacit Dimension. Garden City, New York: Doubleday & Company.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsingin Kamari.

Sähköiset

BusinessCredit 2019. Keitä on yrityksen tärkeimmät sidosryhmät? Viitattu 12.12.2021.

<https://www.businesscredit.fi/blog/keita-ovat-yrityksen-tarkeimmat-sidosryhmat>

Carbon, C-C. 2020. Wearing Face Masks Strongly Confuses Counterparts in Reading Emotions.

Frontiers in Psychology. Viitattu 26.10.2021. [https://www.frontiersin.org/arti-](https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.566886/full)

[cles/10.3389/fpsyg.2020.566886/full](https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.566886/full)

Joki, M. 2017. Näillä keinoilla jokainen voi parantaa työyhteisönsä vuorovaikutusta. Työter-

veyslaitos. Viitattu 21.10.2021. <https://www.ttl.fi/tyopiste/nailla-keinoilla-jokainen-voi-pa->

[rantaa-tyoyhteisonsa-vuorovaikutusta/?fbclid=IwAR2ELEv-](https://www.ttl.fi/tyopiste/nailla-keinoilla-jokainen-voi-pa-rantaa-tyoyhteisonsa-vuorovaikutusta/?fbclid=IwAR2ELEv-)

[hdnpBq4_SAZSfGfMmNRjLFJHf1s6ZpISmZp684WGqJYoNz9v1o4](https://www.ttl.fi/tyopiste/nailla-keinoilla-jokainen-voi-pa-rantaa-tyoyhteisonsa-vuorovaikutusta/?fbclid=IwAR2ELEv-hdnpBq4_SAZSfGfMmNRjLFJHf1s6ZpISmZp684WGqJYoNz9v1o4)

Joki, M. 2015. "Se nyt vaan on sellainen" ei oikeuta häiritsevää työkäytöstä. Työterveyslaitos.

Viitattu 21.10.2021. <https://www.ttl.fi/tyopiste/se-nyt-vaan-on-sellainen-ei-oikeuta-hairitse->

[vaa-tyokaytosta/](https://www.ttl.fi/tyopiste/se-nyt-vaan-on-sellainen-ei-oikeuta-hairitse-vaa-tyokaytosta/)

Jääskeläinen, H. 2020. Hyvä johtaja huolehtii omasta hyvinvoinnistaan - Itsensä johtaminen

on taito, jota voi harjoitella. BRIK. Viitattu 14.10.2021. <https://brik.fi/brik-lehti/itsensa-joh->

[taminen-on-taito-jota-voi-harjoitella/](https://brik.fi/brik-lehti/itsensa-joh-taminen-on-taito-jota-voi-harjoitella/)

Miettinen, P. 2017. Hyvän asiakaspalvelun metsästys ja loistavan palvelukokemuksen resep-

tiikka. Dun & Bradstreet. Viitattu 11.12.2021. <https://www.dnb.com/fi-fi/syvenna-osaamis->

[tasi/ajatuksiamme/hyvan-asiakaspalvelun-metsastys-ja-loistavan-palvelukokemuksen-resep-](https://www.dnb.com/fi-fi/syvenna-osaamis-tasi/ajatuksiamme/hyvan-asiakaspalvelun-metsastys-ja-loistavan-palvelukokemuksen-resep-)

[tiikka/](https://www.dnb.com/fi-fi/syvenna-osaamis-tasi/ajatuksiamme/hyvan-asiakaspalvelun-metsastys-ja-loistavan-palvelukokemuksen-resep-tiikka/)

Pönkänen, L. 2018. KASVOT JA KATSE DIGIAJAN VUOROVAIKUTUKSESSA. Lähikuva. Viitattu

28.10.2021.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietova-

ranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.9.2021.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021. Työhyvinvointi. Viitattu 11.12.2021. <https://stm.fi/tyohy->

[vinvointi](https://stm.fi/tyohy-vinvointi)

Sydänmaanlakka, P. 2016. Olet oman elämäsi toimitusjohtaja - Oy Minä Ab. Telma-lehti. Vii-

tattu 13.10.2021. <https://telma-lehti.fi/oman-elamasi-toimitusjohtaja>

Julkaisemattomat

Aulan kohdeohje

Kuviot

Kuvio 1: Aulapalvelun sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät.....	10
Kuvio 2: Hyvän palautteen elementit (Kupias, Peltola & Saloranta 2013).....	27
Kuvio 3: Omat ajatukset hyvästä perehdytysympäristöstä	33
Kuvio 4: Luottamuksen kasvun kaavio (Aarnikoivu 2015, 88).....	40
Kuvio 5: Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009)	44
Kuvio 6: Oman hyvinvoinnin yhtälö	50
Kuvio 7: Aulapalvelumme kommunikoinnin kompastuskivet.....	55
Kuvio 8: Koronarajoitusten höllentämisen vaikutukset henkilöstöön toimistolla.....	59
Kuvio 9: Tietotekniikan perustaidot (Muhonen, Mäkinen & Saikkonen 2017)	65
Kuvio 10: Minä aulapalvelijana	66
Kuvio 11: Kehitysehdotuksien priorisointi.....	74