



Kuinka kesytän raivoisan asiakkaan

Susanna Sorvisto

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Opinnäytetyö AMK

2022

Tiivistelmä

Tekijä(t) Susanna Sorvisto
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Kuinka kesytän raivoisan asiakkaan
Sivu- ja liitesivumäärä 23 + 24
<p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on raportti opaskirjaseen luomisesta vaatimaan asiakaspalveluun. Opas on suunnattu tueksi asiakaspalvelussa työskenteleville tai alalle hakeutumista suunnitteleville. Oppaan tavoitteena ei ole toimia itsenäisenä perehdytysoppaana vaan täydentää perehdytystä ja tuoda jo perehdytetyille työntekijöille uusia työkaluja sujuvampaan asiakaspalveluun, stressaaviin reklamaatioiden käsittelyihin ja sitä kautta parantaa työstä palautumista ja yleisesti työssä jaksamista.</p> <p>Ohjeistuksen kokoaminen alkoi jo vuosikymmeniä sitten ja sisältää haasteluilla kerättyä pitkänlinjan asiakaspalvelijoiden kokemustietoa, sekä asiantuntijoiden julkaisuihin perustuvaa teoriaa asiakkaiden kohtaamisesta ja sujuvasta reklamaatioiden käsittelystä.</p> <p>Opinnäytetyön materiaali sisältää asiakaspalvelun tärkeimmät osa-alueet ensi kontaktista asiakkaaseen, reklamaatioiden vastaanottamiseen, ja niiden sujuvaan käsittelyyn. Sekä tietysti kaikkia osapuolia tyydyttävän ratkaisun löytämiseen loogisessa järjestyksessä askel askeleelta. Tämän lisäksi tähän työhön on koottu vinkkejä työssä jaksamiseen ja stressaavista tilanteista palautumiseen.</p> <p>Tämä opinnäytetyö herätti jatkokehitysideoita liittyen työssä jaksamiseen ja yleisesti palautumiseen. Ihmisluonteen ymmärtämisessä, psykologisen silmän ja asiakaspalvelun kehittämisessä on myös vielä paljon pohdinnan aihetta.</p>
Asiasanat Asiakaspalvelu, reklamaatio, reklamaation käsittely, työssäjaksaminen

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tavoitteet ja rajaukset	1
1.2	Keskeiset käsitteet	1
2	Palvelu	3
2.1	Palveluammatit.....	3
2.2	Palvelun laatu.....	4
3	Kritiikin vastaanottaminen.....	5
3.1	Palveluportaikko.....	7
3.2	Positiivinen asenne	9
3.3	Kehonkieli	11
3.4	Kättely	12
3.5	Myönteisyys ja jaksaminen.....	13
3.6	Erilaisia asiakkaita.....	14
3.7	Epäasiallinen käytös.....	14
4	Kuinka kesytän raivoisan asiakkaan	16
4.1	Hyvää palvelua kaikille ja lisätukea perehdytykseen.....	16
4.2	Opaskirjaseen materiaalin kerääminen ja koostaminen.....	17
4.3	Sisällys.....	17
5	Pohdintaa	19
5.1	Kokemusasiiantuntijoiden näkökulmat.....	19
5.2	Johtopäätökset ja kehittämissuositukset	19
5.3	Oman opinnäytetyön arviointi	20
	Lähteet.....	21
	Liitteet	23
	Liite 1. Haastattelukysymykset	23
	Liite 2. Produkti.....	24

1 Johdanto

Tähän työhön on koottu sekä asiantuntijoiden näkemyksiä, että pitkän linjan asiakaspalveluammattilaisten kokemuksia ja näkökulmia vaativien asiakaspalvelutilanteiden hoitamiseen. Myös näistä stressaavista tilanteista palautumista sivutaan, sekä koronan aiheuttamien erityistarpeiden huomioimista. Vaikka tautitilanne on nyt hetkellisesti hellittänyt, on tauti tullut luultavaksi jäädäkseen ja erilaisiin suojaus- ja rajoitustoimiin joudutaan luultavasti vielä uudestaan palaamaan.

Kaupan alalla aukioloajat ovat viime vuosina laajentuneet huomattavasti, ja lisänneet ikävien asiakaskohtaamisten määrää etenkin iltaisin ja öisin. Alalla pidetäänkin nykyään tärkeänä tällaisten tilanteiden ennakointia, ja halutaan aktiivisesti parantaa nuorten työntekijöiden valmiuksia niiden kohtaamiseen hyvällä perehdytyksellä ja tuella (YLE 2021).

1.1 Tavoitteet ja rajaukset

Tämä työ ja siihen liittyvä produkti on suunnattu oppaaksi ja tueksi vaativassa asiakaspalvelussa työskenteleville henkilöille tai tälle alati kasvavalle alalle hakeutumista suunnitteleville. Työ antaa eväitä asiakkaiden kohtaamiseen yleisesti ja etenkin haastavissa pelisilmää vaativissa tilanteissa, joissa kohdataan pettynyt ja tyytymätön asiakas.

Opas soveltuu kaikille aloille, joissa on asiakaskohtaamisia fyysisesti, puhelimitse tai verkossa. Myös yrityksen sisäinen asiakaspalvelu on tärkeä osa yrityksen dynamiikkaa, ja opas on sovellettavissa myös näihin kohtaamisiin.

Tämä opinnäytetyö jakautuu viiteen päälukuun sekä lähteisiin ja liitteisiin. Johdannon jälkeinen toinen luku käsittelee palvelua yleisesti. Kolmas luku kertoo kritiikistä ja kuinka se vastaanotetaan ammattimaisesti ja omanarvontuntoisesti päätyen kaikkia osapuolia tyydyttävään ratkaisuun. Neljäs luku on empiirinen osio ja viimeinen luku sisältää opinnäytetyöntekijän omaa pohdintaa.

1.2 Keskeiset käsitteet

Tämän opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat asiakaspalvelu, jolla tässä työssä tarkoitetaan kaikkea sitä, mitä asiakkaan hyväksi tehdään joko välittömästi tai välillisesti (Hämäläinen 2016, 8). Asiakastyytyväisyyteen paneudutaan alaluvussa 2.2 ja sillä tarkoitetaan asiakkaan kokemusta palvelun onnistumisesta. Reklamaation vastaanottamiseen ja reklamaation käsittelyyn perehdytään luvussa 3, ja sillä tarkoitetaan asiakkaan antamaa kielteistä palautetta. Kehon kielestä eli ulospäin näkyvästä sanattomasta viestinnästä puhutaan alaluvussa 3.2. Työssä jaksaminen ja siitä palautuminen painottuvat oman pohdinnan osuudessa luvussa 5.

Opinnäytetyön raportti muodostuu kahdesta osasta, jotka ovat tietoperusta sekä produkti eli toiminnallinen työ. Opinnäytetyön produkti eli tuotos on opaskirjanen vaatimaan asiakaspalveluun. Tietoperustaosuudessa pyritään antamaan kattava kuva asiakaspalvelusta ja asiakkaiden kohtaamisesta. Siinä myös perustellaan, miksi reklamaatiot ovat yrityksille arvokkaita, ja kuinka ne otetaan vastaan ammattitaitoisesti ja empaattisesti. Reklamaation sujuva käsittely käydään läpi perusteellisesti. Tietoperustan lisäksi produktin laatimisessa on käytetty haastatteluilla kerättyä materiaalia eri alojen kokeneitten asiakaspalvelijoiden omakohtaisista kokemuksista ja mielipiteistä.

2 Palvelu

Asiakaspalveluun kuuluu kaikki se, mitä asiakkaan hyväksi tehdään joko välittömästi tai välillisesti. Palvelu ei välttämättä tapahdu kasvokkain, eikä asiakas ole itse edes paikalla palvelun aikana. Asiakas saattaa toimia verkossa täysin itsenäisesti annettujen ohjeiden mukaisesti, kuten esim. nettipankissa tai verkkokaupassa.

Marjo Hämäläinen, Hanna Kiiras, Anne Korkeamäki, Riitta Pakkanen määrittelevät palvelun ominaisuudet (2016, 8):

- Aineetonta ja vaikeasti mitattavaa
- Ei voi nähdä, maistaa tai kokeilla etukäteen
- Tuotetaan vuorovaikutuksessa
- Asiakas osallistuu sen tuottamiseen
- Toimintaa
- Ostaminen tuo vain käyttöoikeuden
- Ei voi varastoida
- Ei voi myydä eteenpäin

2.1 Palveluammatit

Palveluammatteja ovat kaikki ammatit, joissa toimitaan jollakin tapaa asiakkaan hyväksi. Kaikkia näitä asiakkaita tulee luonnollisesti kuunnella ja heidän toiveisiinsa pyrkiä vastaamaan. Laajemmin ajateltuna useimpiin ammatteihin sisältyy jonkinlaista asiakaspalvelua. Nykyään mm. vartija, poliisi, sairaanhoitaja ja lääkäri mielletään asiakaspalvelijoiksi. Asiakas voi olla myös organisaation sisäinen asiakas.

Sisäisten palvelujen sujuvuus mahdollistaa yrityksen menestyksen. Timo Valvio kertoo sisäisen palvelun puutteen näkyvän esimerkiksi henkilöstön työilmapiirissä (Valvio 2010, 75). Huonossa työilmapiirissä ihmiset eivät tule toimeen keskenään, työnkuvat jäävät epäselviksi, sisäinen viestintä ei toimi ja henkilöstöllä on paljon poissaoloja. Yrityksellä voidaan ajatella olevan jonkinlainen sisäisen palvelun taso. Ulkoisen palvelun laatu ei Valvion (2010, 76) mielestä voi ylittää sisäisen palvelun laatua. Toisen työn arvostaminen on aivan yhtä tärkeää kuin asiakkaan huomioiminen ja asiakaspalvelu.

Hyvä asiakaspalvelu on osa markkinointia (Hämäläinen 2016, 9). Valtaosa ostopäätöksistä tehdään vasta ostopaikassa. Näiden myymälöiden toiminnasta vastaavat myyjät, jotka vaikuttavat asiakkaan päätökseen omalla ammattitaidollaan ja habituksellaan. Verkkokaupassa palvelun sujuvuutta mitataan nettisivujen helppokäyttöisyydellä, selkeydellä ja maksutapojen kätevyydellä.

Halpoja hintoja voi aina polkea vielä halvemmilla hinnoilla, mutta erinomaista asiakaspalvelua tarjoavaa yritystä on vaikeampaa haastaa. Mikko Ojanen (2010, 64) kiteyttää tämän yhteen lauseen: Tuotteet voi kopioida, palvelua ei.

Käytännössä asiakaspalvelu on viestintää ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, ja helppoa niin kauan kun kaikki sujuu ongelmitta. Todelliset asiakaspalvelutaidot mitataan sitten, kun jokin menee pieleen ja kysytään hyvää tilannetajua ja vuorovaikutustaitoja. Näissä tilanteissa paljastuu kuka on asiakaspalvelun todellinen ammattilainen.

2.2 Palvelun laatu

Palvelun laatu on asiakkaan kokemus, ei ehdoton totuus, toteavat Päivi ja Santeri Kannisto (2008, 12). Asiakasta tulee siis kuunnella, eikä olettaa mitään. Jokaiseen asiakkaaseen on paneuduttava yksilöllisesti ja oltava ihan aidosti kiinnostunut hänen palvelemisestaan. Palvelussa täytyy myös olla sijaa yksilölliselle joustolle. Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki ja Pakkanen (2016, 49) määrittelevät palvelun laadun lähtökohdaksi asiakkaan odotukset. Usein nämä odotukset palvelua kohtaan ovat melko tavallisia, eli odotetaan kaupasta ostettujen kaurahiutaleiden olevankin kaurahiutaleita.

Palvelun hinta vaikuttaa asiakkaan odotuksiin. Silloin kun tuote on kallis ja merkityksellinen puhutaan laajasta päätöksentekoprosessista ja korkeasta sidonnaisuudesta. Englanninkielisessä kirjallisuudessa käytetään termiä "high involvement" (Hämäläinen ym. 2016, 11). Tuote liittyy tällöin keskeisesti asiakkaan elämäntapaan ja arvomaailmaan ja mahdollinen virheostos on silloin riski. Laaja päätöksentekoprosessi on tarpeen kun hankitaan esim. autoa, asuntoa tai ulkomaanmatkaa. Päätöksentekoprosessiin etsitään aktiivisesti tietoja ja vaihtoehtoja punnitaan huolellisesti. Asiakaspalvelijan lisäksi tietoa päätöksenteon tueksi haetaan tuttavapiiristä ja sosiaalisesta mediasta.

Odotuksia lisäävät myös muiden kommentit ja suositukset. Ja niitä on nykyään todella helppoa etsiä netistä. Tuskin on enää olemassa mitään asiaa, jolle ei löydy netistä suosittelijaa tai huonon palautteen antajaa. Odotuksia luovat myös laatua ja palveluhenkisyttä korostava markkinointi. Mitä suuremmat ovat odotukset, sitä suurempi on pettymyt, jos lupauksia ei lunasteta. Palvelun laatu koetaan hyväksi silloin, kun asiakkaan kokemukset vastaavat odotuksia. Jos odotukset ylitetään, koetaan palvelun laatu silloin erinomaiseksi.

3 Kritiikin vastaanottaminen

Valittava asiakas on oikein oivallettuna yritykselle hyödyllinen tuote- ja palvelukehityksen resurssi, sanovat Laura Heinonen, Harri Jalonen ja Maiju Vuolle ja (2016, 70). Asiakaspalvelijoiden näkökulmasta katsottuna valitukset ovat kiusallisia ja hermoille käyviä, mutta optimistisesti ajateltuna valitus on oivallinen keino päästä korjaamaan epäkohta. Valituskulttuurin yleistymisestä huolimatta valtaosa suomalaisista vaikenee, vaikka olemmekin oppineet avautumaan sosiaalisessa mediassa huonoista palvelukokemuksista. Sosiaalisessa mediassa emme jää sanattomiksi.

Valittamatta jättäminen on yritykselle vaarallista kolmesta syystä: Se on menetetty mahdollisuus korjata epäkohta tai todellinen ongelma. Asiakkaan mielipahaan ei pystytä reagoimaan, jos sen olemassaolosta ei tiedetä. Toiseksi valittamatta jättävä asiakas levittää kiukkuaan lähipiirissään, joka nykyään somen ansiosta saattaa olla todella laaja. Negatiivinen puskaradio karkottaa tehokkaasti olemassa olevia ja potentiaalisia asiakkaita, sillä ihmisillä on taipumusta luottaa läheistensä ja nykyään myös somevaikuttajien mielipiteisiin. Ystävän saama huono asiakaspalvelu on kuin itse koettu.

Kolmanneksi valittamatta jättänyt asiakas on menetetty resurssi, jonka tuote- ja palvelukokemuksia ei päästä käyttämään hyväksi osana tuotekehitystä ja laadunvarmistusta. Timo Valvio (2010, 147) on kirjassaan sitä mieltä, että etenkin suomalaisilla ei olisi oikein kykyä käsitellä reklaamaatioita. Niihin asennutaan jokseenkin nurinkurisesti. Hän toteaa, että valituksista tulisi olla kiitollinen. Yrityksen on vaikeaa kehittää palveluitaan, jos kaiken vain oletetaan olevan kunnossa.

Tilannekohtaiset ja yksilölliset tekijät selittävät Heinosen, Jalosen ja Vuolteen (2016, 71) mukaan eroja ihmisten valituskäyttäytymisessä, vaikuttaen siihen miten stressaavina huonot asiakaskokemukset koetaan. Yksilölliset tekijät ovat asiakkaan henkilökohtaisia tulkintoja. Joillekin huono tuote tai palvelu ovat henkilökohtainen loukkaus, johon on saatava hyvitys. Näitä yksilöllisiä eroja voidaan selittää tuotteen tärkeydellä asiakkaalle, tuotteeseen kohdistuvilla odotuksilla sekä aiemmilla kokemuksilla. Mitä tärkeämpi tuote, sitä suurempi pettymys.

Tilannekohtaisia tekijöitä taas ovat tapahtuman uutuus, ennustettavuus, kesto, uhkaavuus ja monitulkinnallisuus (Heinonen ym. 2016, 72). Yllätykselliset huonot asiakaskokemukset ovat yleensä stressaavimpia, sillä ennustettaviin voi ainakin jotenkin valmistautua. Pitkäkestoiset negatiiviset tapahtumat ovat lyhyitä uhkaavampia ja stressaavat enemmän. Tästä voi mainita esimerkkinä vaikka rakennusvirheestä johtuvan vesivahingon, joka aiheuttaa helposti

hiuksianostattattavaa mahdollisesti viikkoja kestävästä stressistä kenelle tahansa. Ei siis ole yllättävää, että huonot asiakaskokemukset synnyttävät negatiivisia tunteita.

Kritiikin vastaanottaminen on ihan yhtä vaikeaa kuin sen antaminen, mutta se on taito jonka voi ja kannattaa opetella. Jos kritiikkiä ei osaa ottaa vastaan, johtaa se turhaan kärsimykseen, joten se kannattaa ottaa vastaan rakentavasti.

Psykiatri Ben Furman ja sosiaalipsykologi Tapani Ahola (2002, 132) ovat laatineet kritiikin vastaanottamiseen työyhteisössä ytimekkään ohjeistuksen:

1. Kuuntele keskeyttämättä. Älä pyri puolustamaan itseäsi.
2. Kiitä kritiikin esittäjää.
”Hyvä että otit asian esille.”
3. Auta asiakasta pukemaan kritiikkinsä toivomuksen muotoon.
”Miten toivoisit asian ratkaistavan?”
”Haluatteko uuden vastaavan tuotteen tilalle?”
4. Pahoittele tapahtunutta.
”Harmi, että jouduitte tämän asian takia palaamaan myymälään.”
5. Sovi asiakkaan kanssa, kuinka nyt menetellään.

Raija ja Auvo Marckwortilla (2011, 85) on saman suuntainen perusohjeistus:

1. Ota heti tilanne haltuun. Kuuntele asiakasta aktiivisesti.
2. Vie asiaa johdonmukaisesti eteenpäin.
3. Ole rauhallinen. Älä hätäile tai esitä epäilyksiä.
4. Ole asiallinen, äläkä ota tilannetta henkilökohtaisesti.

Superassareiden Maarit Hyvärinen taas näkee blogissaan kritiikin vastaanottamisen 10 portaisena (Hyvärinen 30.4.2022):

1. Ota kritiikki suuntanuorana. Suurin osa kritiikistä on yleensä aiheellista ja siinä piilee totuuden siemen.
2. Vastaa suoraan kritiikkiin, älä sen sävyyn. Vaikka äänensävy olisi ikävä, pyri keskittymään kritiikin sisältöön.
3. Arvosta samaasi palautetta. Positiivinen palaute on mukavaa, mutta ei anna sinulle tai yritykselle mitään kehitysmahdollisuuksi.
4. Kritiikki ei ole henkilökohtainen hyökkäys. Tarkoitus on antaa palautetta, ei hyökätä henkilökohtaisesti sinun kimppuusi.
5. Unohda valheellinen kritiikki. Joskus asiakkaat haluavat olla vain ilkeitä. Anna mennä toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos.

6. Älä vastaa kritiikkiin heti. Jos palaute tulee esim. sähköpostilla voi asian antaa hautua ennen vastaamista.
7. Kysy tarkennuksia. Jos asia on epäselvä, niin kysy lisäkysymyksiä ilman väittelyä ja tenttaamista.
8. Ota neuvosta onkeesi. Aiheelliseen kritiikkiin kanttaa tarttua ja tehdä tarvittavat muutokset.
9. Hymyile. Se tasoittaa jännitteitä ja rentouttaa kritiikin antajaa.
10. Muista hyvät puolesi ja osaamisesi. Käännä huomio asioihin, joissa olet hyvä.

3.1 Palveluportaikko

Raija ja Auvo Marckwort näkevät vaativat asiakaspalvelutilanteet portaina, joissa ylöspäin nouseminen ei tapahdu systemaattisesti askel askelmalta, vaan välillä humpsauttaakin alaspäin kuin huvipuiston portaissa. Ylöspäin mennään siis edestakaisin sahaamalla, ja mitä useamman portaan yli loikkaa, joutuu palaamaan takaisin alaspäin (Marckwort & Marckwort 2011, 73).

Marckwortien askelmat (2011, 73):

1. askelma: Oikea asenne ja avoin mieli
2. askelma: Kontaktin luominen, vuorovaikutustaidot
3. askelma: Aktiivinen kuunteleminen
4. askelma: Ongelman tai tunteen huomioiminen
5. askelma: Kysymykset ja asian selvittely
6. askelma: Ehdotus/ratkaisu
7. askelma: Toimenpiteet, tyytyväisyyden varmistaminen

Asenne ja avoin mieli muodostavat portaiden perustan ja ensimmäisen askelman. Tällä Marckwortit (2011, 73) tarkoittavat ennakkoluulotonta asioihin suhtautumista ja kykyä ottaa vastaan haasteita. Jos asiakaspalvelija stressaa ja pelkää vaikeita tilanteita jo etukäteen ja säikähtää hankalaa tilannetta, hänelle käy kuten oikeissa vaaratilanteissa. Energia karkaa aivoista muualle kehoon, joka sitten valmistautuu pakenemaan uhkaa. Tämä pakoreaktio rajoittaa aistikenttää, eli sekä näkökenttä, että kuulo rajoittuvat eivätkä aivot toimi. Asiakaspalvelija voi kouluttaa itsensä erottamaan vaativan asiakaspalvelutilanteen todellisesta pakoreaktiosta vaativasta uhasta.

Toisella portaalla Marckwortien (2011, 73) mukaan, taitava asiakaspalvelija luo ensin kontaktin asiakkaaseen ja hoitaa sitten asian. Hänellä on hyvät vuorovaikutustaidot, ja kontakti syntyy luontevasti. Positiivisen kontaktin voi luoda katseella, äänellä ja hymyllä. Jos asiakas kokee, ettei häntä huomioida, hän saattaa keskittyä häntä häiritseviin tekijöihin, kuten siihen, että

asiakaspalvelijan ääni oli ärsyttävä tai katse harhaileva. Toimivassa asiakaspalvelussa kontakti ja asia ovat tasapainossa.

Kolmannella portaalla asiakasta kuunnellaan. Marckworthit (2011, 74) haluavat huomattaa kuuntelemisen ja aktiivisen kuunteleminen olevan kaksi eri asiaa. Alamme helposti asiakkaan puhuessa ajatella omiamme ja arvioida sitä, mitä asiakas sanoo. Aktiivinen kuunteleminen vaatii keskittymistä ja täydellistä läsnäoloa. Silloin täytyy skarpata, merkitä muistiin olennaisia asioita, ja kerrata asiakkaan viestissä olevia faktoja. Numerotiedot kannattaa toistaa. Tämä helpottaa ajatusten kasassa pitämistä ja antaa asiakkaalle tunteen kuulluksi tulemisesta. Tässä vaiheessa asiakaspalvelija kuuntelee enemmän ja puhuu vähemmän.

Neljäs porras on ongelman tai tunteen huomioiminen eli haltuunottovaihe. Kun asiakas on tunnetilan vallassa, hän ei Marckworthien (2011, 75) käsityksen mukaan ole täysissä järjissään. Tällöin asiakaspalvelijan on lähdettävä liikkeelle tunteen huomioimisesta. Kuunneltaessa on käynyt ilmi ongelman tila, ja miten se tulee huomioida. Tällä portaalla asiakaspalvelija osoittaa kuunnelleensa. Hän pahoittelee, pyytää anteeksi tai käyttää jotain muuta avainsanaa, ja luon näin luottamusta, ja viestii ottaneensa asian haltuun. Puolustautuminen, selittely, hermostuminen, syyllisen etsiminen tai provosoituminen sotkee asian. Pyydä anteeksi myös sellaista virhettä, joka ei ole sinun aiheuttamasi (Valvio 2010, 148).

Haltuunottovaiheessa ratkaisevaa on äänenkäyttö, josta Marckworthit kertovat vakuuttavan äänen toimivan parhaiten.. Sillä viestitään asiakkaalle, että asiaan on suhtauduttu vakavasti, ja että asia otetaan nyt hoitoon. Tämä porras tulee kuitenkin jäädä lyhyeksi, eikä siihen pitäisi joutua enää palaamaan (Marckwort & Marckwort 2011, 76). Erään ison kosmetiikkabrändin kouluttajan sanoin ”paska haisee sitä enemmän, mitä enemmän sitä tonkii” eli älä jää jumittamaan tähän vaiheeseen. Virheitä ei kannata jäädä alleviivaamaan, eikä rypemään epäonnistumisessa. Pahoittele kunnolla kerran ja mene sitten asiassa eteenpäin ja ryhdy korjaamaan virhettä.

Katleena Kortesus korostaa myös blogissaan ongelman juurisyyn selvittämistä osana reklamaation käsittelyä. Kun vian alkulähde on selvitetty, sama vika tuskin tulee toistumaan myöhemmin uudestaan. Tämän takia reklamaationkäsittelyssä pitää olla mukana myös yrityksen sisäinen prosessi: virhe käydään läpi perusteellisesti ja sen juurisyys pyritään poistamaan (Kortesus 1.5.2022).

Marckworthien mukaan kysymykset ja asian selvittelyvaihe tulee prosessiin mukaan, kun luottamus on saavutettu viidennellä portaalla. Asiaa selvitetään tarkentavilla kysymyksillä, joihin asiakas joutuu vastaamaan useammalla lauseella. Näillä kysymyksillä haetaan suuntaa ja mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja. Asiakkaan tunnetiloja on samalla hyvä myötäillä, ja tehdä muistiinpanoja ja

toistaa asiakkaan sanomaa. Mikäli asiakas vielä tällä portaalla palaa tapahtuneeseen, ollaan edetty liian nopeasti tai harpattu yli edellinen porras: ongelmaa ei ole vielä otettu haltuun. Silloin palataan siihen vielä uudestaan, ja korjataan puute. Sen jälkeen voidaan suunnata taas eteenpäin ja hakea ratkaisua (Marckwort & Marckwort 2011, 76).

Kun edelliset vaiheet on hoidettu, ollaan kuudennella portaalla ja voidaan ehdottaa ratkaisua. Mikäli asiakas on tyytyväinen ratkaisuun, päästään seitsemännelle eli ylimmälle askelmalle eli toimenpiteisiin. Asiakaspalvelija kertoo silloin, mitä seuraavaksi tapahtuu. Tarvittaessa hän ilmoittaa, kuka on vastuu- tai yhteyshenkilö ja millaisella aikataululla asia saadaan kuntoon. Tarvittaessa voidaan tehdä kirjallinen yhteenveto, jossa asiakasta voidaan pyytää vahvistamaan ymmärtäneensä toimenpiteet samalla tavalla. Asiakaspalvelijan tulee huolehtia, että sovitut asiat hoidetaan kuntoon ajallaan (Marckwort & Marckwort 2011, 76).

Asiakaspalvelijan tulee tarkistaa vielä lopuksi asiakkaan tyytyväisyys. Jos asiakas ei tyydy ehdotettuun ratkaisuun, häneltä voi kysyä, millainen ratkaisu häntä tyydyttäisi. Jos asiakkaan vaatima ratkaisu ei kuulosta kohtuullisesta, kannattaa asiakasta pyytää perustelemaan ratkaisunsa (Hämäläinen & Kiiras & Korkeamäki & Pakkanen 2016, 44).

3.2 Positiivinen asenne

Jotkut meistä ovat saaneet positiivisen asenteen syntymälahjana. Nämä hyväntuuliset ihmiset kohtaavat maailman ja asiakkaat avosylin. Meidän muiden täytyy vaikuttaa omiin asenteisiimme. Marckwortien mukaan asiakaspalvelija, jolla on kielteinen asenne, kokee vaativat tilanteet uhkana ja stressaavana taakkana. Hän leimaa vaativat asiakkaat ärsyttäviksi tyypeiksi, torviksi ja idiooteiksi. Tällainen asiakaspalvelija käy seuraavanlaista sisäistä puhetta:

- Taas yksi valittaja
- Ei tuo tajua yhtään mitään
- Taatusti valehtelee
- Ei tämä ole minun syytäni
- En kestä tuota tyyppiä

Asiakaspalvelussa syntyy jokaisella tilanteita, joissa kokee itsensä uhatuksi. Tällöin on hyvä kysyä itseltään, onko asenteeni puolustava ja negatiivinen. Mikäli näin on, kannattaa asennetta pyrkiä vaihtamaan positiiviseksi (Marckwort & Marckwort 2011, 14). Kielteiset kokemukset ottavat helposti ylivallan. Vaikka meillä olisi yhdeksän onnistunutta asiakaspalvelutilannetta, ottaa yksi epäonnistuminen vallan. Suhdetta voi muuttaa palauttamalla tietoisesti mieleen ne onnistuneet tilanteet.

Marckwortien ajatus on, että asiakaspalvelija jolla on positiivinen asenne, pyrkii hyvään ratkaisuun. Hän on kiinnostunut työstään ja asiakkaistaan. Hän keskittyy heihin ja häntä kiehtoo heidän erilaisuus. Positiivinen asiakaspalvelija saa tyydytystä vaativien tilanteiden hallinnasta. Hänen mielessään liikkuu seuraavanlaisia kysymyksiä (Marckwort & Marckwort 2011,14):

- Miten voin auttaa?
- Mitä juuri tämä asiakas tarvitsee?
- Miten voin paremmin selittää asian?
- Mitä vaihtoehtoja minulla on asian ratkaisemiseksi?
- Miltä tuntuisi, jos itse olisin asiakkaana?

Suupielet saa nousemaan poskilihaksia jännittämällä, mutta asiakas tunnistaa tämän ”eipä voisi vähempää kiinnostaa” -hymyn. Aito hymy vaatii aitoa ilmettä, ja silmien mukana oloa, eikä sitä pysty teeskentelemään. Aitoon hymyyn täytyy eläytyä, ja olla aidosti innostunut ja iloinen työstään ja asiakkaasta kiinnostunut.

Raimo Pitkänen (2009, 27) kertoo kirjassaan kuinka hymyn täytyy kulkea läpi koko organisaation. Toimitusjohtajan hymy ja innostunut olemus valaa uskoa henkilökuntaan, ja pörssiyhtiön tiedotustilaisuudessa se lisää uskoa sijoittajiin ja suureen yleisöön. Kvartaalituskän vääristämä tekohymy taas toimii päinvastoin. Teeskentely näkyy. Asennetta ja innostusta tarvitaan siis läpi organisaation. Hyvä henki näkyy ulospäin, ja vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen, henkilöstön hyvinvointiin ja yrityksen menestykseen.

Hymy ei aina sovi, mutta hyvän johtajan olemuksen tulee viestiä vaikeassakin tilanteessa sitoutumista, myönteisyyttä ja uskoa tulevaisuuteen. Kun Tony Blair aikoinaan saapui Prinsessa Dianan hautajaisiin hymy kasvoillaan, kokivat monet sen hieman erikoisena ja loukkaavana virnistelynä, mutta toisaalta se koettiin myös lohdullisena ja viestinä vahvasta johtajuudesta kansallisen kriisin keskellä.

Etenkin silloin kun asiakaspalvelijan kasvoista on puolet maskin takana, on tärkeää osata hymyillä myös kasvomaskin takana, koska hymy kuitenkin välittyy silmistä ja puheesta. Maski myös puuroutaa puhetta ja vaimentaa ääntä, joten selkeä artikulaatio on tärkeää. Viestinnän professorin Anu Sivusen mukaan oman viestin ymmärrettävyyttä voi edesauttaa hidastamalla omaa puhettaan, painottamalla merkityksellisiä sanoja, sekä tuomalla sävyjä ja tunteita puheeseen.

Keskustelukumppanilta voi myös suoraan kysyä, mitä hän jollakin ilmaisullaan tarkoittaa. Sivunen myös kehottaa maskin käyttäjiä peilin eteen tutkimaan omia ilmeitään maski kasvoilla. Näkyvillä ilmeillä tulee viestittää sitä mitä oikeasti haluaa (Yle Triplet 2020).

3.3 Kehonkieli

Asiakaspalvelunkonkareille kehittyy usein psykologista silmää, jolla he analysoivat asiakkaita. Tätä tulkitsemisen taitoa pystyy kehittämään ja sen hallitseminen on asiakaspalvelijalle arvokas taito, jonka avulla voi nähdä asiakkaan mielentiloja ja osaa itse käyttää tilanteeseen sopivaa kehonkieltä.

Marckwortit (2011, 52) kertovat kirjassaan ensivaikutelman syntyvän jo kävelyn perusteella. Askeleista näkee asiakkaan mielentilan. Kiireiset askeleet kertovat kiireestä, kun taas laahustavat pitkästyemisestä ja väsymyksestä. Määrätietoisesti pitkin askelin lähestyvä asiakas tietää mitä tahtoo. Tunnustelevat lyhyet askeleet kertovat epävarmuudesta, varovaisuudesta ja epäroinnista.

Katsekontakti osoittaa, että huomioit asiakkaasi. Kontaktia toiseen ihmiseen haetaan aina ensimmäiseksi silmillä. Silmien sanotaan syystä olevan sielun peili, koska niistä voi nähdä mitä mielessä liikkuu. Kun mielestä haetaan kuvia, silmät suunnataan ylöspäin. Voimakkaassa tunnetilassa katsotaan alas vasemmalle. Aurinkolaseja käyttävän ihmisen kanssa on yleensä kiusallista kommunikoida juuri tästä syystä -voimme vain arvailla hänen mielensä liikkeitä. Ota siis asiakkaaseen heti muutaman sekunnin katsekontakti. Älä anna katseesi harhailla, koska se tulkitaan helposti kiinnostuksen puutteeksi tai ylimielisyydeksi. Alaskatsominen taas saatetaan tulkita antautumisen merkiksi ja sillä saattaa menettää itseluottamuksensa. Jos asiakas katkaisee katsekontaktin, se voi olla merkki kiinnostuksen lopahtamisesta. Jos asiakkaita on useampia, heihin pidetään katsekontakti vuorotellen, vaikka vain yksi heistä olisi äänessä.

Asennolla saa itsevarmuutta, kun seisoo jalat tukevasti maassa ja pitää ryhdin suorana. Varautuneita ja mahtipontisia asentoja tulee välttää. Kädet puuskassa rinnalla tai ylikorostetun suora ryhti kädet lanteilla eivät ole sopivia. Kädet puuskassa seisomista Valvio (2010, 109) kutsuu ”Intiaanipäällikkö Big Boss” -asennoksi. Se ei ole avoin ja antaa salailevan vaikutelman. Kädet lanteilla seisomista Valvio taas kutsuu ”Kersantiksi”, ja se antaa ylimielisen, ylpeän, päälleikävän ja välinpitämättömän itsekeskeisen vaikutelman. ”Nudisti” taas seisoo kädet lantion etuosaa suojaten, ja antaa ujon ja pelokkaan vaikutelman. Hän ei tiedä missä käsiään pitäisi (Valvio 2010, 111).

Istuessa eteenpäin nojaaminen osoittaa kiinnostusta tai aggressiivisuutta ja taaksepäin nojaaminen päinvastaista. Jos asiakas nojaa taaksepäin, ei ole oikea hetki tehdä ratkaisuehdotuksia.

Marckwortien (2016, 54) mukaan rentoutta osoittava kehonkieli on merkki turvallisuudesta olosta ja varmuudesta omaan asiaan. Siihen kuuluu kasvilihasten ja asennon rentous. Liikkeet ovat pehmeitä ja ilmeet korostavat mielihyvää. Käsien taskussa pitäminen saatetaan kokea ärsyttäväksi. Jännittynyt kehonkieli paljastaa jännityksen ja lisää jännittyneisyyttä.

Valpio kiteyttää asiakaspalvelun olevan esiintymistä, jossa työntekijä edustaa aina yritystään, joten sanaton viestintä ja ulkoinen olemus eivät ole yhdentekeviä. Kehon kieli muodostuu monista osatekijöistä, joten niiden merkitystä ei sovi vähätellä. Puhe ja sanat kertovat yhtä, mutta kehon kieli paljastaa onko asiakaspalvelija mukana koko persoonallaan (Valvio 2010, 114).

3.4 Kättely

Kädenpuristus on ollut kulttuurissamme perinteinen tapa tervehtiä ja vaikuttaa siltä, että tähän ollaan taas koronan jälkeen palaamassa. Poliitikot ovat jo palanneet kättelyyn, mutta tämän hetkisessä tartuntatautilanteessa saattaa olla vielä parasta tyytyä kevyeen kumarrukseen tai nyökkäykseen. Varminta ainakin on odottaa ensin asiakkaan reaktiota. Jos hän ojentaa ensin kätensä, niin parasta on silloin vain kätellä ja välttää sählinkiä. Terveysthuollossa kättelystä luopumisesta on ilmoitettu julistein jo vuosien ajan, ja käytäntö vaikuttaa olevan hyvin omaksuttu. Käsien yhteenliittämistä kättelyn korvikeena kannattaa välttää, koska se saatetaan mieltää uskonnolliseksi eleeksi.

Kädenpuristuksessa tulkitaan henkilön energiatasoa. Veltto kädenpuristus on merkki voimattomuudesta ja välinpitämättömyydestä. Voimakas kädenpuristus taas kertoo voimasta. Ylikorostamista tulee tässäkin välttää, koska se kertoo usein dominoivasta ja autoritäärisestä asenteesta.

Kädenpuristuksen oikea kesto on kolmesta viiteen sekuntia. Ylipitkä kädenpuristus saatetaan kokea piinalliseksi ja mahdollisesti myös alistavaksi. Pystysuorassa asennossa oleva kämmen osoittaa samanarvoisuutta ja halukkuutta yhteistyöhön. Kämmenselkä ylöspäin osoittaa dominoivaa asennetta, ja alaspäin alistuneisuutta. Tervehtiessä nousee aina seisomaan (Lassila 1997, 27). Ainoastaan varttuneet naishenkilöt ottavat tervehdysten – näin halutessaan – vastaan istualtaan. Tervehdittävään saa mukavamman kontaktin, jos ei joudu ojentamaan kättään syvälle odotustilan sohvan uumeniin.

Jos asiakkaan oikea käsi on vioittunut niin, ettei siihen voi tarttua on viisainta katsoa kuinka henkilö itse ratkaisee asian. Tärkeintä on että tilanne sujuu luontevasti ilman epäröintejä ja sählääviä liikkeitä (Lassila 1997, 26). Kaikissa maissa ei myöskään kätellä yhtä herkästi kuin meillä, joten tässäkin vaaditaan pelisilmää. Niiaaminen ei kuulu aikuisten ihmisten keskinäiseen tapakulttuuriin, eikä työpaikoillamme toivottavasti työskentele lapsia, joten tämä lapsenomainen tapa on syytä unohtaa viimeistään ylioppilastodistusta noutaessa (Lassila 1997, 23).

Kädet ovat myös aktiivisuuden merkki. Asiastaan innostunut puhuja ottaa usein myös kädet mukaan puhuessaan. Laajat käsien liikkeet, kämmenet avoimena osoittavat avoimuutta ja itsevarmuutta.

3.5 Myönteisyys ja jaksaminen

Harva meistä käy töissä ihan vai huvikseen. Siellä saattaa kuitenkin kulua puolet elämästä – tai ainakin kahdeksan tuntia viisi kertaa viikossa. Jos omalla elämällä on väliä, ei ole yhdentekevää millaista töissä on. Työkaverit, esimies ja työnantaja vaikuttavat paljon, mutta suurin vastuu omasta hyvinvoinnista on itsellä. Pitkäsen (2009, 28.) mielestä onnistumisen ja hyvinvoinnin avain on eläytyminen siihen, mitä kulloinkin tekee. Työstä kannattaa tehdä taidetta heittäytymällä siihen innostuneena ihmisenä, eikä pelkästään suorittajana. Jos työssä haluaa viihtyä, niin siitä kannattaa yrittää repiä iloa. Kun työhön heittäytyy innostuneena, kohenee myös oma mieliala.

Innostus ja aitous eivät aina tarkoita omien tunteiden räiskyvää esiin tuomista sanoo Pitkänen (2009, 30). Tarvitaan myös nöyryyttä ja itsehillintää. Omat tunteet pitää osata erottaa työstä. Joskus on huono aamu ja voi tulla mielestään huonosti kohdelluksi, mutta asiakkaathan eivät sitä tiedä, eikä omaa huonoa tuulta pidä kaataa heidän niskaansa.

Hyvään lopputulokseen pyrkiessään asiakaspalvelija joutuu usein sivuuttamaan omat tunteensa ja mielipiteensä. Ammattilainen miettii mikä on tässä tilanteessa järkevää ja mitä hankalassa tilanteessa kannattaa tehdä tai sanoa – ja mitä jättää tekemättä. On selvää, että tällainen itsensä hillintä voi aiheuttaa itselle harmitusta ja paineita. Asiakas on kuningas ja kuninkaan edessä joutuu nöyrytymään ja nielemään ylpeytensä. Se voi pyöriä ajatusilla illalla ja tulla yöllä uniin. Ja näin asia saa ollakin, koska ihmisen mieli selvittelee ja pui asioita.

Ihmiset erovat toisistaan myös kyvyssä sietää ikäviä asioita ja negatiivista palautetta. Joitakin ei ulkomaailman mielipiteet paljoa kiinnosta, kun taas toiset saattavat ottaa valitukset hyvin henkilökohtaisesti ja kantavat murheet mukanaan kotiin, vaikka siitä ei mitään hyötyä olekaan. On myös paljon sellaisia palveluammatteja, joissa usein törmää ikäviin asioihin, kuten esimerkiksi palomies, ensihoitaja, poliisi ja sairaanhoitaja. Näissä ammateissa saattaa asiakkaan nöyrä kuuntelu olla joskus liikaa vaadittu. Tällöin on vain parasta sulkea korvansa ja unohtaa mitä on kuullut. Helppoa se ei ole. Toki silloin voi sanoa sen mitä ajatteleekin, mutta ei se kenenkään elämää helpommaksi tee.

Pitkänen (2009, 161) antaa kirjassaan ohjeen henkisen suojauspuvun rakentamiseen. Haastavien tilanteiden ammattimaiseen käsittelyyn otetaan siis avuksi eräänlainen esiintymisasu.

- Sulje silmäsi ja rentoudu.
- Kuvittele miten turvalliselta työasusi tuntuu.
- Näet itsesi ja muut positiivisessa valossa. Olet taitava ja ihmiset ovat hyviä.
- Asioita tulee ja menee. Suojakuoresi hoitaa kaiken.
- Puvun sisällä on miellyttävää ja turvallista. Selviät kaikesta.

- Tässä asussa muut näkevät sinut ammattimaisena haasteiden ratkaisijana.

Tämä harjoitus toistetaan aina työn alkaessa. Kun pukeudut työasuusi, sinulle tulee rauhallinen ja miellyttävä olo. Työvuoron jälkeen tämä sielun suojaus sitten vain riisutaan työpaikan naulakkoon odottamaan seuraavaa työpäivää.

3.6 Erilaisia asiakkaita

Pitkänen (2009, 159) mainitsee kirjassaan erilaisia asiakastyyppejä:

- Viisas asiakas. Hän tietää miten asioita tulisi hoitaa ja haluaa vaikuttaa. Kuuntele häntä.
- Vaativa asiakas. Hän tiedostaa ja parantaa maailmaa kaikkien muidenkin puolesta. Myötäile ja kiitä häntä.
- Valittava asiakas. Hänellä saattaa olla valitukseen ihan aihettakin, tai sitten vain negatiivinen perusasenne. Älä torju häntä tai selittele.
- Tärkeilevä asiakas. Hän pitää itseään muita arvokkaampana ihmisenä. Toimi niin kuin hän sitä olisikin. Vältä kepeyttä ja huumoria.
- Kiireinen asiakas . Tälle asiakkaalle kiire on tehokkuutta. Ole nopea. Esitä vaihtoehtoja. Anna hänen päättää itse, äläkä yritä ohjailla.
- Hermostunut asiakas. Asiakas saattaa purkaa paineitaan. Ole ymmärtäväinen, rauhallinen ja kestä. Sinä et ole syyllinen.
- Tuttavallinen asiakas. Oikein mukavaa lajia! Kunhan pysyy tiskin toisella puolella. Laita kuriin jos tunkeilee.
- Esiintymishaluinen asiakas. Hän kaipaa huomiota ja haluaa hauskuuttaa. Anna tunnustusta, mutta älä päästä häiriköksi.

Myös asiakaspalvelijat ovat ihmisinä hyvin erilaisia. On huumorintajuisia ja totisia. Jotkut rakastavat sääntöjä ja toiset ovat joustavia. On hiljaisia ja ulospäinsuuntautuneita. Ihan jo henkilökemioista johtuen saattaa tulla törmäyksiä, eivätkä kaikki ole mukautumiskykyisiä ja verbaalisesti taitavia.

3.7 Epäasiallinen käytös

Joskus asiakaspalvelutilanteet saattavat lipsahtaa ihan mahdottomiksi, eikä kaikkea tarvitse sietää. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi vakavia mielenterveysongelmia tai persoonallisuushäiriö, tai hän voi olla päihteiden vaikutuksen takia sekava. Kyseisissä tapauksissa hyväksi havaittu toimintatapa on esimerkiksi asiakkaan varoittaminen siitä, että huono käytös voi johtaa palvelun lopettamiseen (Haavasoja, Höykiöpuro, Kannisto, Kähärä, Lehtoranta, Mäkinen & Rauramo 2021). Tämä on hyvä tehdä kohteliaasti mutta riittävän jämäkästi: ”Anteeksi, mutta käytöksenne on loukkaavaa. Jotta

voin jatkaa palvelemistanne, pyydän käyttäytymään asiallisesti.” Ja joskus epäasiallinen käytös edelleen jatkuu: ”Koska jatkatte loukkaavaa käytöstä, joudun nyt lopettamaan teidän palvelemisenne ja pyydän teitä palaamaan asiaan, kun olette rauhoittunut ja voitte asioida asiallisesti.” Jos rohkeus tai pelisilmä antaa myöten, voi asiakkaalta kysyä vaikka, haluaisiko hän käydä ensiksi rauhoittumassa vaikka kahvilla tai tulla asioimaan jonakin toisena päivänä, kun on paremmalla mielellä.

Sekava käytös ei aina johdu päihteistä. Se voi juontua onnettomuuden tai mielipahan aiheuttamasta järkytyksestä, stressistä, kovista kivuista, voimakkaasta lääkityksestä tai muistisairaudesta. Oireina voivat olla sammaltava puhe, turtuneisuus tai ylienergisyyttä. Vahvasti harhainen asiakas voi kokea voimakasta uhan tunnetta ilman realistista syytä. Kyseisissä tapauksissa kannattaa pyrkiä luomaan mahdollisuuksien mukaan luottamuksellista, kiireetöntä ja rauhoittavaa ilmapiiriä ja etsimään jonkinlaista ”yhteistä kieltä” (Haavasoja ym. 2021).

Asiakkaan puheen laatua ja sisältöä kannattaa kuunnella keskittyneesti arvioiden mahdollista syytä asiakkaan sekavuuteen, avun tarpeeseen ja sen kiireellisyyteen. Esitä asiakkaalle lyhyitä selkeitä kysymyksiä, ja kysy tarvittaessa, onko asiakkaalla mahdollisesti seuralaista tai tukihenkilöä, joka voisi auttaa tilanteen selvittämisessä. Mahdollisuuksien mukaan pyydä tämä henkilö puhelimeen tai paikalle. Vartiointiliikkeeltä ja hätäkeskuksesta saa myös apua ja ohjeita jos tilanne menee hankalaksi.

Aggressiivinen, häiritsevä tai väkivallalla uhkaava asiakas on pelottava. Uhkaavan käytöksen taustalla saattaa olla äärimmäiset turhautumistilat ja elämänkriisit kuten esim. Kelan epäämät tukihakemukset, avioerot, lastenhuoltajuuskiistat yms. Tällaisen asiakkaan kanssa kannattaa myös pyrkiä toimimaan rauhallisesti ja myötäillen (Haavasoja ym. 2021).

Puhu selkeästi ja yksinkertaisesti, koska vihainen ihminen, ei kuuntele tarkasti. Rohkaise henkilöä puhumaan, älä keskeytä tai puhu päälle. Älä osoita, ylimielisyyttä, halveksuntaa, vähättelyä, alistumista tai uhkaile asiakasta. Asiakkaan kiihtymystä ei tule väheksyä, eikä ottaa sitä henkilökohtaisesti.

Toimi työpaikalta saamasi ohjeistuksen mukaan (toivottavasti sellainen löytyy). Yleensä etenkin kaupan alalla vartijat ovat luultavasti tässä vaiheessa jo paikalla ja ottavat tilanteen haltuun. Vakavista uhkauksista ilmoitetaan poliisille. Jos työssä esiintyy säännönmukaisesti uhkaavaa käytöstä, on työpaikalla hyvä sopia etukäteen yhteistyöstä ja menettelytavoista.

4 Kuinka kesytän raivoisan asiakkaan

Tämän opinnäytetyön produktina on opaskirjanen, joka on tarkoitettu kaikille vaativassa asiakaspalvelussa työskenteleville tai alalle hakeutumista suunnitteleville. Oppaan ei ole tarkoitus toimia itsenäisenä perehdytysoppaana vaan täydentää perehdytystä ja tuoda uusia työkaluja parempaan ja sujuvampaan asiakaspalveluun, ja vähentää työntekijän stressiä reklamaatiotilanteissa ja haastavia asiakkaita kohdattaessa.

Työstäpalautuminen on noussut viime aikoina enemmän ja enemmän pinnalle. Työssä pitäisi jaksaa aina vain pitempään ja monet aloittavat työuransa jo opiskeluaikana, joten ei ole yhdentekevää millä mielellä töitä tehdään ja työvuoron päättää, ja kuinka nopeasti pystyy vaihtamaan toiseen mielentilaan. Myös tähän palautumiseen on syytä antaa tukea.

4.1 Hyvää palvelua kaikille ja lisätukea perehdytykseen

Kaikissa yrityksissä halutaan tarjota asiakkaalle hyvää palvelua – mieluiten sitä kaikkein parasta. Missään ei haluta profiloitua huonoiksi ja epäystävällisiksi asiakaspalvelijoiksi. Hyvin harva työpaikka kuitenkaan kouluttaa uusia työntekijöitä nimenomaan haastavien tilanteiden hoitamiseen, ja liian monet nuoret päätyvät oppimaan haastavaa asiakaspalvelua ns. kantapään kautta. Monet heistä harmillisesti väsyvät heti ensi metreillä, eivätkä saa kunnollista tilaisuutta näyttää osaamistaan ja oppia ammattilaiseksi. Tällaiselle lyhyelle itseopiskeluun soveltuvalle opaskirjaselle on siis selkeä tarve.

Tähän tarkoitukseen suunnatun oppaan on oltava helppolukuinen ja tiivis, jotta sitä ei koeta liian raskaaksi ja aikaa vieväksi, ja se voidaan helposti lisätä perehdytysmateriaalin joukkoon selailtavaksi. Oppaan on oltava myös selkeä ja aihealueet sisällysluettelossa helposti löydettävissä, jotta siihen voi palata myöhemmin uudestaan.

Onnistuessaan opaskirjanen houkuttelee selailemaan, ja herättää mielenkiintoa tarkempaan paneutumiseen. Oppaaseen ei välttämättä perehdytysvaiheen tietotulvassa ehdi ja jaksaa heti syventyä, siihen voi palata vaikka kappale kerrallaan myöhemmin kun jokin asia alkaa askarruttaa.

Tämän produktin kohderyhmää ovat kaikki asiakaspalvelussa toimivat henkilöt tai alalle hakeutumista suunnittelevat. Pitempään alalla toimineet henkilöt, voivat oppaan avulla kehittää ammattitaitoaan ja vähentää vaativista asiakaskohtaamisista mahdollisesti aiheutuvaa stressiä ja parantaa työstä palautumista.

4.2 Opaskirjaseen materiaalin kerääminen ja koostaminen

Tämän opinnäytetyön produktin materiaalin kerääminen alkoi oikeastaan jo vuosikymmeniä sitten omista havainnoistani asiakaspalvelutyössä, ja mielipiteiden vaihdosta ja siitä korvaamattomasta vertaistuesta, jota silloin sai ja jaettiin työtovereiden kesken. Näiden entisten koulu- ja työtovereiden haastatteleminen ja heidän näkemystensä mukaan ottaminen tähän työhön oli itsestään selvää. Olisi tuhlauksena olla jakamatta eteenpäin heille kertynyttä monipuolista kokemusta, ja oli myös valtavan viihdyttävää muistella kaikkia niitä hassuja vanhoja juttuja, jotka eivät ehkä silloin naurattaneet, mutta nyt niitä voi jo muistella huvittuneena ja opiksi ottaneena.

Teoriapohja perustuu palvelualan asiantuntijoiden näkemyksiin eri julkaisuissa, joissa he vahvistivat sen minkä pitkänlinjan asiakaspalvelijatkin kertoivat. Tai kuinka päin vain. Voisi myös sanoa: kokemusasiantuntijat vahvistivat asiantuntijoiden kertoman.

4.3 Sisällys

Produkti on perehdytyksen lisäväliseksi ja omaehtoiseen opiskeluun tarkoitettu opaskirjanen, joka kertoo aluksi yleisesti mitä on asiakaspalvelu ja palveluala, ja mitä siihen katsotaan kuuluvan. Erilaisia palveluammatteja esitellään lyhyesti ja kerrotaan miksi asiakaspalaute on yritykselle erityisen arvokasta, ja miksi sen kuulematta jättäminen on vahingollista.

Seuraavaksi opaskirjanen ohjeistaa askel askeleelta reklamaation vastaanottamisessa ja sen käsittelyssä. Kehonkieltä, tervehtimistä ja hymyn ja positiivisuuden tärkeyttä käydään läpi kahden luvun verran, ja lopuksi vielä annetaan ohjeistusta kuinka toimia asiakkaiden kanssa, joiden käytös on liukunut asiattomuuden puolelle.

Produkti sisältää siis neuvoja ja ohjeita vaatimaan asiakaspalveluun alkaen asiakkaan ensi kohtaamisesta negatiivisen asiakaspalautteen vastaanottamiseen ja sen käsittelyyn porras portaalta. Tämän lisäksi työ antaa neuvoja stressaavissa tilanteissa toimimiseen, ja perustelee miksi on oman jaksamisen kannalta tärkeää yrittää pysyä positiivisella mielellä. Opaskirjanen antaa joitain vinkkejä työstä palautumiseen ja kertoo yleisesti työhyvinvointia tukevista toimista, jotka pitkään alalla toimineet ammattilaiset ovat kokeneet itselleen hyödyllisiksi.

Sisällysluettelo	
Palvelu.....	3
Palveluammatit	3
Asiakaspalvelu on markkinointia.....	4
Palvelun laatu	4
Kritiikin vastaanottaminen.....	5
Palveluportaikko.....	7
Se joka kysyy -johtaa	10
Positiivinen asenne	10
Hymyä ei voi pakottaa ja hymy läpi organisaation.....	12
Kehonkieli	13
Kättely	14
Myönteisyys ja jaksaminen.....	16
Ohje henkisen suojauspuvun rakentamiseen.....	17
Erilaisia asiakkaita	18
Epäasiallinen käytös.....	20
Loppusanat.....	22
Lähteet.....	23

Kuva 1. Produktin sisällysluettelo

5 Pohdintaa

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli koota yksiin kansiin teoriaa ja pitkänlinjan asiakaspalvelijoiden omakohtaisia kokemuksia vaikeiden asiakaspalvelutilanteiden haltuunotosta. Lisäksi työ sivuaa näistä stressaavista tilanteista palautumista ja yleisesti työhyvinvointia. Materiaalia löytyi runsaasti, mutta haastattelukysymyksiini ei varsinaisesti oltu kovin innostuneita vastaamaan. Mitä iäkkäämpi vastaaja sitä enemmän vähäteltiin omaa ammattitaitoa ja koettiin, että ollaan vain työtä niin kuin pitääkin. Ehkä heidän pelisilmänsä sitten vain on niin loistava, ettei asiaan tule kiinnittäneeksi edes huomiota. Pienellä motivoinnilla ja vakuuttelulla ihmiset sitten kuitenkin suostuivat kysymyksiin vastaamaan.

5.1 Kokemusasiiantuntijoiden näkökulmat

Haastateltavat painottivat asiakkaan kuuntelemista ja heidän yksilöllisyytensä huomioimista. Ulkonäöstä tai pukeutumisesta ei tule koskaan tehdä mitään päätelmiä, eikä sen saa antaa vaikuttaa palvelun laatuun. ”Kukaan muu asiakas ei ole valittanut”- ei myöskään ole oikea tapa kohdata tyytymätön asiakas. Olemme kaikki yksilöitä, ja se mikä ei yhdelle ole suuri vahinko, saattaa jollekin toiselle olla ihan mahdottomalta vaikuttava tilanne. Joillakin on resilienssiä sietää pientä epämukavuutta ilman suurempaa draamaa, mutta asiakaspalvelu ei ole se paikka, joissa sitä koetellaan. Kaikki asiakkaat ansaitsevat yhtä hyvää palvelua.

Joillakin asiakkailla on vahva itsetehostuksen tarve, halutaan esiintyä ja olla oman elämän stand up-koomikoita. Joillakin on omia murheita tai vaikeuksia omassa elämässä. Huoli läheisistä, riidat ja työstressi purkautuvat herkästi asiakaspalvelijoille. Joillakin asiakkailla on vahva halu parantaa maailmaa, opettaa suuria viisauksiaan muille ja vaikuttaa asioihin. Tällaiselle asiakkaalle on tärkeää kertoa, että heidän ehdotuksiaan kuunnellaan.

5.2 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että asiakkaat pitää ottaa vastaan yksilöinä ilman ennakkoodotuksia. Asiakaspalvelijan kannattaa päästää irti omista ennakkoluuloistaan ja suhtautua asiakkaisiin avoimin mielin. Ei oleteta mitään, vaan kuunnellaan ja esitetään kysymyksiä, jotta pysytään asiakkaiden kanssa samoilla linjoilla.

Pikaisella lähikauppareissullakin asiakkaalla on missio. Jos hän haluaa maitoa, hänellä on oma näkemyksensä siitä millaista maidon tulee olla. Jostakin syystä niitä maitoja siellä kaapissa on niin kovin erilaisia. Ja jos asiakas on ajatellut saavansa esim. täsmälleen tietyn rasvaprosentin omaavaa luomumaitoa, joka sattuukin olemaan loppu, seurauksena on jonkin tasoinen pettymys, johon henkilökunta mahdollisesti joutuu vastaamaan.

Haastateltavien henkilökohtaiset kokemukset työssä jaksamisesta olivat kiinnostavia. Voidakseen hyvin, kannattaa tosiaankin tehdä sitä mitä rakastaa, eikä esim. työnantajan kannata välttämättä kovin aggressiivisesti yrittää näitä harrastuksia ohjailla. Vaikka johtoporras rakastaisi juoksemista, siihen kannustaminen saattaa pahimmillan vain lisätä henkilökunnan stressiä. Mahdollisuuksia mieluisaan vapaa-ajanviettoon toki kannattaa tarjota esim. Virike-seteleillä, mutta liiallinen painostus liikunnallisiin harrasteisiin tuskin palvelee tarkoitustaan. Liikunta motivoi joitakin meistä, mutta yhtälailla käsillä tekeminen rauhoittaa mieltä ja joillekin perheen kanssa vietetty yhteinen aika saattaa olla se kaikkein tärkein palautumisen muoto.

Työ herätti jatkokehittämissaiheita työssä jaksamiseen ja palautumiseen, joka tuntuu nykyään yhä enenevässä määrin kiinnostavan sekä työntekijöitä, että työnantajia, että työntekijöitä, sekä kehon kielen syvällisen tulkinnan ja psykologisen silmän kehittämiseen.

5.3 Oman opinnäytetyön arviointi

Tämä opinnäytetyö onnistui suunnitellusti. Työ soveltaa teoriaa ja käytäntöä ja soveltuu oppaaksi ja tueksi vaativassa asiakaspalvelussa työskenteleville henkilöille tai alalle hakeutumista suunnitteleville. Työ käsittelee asiakaspalvelun haastavia pelisilmää vaativia tilanteita, joissa kohdataan tyytymätön asiakas, ja antaa yleisesti ohjeita kaikkien asiakaspalvelutilanteiden hoitamiseen jo ennen tilanteen eskaloitumista.

Tämä opinnäytetyö vahvisti kirjoittajan henkilökohtaisia kokemuksia ja näkemyksiä asiakaspalvelusta ja asiakkaan kohtaamisesta. Jokainen meistä elää jonkinlaisessa omassa kuplassaan. Ajattelemme helposti omien näkemystemme olevan jonkinlaisia yleisiä totuuksia ja muiden olevan kanssamme samoilla linjoilla. Asiakaspalvelussa ei voi kuitenkaan koskaan tietää mitä jonossa seuraavana seisova asiakas ajattelee ja tuntee.

Lähteet

Ahola T., Furman B., 2002 Tuplatähti, työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. 8. uud. p.. Tammi. Helsinki.

Haavasoja T., Höykiöpuro T., Kannisto H., Kähärä E., Lehtoranta T., Mäkinen K., Rauramo P. Työturvallisuuskeskus 2021. Haastavan asiakkaan kohtaaminen puhelin- ja verkkopalvelutyössä – työsuojelunäkökulma – digijulkaisu. Luettavissa:

[https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/haastavan asiakkaan kohtaaminen puhelin- ja verkkopalvelutyössä - tyosuojelunakokulma](https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/haastavan_asiakkaan_kohtaaminen_puhelin-ja_verkkopalvelutyossa_-_tyosuojelunakokulma). Luettu 30.4.2021

Heinonen, L., Jalonen H., Vuolle M., 2016. Negatiiviset tunteet, positiivinen business. 1. p.. Talentum pro. Helsinki

Hämäläinen M., Kiiras H., Korkeamäki A., Pakkanen R., 2016. Palvelun taitajaksi. 9. uud. p.. Sanoma pro. Helsinki.

Hyvärinen M. 2021. Wannado, Superassarit: 10 ohjetta siihen, miten otat negatiivista palautetta vastaan rakentavasti. Luettavissa: <https://wannado.fi/10-ohjetta-siihen-kuinka-otat-vastaan-negatiivista-palautetta-rakentavasti/>. Luettu 30.4.2022

Kannisto P., Kannisto S., 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikua vai talonpoikaisjärkeä? 1. p.. AMK-kustannus. Tampere

Lassila S. 1997. Uusi käytöksen kultainen kirja. 7. uud. p.. WSOY. Porvoo

Markwort A., Markwort R., 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. 1. p.. Yrityskirjat. Helsinki.

Ojanen M., 2010. Pelisilmää asiakaskohtaamisiin. Arjen taktiikkaa myyntiin. 1. p.. Talentum. Hämeenlinna.

Pitkänen R., 2009. Parasta palvelua. Miten onnistun asiakkaan kohtaamisessa., 2. p. WSOYpro. Helsinki.

Yle Uutiset 15.9.2021 päivitetty 16.9.2021 07:35. Pitkät aukioloajat mahdollistavat karuja kohtaamisia asiakkaiden kanssa – S-ryhmän päällikkö penää nuorille parempia työelämävalmiuksia. Luettavissa: https://yle.fi/uutiset/3-12101623?utm_medium=social&utm_source=email-share. Luettu 20.4.2019

Yle Triplet 2020. Huomio nämä asiat kun keskustelet maski kasvoilla. Luettavissa:

<https://yle.triplet.io/uutiset/huomioi-nama-asiat-kun-keskustelet-maski-kasvoilla>. Luettu 26.3.2022

Valvio T., 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. 1. p.. Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy ja Timo Valvio. Hämeenlinna.

Kortesuo K., Keski-Uudenmaan kehittämiskeskus Oy. Apua reklamaatio! (Eli kolme vaihetta kriittisen palautteen käsittelyyn). Luettavissa:

https://www.keuke.fi/ajankohtaista/blogi/blogikirjoitus/?blogid=34&newstitle=Apua%2C+reklamaatio%21+%28Eli+kolme+vaihetta+kriittisen+palautteen+k%C3%A4sittelyyn%29&fbclid=IwAR0eC-ei_bHxXmIJsSv9WaS3IZt7DCgobLzxnRFRWUQEPLI9rwYTo85VAyg. Luettu 1.5.2022

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Nimi:

Työkokemus vuosina:

Ammattiala(t):

Miten olet hoitanut haastavat asiakaspalvelutilanteet?

Onko joku tilanne jäänyt erityisesti mieleen?

Olisitko jälkikäteen ajateltuna tehnyt jotain toisin?

Miten saat rasittavat työasiat pois mielestäsi?

Liite 2. Produkti

Kuinka kesytän raivoisan asiakkaan

– opas ylivoimaisen hyvään asiakaspalveluun

Susanna Sorvisto

Sisällysluettelo

Palvelu.....	26
Palveluammatit.....	26
Asiakaspalvelu on markkinointia.....	27
Palvelun laatu.....	27
Kritiikin vastaanottaminen	28
Palveluportaikko	30
Se joka kysyy -johtaa.....	32
Positiivinen asenne	33
Hymyä ei voi pakottaa ja hymy läpi organisaation	35
Kehonkieli.....	36
Kättely	37
Myönteisyys ja jaksaminen	39
Ohje henkisen suojapuvun rakentamiseen	40
Erilaisia asiakkaita.....	41
Epäasiallinen käytös	43
Loppusanat.....	45
Lähteet.....	46

Palvelu

Ote Raija ja Auvo Marckwartin kirjasta "Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa":

Eräs tuttavamme asioi isossa tavaratalossa. Häntä ärsytti, kun kaksi myyjää osastolla keskusteli keskenään eivätkä huomanneet häntä. Tuttavamme asteli myyjien luo ja kysyi: "Tiedättekö kuka minä olen?" Häkeltyneet myyjät vastasivat ei. He luulivat ilmeisesti, että kyseessä oli poliitikko tai joku julkkis. Tuttavamme vastasi: "Olen asiakas."

Asiakaspalveluun kuuluu kaikki se, mitä asiakkaan hyväksi tehdään joko välittömästi tai välillisesti. Palvelu ei välttämättä tapahdu kasvokkain, eikä asiakas ole itse edes paikalla palvelun aikana. Asiakas saattaa toimia verkossa täysin itsenäisesti annettujen ohjeiden mukaisesti, kuten esim. nettipankissa tai verkkokaupassa.

Palvelu on:

- Aineetonta ja vaikeasti mitattavaa
- Ei voi nähdä, maistaa tai kokeilla etukäteen
- Tuotetaan vuorovaikutuksessa
- Asiakas osallistuu sen tuottamiseen
- Toimintaa
- Ostaminen tuo vain käyttöoikeuden
- Ei voi varastoida
- Ei voi myydä eteenpäin

Palveluammatit

Palveluammatteja ovat kaikki ammatit, joissa toimitaan jollakin tapaa asiakkaan hyväksi. Kaikkia näitä asiakkaita tulee luonnollisesti kuunnella ja heidän toiveisiinsa pyrkiä vastaamaan. Laajemmin ajateltuna useimpiin ammatteihin sisältyy jonkinlaista asiakaspalvelua. Nykyään mm. vartija, poliisi, sairaanhoitaja ja lääkäri mielletään asiakaspalvelijoiksi. Asiakas voi olla myös organisaation sisäinen asiakas.

Sisäisten palvelujen sujuvuus mahdollistaa yrityksen menestyksen. Sisäisen palvelun puutteen näkyy esimerkiksi henkilöstön työilmapiirissä. Huonossa työilmapiirissä ihmiset eivät tule toimeen keskenään, työnkuvat jäävät epäselviksi, sisäinen viestintä ei toimi ja henkilöstöllä on paljon poissaoloja. Yrityksellä voidaan ajatella olevan jonkinlainen sisäisen palvelun taso. Ulkoisen palvelun laatu ei voi ylittää sisäisen palvelun laatua. Toisen työn arvostaminen on aivan yhtä tärkeää kuin asiakkaan huomioiminen ja asiakaspalvelu.

Asiakaspalvelu on markkinointia

Hyvä asiakaspalvelu on osa markkinointia. Valtaosa ostopäätöksistä tehdään vasta ostopaikassa. Näiden myymälöiden toiminnasta vastaavat myyjät, jotka vaikuttavat asiakkaan päätökseen omalla ammattitaidollaan ja habituksellaan. Verkkokaupassa palvelun sujuvuutta mitataan nettisivujen helppokäyttöisyydellä, selkeydellä ja maksutapojen kätevyydellä. Halpoja hintoja voi aina polkea vielä halvemmilla hinnoilla, mutta erinomaista asiakaspalvelua tarjoavaa yritystä on vaikeampaa haastaa. Tuotteet voi kopioida, palvelua ei.

Käytännössä asiakaspalvelu on viestintää ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, ja helppoa niin kauan kun kaikki sujuu ongelmitta. Todelliset asiakaspalvelutaidot mitataan sitten, kun jokin menee pieleen ja kysytään hyvää tilannetajua ja vuorovaikutustaitoja. Näissä tilanteissa paljastuu kuka on asiakaspalvelun todellinen ammattilainen.

Palvelun laatu

Palvelun laatu on asiakkaan kokemus, ei ehdoton totuus. Asiakasta tulee siis kuunnella, eikä olettaa mitään. Jokaiseen asiakkaaseen on paneuduttava yksilöllisesti ja oltava ihan aidosti kiinnostunut hänen palvelemisestaan. Palvelussa täytyy myös olla sijaa yksilölliselle joustolle. Palvelun laadun lähtökohdaksi voi asettaa asiakkaan odotukset. Usein nämä odotukset palvelua kohtaan ovat melko tavallisia, eli odotetaan kaupasta ostettujen kaurahiutaleiden olevankin kaurahiutaleita.

Palvelun hinta vaikuttaa asiakkaan odotuksiin. Silloin kun tuote on kallis ja merkityksellinen puhutaan laajasta päätöksentekoprosessista ja korkeasta sidonnaisuudesta - "high involvement". Tuote liittyy tällöin keskeisesti asiakkaan elämäntapaan ja arvomaailmaan ja mahdollinen virheostos on silloin riski. Laaja päätöksentekoprosessi on tarpeen kun hankitaan esim. autoa, asuntoa tai ulkomaanmatkaa. Päätöksentekoprosessiin etsitään aktiivisesti tietoja ja vaihtoehtoja punnitaan huolellisesti. Asiakaspalvelijan lisäksi tietoa päätöksenteon tueksi haetaan tuttavapiirista ja sosiaalisesta mediasta.

Odotuksia lisäävät myös muiden kommentit ja suositukset. Ja niitä on nykyään todella helppoa etsiä netistä. Tuskin on enää olemassa mitään asiaa, jolle ei löydy netistä suosittelijaa tai huonon palautteen antajaa. Odotuksia luovat myös laatua ja palveluhenkisyttä korostava markkinointi. Mitä suuremmat ovat odotukset, sitä suurempi on pettymyt, jos lupauksia ei lunasteta. Palvelun laatu koetaan hyväksi silloin, kun asiakkaan kokemukset vastaavat odotuksia. Jos odotukset ylitetään, koetaan palvelun laatu silloin erinomaiseksi.

Kritiikin vastaanottaminen

Valittava asiakas on oikein oivallettuna yritykselle hyödyllinen tuote- ja palvelukehityksen resurssi. Asiakaspalvelijoiden näkökulmasta katsottuna valitukset ovat kiusallisia ja hermoille käyviä, mutta optimistisesti ajateltuna valitus on oivallinen keino päästä korjaamaan epäkohta. Valituskulttuurin yleistymisestä huolimatta valtaosa suomalaisista vaikenee, vaikka olemmekin oppineet avautumaan sosiaalisessa mediassa huonoista palvelukokemuksista. Sosiaalisessa mediassa emme jää sanattomiksi.

Valittamatta jättäminen on yritykselle vaarallista kolmesta syystä: Se on menetetty mahdollisuus korjata epäkohta tai todellinen ongelma. Asiakkaan mielipahaan ei pystytä reagoimaan, jos sen olemassaolosta ei tiedetä. Toiseksi valittamatta jättävä asiakas levittää kiukkuaan lähipiirissään, joka nykyään somen ansiosta saattaa olla todella laaja. Negatiivinen puskaradio karkottaa tehokkaasti olemassa olevia ja potentiaalisia asiakkaita, sillä ihmisillä on taipumusta luottaa läheistensä ja nykyään myös somevaikuttajien mielipiteisiin. Ystävän saama huono asiakaspalvelu on kuin itse koettu.

Kolmanneksi valittamatta jättänyt asiakas on menetetty resurssi, jonka tuote- ja palvelukokemuksia ei päästä käyttämään hyväksi osana tuotekehitystä ja laadunvarmistusta. Etenkin suomalaisista sanotaan, ettei meillä olisi kykyä käsitellä reklaamaatioita. Niihin asennutaan jokseenkin nurinkurisesti. Valituksista tulisi olla kiitollinen. Yrityksen on vaikeaa kehittää palveluitaan, jos kaiken vain oletetaan olevan kunnossa.

Anni kertoo kokemuksiaan asiakaspalvelusta:

Minulla on 35 vuotta työkokemusta ravintola-alalta, mainostoimistosta, Alkon ja muiden erikoiskaupan aloilta ja kauneudenhoitoalalta. Olen aina yrittänyt aina pysyä rauhallisena ja kuunnella asiakasta, vaikka välillä on ollut tosi raskasta kuunnella loukkaavaa palautetta, jossa asiakas vaikka imitoi puhumaani murretta. Joskus olen joutunut pyytämään esimiestä avuksi – onneksi sellainen on ollut silloin saatavilla. Nykyään toimin yrittäjänä ja asiat pitää kyetä hoitamaan itse. Minulla on onneksi mukava ja innostava asiakaskunta ja yrittäjän vapaus valita esim. työajat.

Nykyisessä työssäni kampaajana olen saanut asiakaspalautteen kautta käytännön oppia. Olen tuijotellut kelloa ja kuvitellut saavani sillä hyvää jälkeä aikaiseksi, vaikka olisi pitänyt katsoa värjäyksen edistymistä asiakkaan hiuksissa. Asiakaspalautteet ovat saaneet minut keskittymään enemmän silmämääräisiin havaintoihin ja kehittäneet minua ammatillisesti paremmaksi kampaajaksi.

Vapaa-aikanani palaudun työstä ulkoilemalla koiran kanssa pitkiä lenkkejä, askartelen koruja ja suurkulutan kansalaisopiston erilaisia kädentaitoihin liittyviä kursseja. Syksyisin käyn myös hirvijahdissa. Siellä viimeistään unohtaa kaikki työmurheet. Ase kädessä ei voi seistä haaveilemassa, vaan täytyy olla vahvasti läsnä tässä hetkessä.

Tilannekohtaiset ja yksilölliset tekijät selittävät eroja ihmisten valituskäyttäytymisessä, vaikuttaen siihen miten stressaavina huonot asiakaskokemukset koetaan. Yksilölliset tekijät ovat asiakkaan henkilökohtaisia tulkintoja. Joillekin huono tuote tai palvelu ovat henkilökohtainen loukkaus, johon on saatava hyvitys. Näitä yksilöllisiä eroja voidaan selittää tuotteen tärkeydellä asiakkaalle, tuotteeseen kohdistuvilla odotuksilla sekä aiemmilla kokemuksilla. Mitä tärkeämpi tuote, sitä suurempi pettymys.

Tilannekohtaisia tekijöitä taas ovat tapahtuman uutuus, ennustettavuus, kesto, uhkaavuus ja monitulkinnallisuus. Yllätykselliset huonot asiakaskokemukset ovat yleensä stressaavimpia, sillä ennustettaviin voi ainakin jotenkin valmistautua. Pitkäkestoiset negatiiviset tapahtumat ovat lyhyitä uhkaavampia ja stressaavat enemmän. Tästä voi mainita esimerkkinä vaikka rakennusvirheestä johtuvan vesivahingon, joka aiheuttaa helposti hiuksianostattattavaa mahdollisesti viikkoja kestävästä stressistä kenelle tahansa. Ei siis ole yllättävää, että huonot asiakaskokemukset synnyttävät negatiivisia tunteita.

Kritiikin vastaanottaminen on ihan yhtä vaikeaa kuin sen antaminen, mutta se on taito jonka voi opetella. Jos kritiikkiä ei osaa ottaa vastaan, johtaa se turhaan kärsimykseen. Siihen kannattaa siis suhtautua rakentavasti.

- Kuuntele keskeyttämättä. Älä pyri puolustamaan itseäsi.
- Kiitä kritiikin esittäjää.
”Hyvä että otit asian esille.”
- Auta asiakasta pukemaan kritiikkinsä toivomuksen muotoon.
”Miten toivoisit asian ratkaistavan?”
”Haluatteko uuden vastaavan tuotteen tilalle?”
- Pahoittele tapahtunutta.
”Harmi, että jouduitte tämän asian takia palaamaan myymälään.”
- Sovi asiakkaan kanssa, kuinka nyt menetellään.

10 porrasta kritiikin vastaanottamiseen:

1. Ota kritiikki suuntanuorana. Suurin osa kritiikistä on yleensä aiheellista ja siinä piilee totuuden siemen.
2. Vastaa suoraan kritiikkiin, älä sen sävyyn. Vaikka äänensävy olisi ikävä, pyri keskittymään kritiikin sisältöön.
3. Arvosta samaasi palautetta. Positiivinen palaute on mukavaa, mutta ei anna sinulle tai yritykselle mitään kehittymismahdollisuuksi.

4. Kritiikki ei ole henkilökohtainen hyökkäys. Tarkoitus on antaa palautetta, ei hyökätä henkilökohtaisesti sinun kimppuusi.
5. Unohda valheellinen kritiikki. Joskus asiakkaat haluavat olla vain ilkeitä. Anna mennä toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos.
6. Älä vastaa kritiikkiin heti. Jos palaute tulee esim. sähköpostilla voi asian antaa hautua ennen vastaamista.
7. Kysy tarkennuksia. Jos asia on epäselvä, niin kysy lisäkysymyksiä ilman väittelyä ja tenttaamista.
8. Ota neuvosta onkeesi. Aiheelliseen kritiikkiin kanttaa tarttua ja tehdä tarvittavat muutokset.
9. Hymyile. Se tasoittaa jännitteitä ja rentouttaa kritiikin antajaa.
10. Muista hyvät puolesi ja osaamisesi. Käännä huomio asioihin, joissa olet hyvä.

45 vuotta kaupan ja teollisuuden parissa työskennellyt pian eläköityvä Sinikka kertoo kokemuksistaan asiakaspalvelussa:

Kohdatessani tyytymättömän asiakkaan hengitän ensimmäisenä syvään ja annan asiakkaan raivota rauhassa lähtemättä siihen mukaan. Huumori on auttanut joissain tilanteissa, mutta sen kanssa pitää olla varovainen. Huumori on kuitenkin vaikea laji, eikä asiakas saa missään nimessä kokea olevansa itse naurunalainen.

Kun asiakas on vähän rauhoittunut, voi häneltä alkaa tiedustella tarkennusta. Joskus pahimmasta huudosta ei saa edes selvää, mistä mahtaa olla kysymys. Kun asia on perusteellisesti ruodittu, voi asiakkaalta tiedustella (jos ei ole vielä tullut ilmi), miten hän haluaisi asian hoidettavan. Usein asiakkaiden vaatimukset ovat kuitenkin ihan helposti toteutettavia. Halutaan vain rikkinäisen tuotteen tilalle uusi tai samantasoinen vastaava. Annan asiakkaan päättää puhelun päättämisestä, enkä yritä kiirehtiä. Usein yritysasiakkaatkin kaipaavat kuuntelijaa. Jos työyhteisö on kovin kiireinen ja riitainen asiakkaalla saattaa olla kovakin tarve puhua jollekin, joka edes vähän ymmärtää esim. laskutuksesta ja siihen liittyvistä ongelmista.

Harmillisesti en ole urani aikana oikein keksinyt täydellisen hyvää tapaa nollata päätäni töiden jälkeen. Liian usein tulevat työasiat uniin. Heräilen aamuyöstä ja olen sitten aamulla väsynyt. Viini-ilta ystävän kanssa tietysti aina pistää taas maailman mallilleen, mutta yksin juotu viini ei ole kovin hyvä ensiapu, enkä kenellekään nuorelle tai alalle uutena tulleelle sitä missään tapauksessa suosittelen. Äänikirjoja olen viime aikoina kokeillut kävelylenkeillä, ja joskus ne vievätkin hyvin ajatukset muualle.

Palveluportaikko

Vaativat asiakaspalvelutilanteet voi hahmottaa portaina, joissa ylöspäin nouseminen ei tapahdu systemaattisesti askel askelmalta, vaan välillä humpsahahtaa alaspäin kuin huvipuiston portaissa. Ylöspäin mennään siis edestakaisin sahaamalla, ja mitä useamman portaan yli loikkaa, joutuu palaamaan takaisin alaspäin.

Palveluportaikon askelmat:

1. askelma: Oikea asenne ja avoin mieli
2. askelma: Kontaktin luominen, vuorovaikutustaidot
3. askelma: Aktiivinen kuunteleminen
4. askelma: Ongelman tai tunteen huomioiminen
5. askelma: Kysymykset ja asian selvittely
6. askelma: Ehdotus/ratkaisu
7. askelma: Toimenpiteet, tyytyväisyyden varmistaminen

Asenne ja avoin mieli muodostavat portaiden perustan ja ensimmäisen askelman. Tarvitaan ennakkoluulotonta asioihin suhtautumista ja kykyä ottaa vastaan haasteita. Jos asiakaspalvelija stressaa ja pelkää vaikeita tilanteita jo etukäteen ja säikähtää hankalaa tilannetta, hänelle käy kuten oikeissa vaaratilanteissa. Energia karkaa aivoista muualle kehoon, joka sitten valmistautuu pakenemaan uhkaa. Tämä pakoreaktio rajoittaa aistikenttää, eli sekä näkökenttä, että kuulo rajoittuvat eivätkä aivot toimi. Asiakaspalvelija voi kouluttaa itsensä erottamaan vaativan asiakaspalvelutilanteen todellisesta pakoreaktiosta vaativasta uhasta.

Toisella portaalla taitava asiakaspalvelija luo ensin kontaktin asiakkaaseen ja hoitaa sitten asian. Hänellä on hyvät vuorovaikutustaidot, ja kontakti syntyy luontevasti. Positiivisen kontaktin voi luoda katseella, äänellä ja hymyllä. Jos asiakas kokee, ettei häntä huomioida, hän saattaa keskittyä häntä häiritseviin tekijöihin, kuten siihen, että asiakaspalvelijan ääni oli ärsyttävä tai katse harhaileva. Toimivassa asiakaspalvelussa kontakti ja asia ovat tasapainossa.

Kolmannella portaalla asiakasta kuunnellaan. Kuunteleminen ja aktiivinen kuunteleminen ovat kaksi eri asiaa. Alamme helposti asiakkaan puhuessa ajatella omiamme ja arvioida sitä, mitä asiakas sanoo. Aktiivinen kuunteleminen vaatii keskittymistä ja täydellistä läsnäoloa. Silloin täytyy skarpata, merkitä muistiin olennaisia asioita, ja kerrata asiakkaan viestissä olevia faktoja. Numerotiedot kannattaa toistaa. Tämä helpottaa ajatusten kasassa pitämistä ja antaa asiakkaalle tunteen kuulluksi tulemisesta. Tässä vaiheessa asiakaspalvelija kuuntelee enemmän ja puhuu vähemmän.

Neljäs porras on ongelman tai tunteen huomioiminen eli haltuunottovaihe. Kun asiakas on tunnetilan vallassa, hän ei ole täysissä järjissään. Tällöin asiakaspalvelijan on lähdettävä liikkeelle tunteen huomioimisesta. Kuunnellessa on käynyt ilmi ongelman tila, ja miten se tulee huomioida. Tällä portaalla asiakaspalvelija osoittaa kuunnelleensa. Hän pahoittelee, pyytää anteeksi tai käyttää jotain muuta avainsanaa, ja luon näin luottamusta, ja viestii ottaneensa asian haltuun. Puolustautuminen, selittely, hermostuminen, syyllisen etsiminen tai provosoituminen sotkee asian. Pyydä anteeksi myös sellaista virhettä, joka ei ole sinun aiheuttamasi.

Haltuunottovaiheessa ratkaisevaa on äänenkäyttö. Vakuuttavalla äänellä viestitään asiakkaalle, että asiaan on suhtauduttu vakavasti, ja että asia otetaan nyt hoitoon. Tämä porras tulee kuitenkin jäädä lyhyeksi, eikä siihen pitäisi joutua enää palaamaan. Erään ison kosmetiikkabrändin kouluttajan sanoin ”paska haisee sitä enemmän, mitä enemmän sitä tonkii” eli älä jää jumittamaan tähän vaiheeseen. Virheitä ei kannata jäädä alleviivaamaan, eikä rypemään epäonnistumisessa. Pahoittele kunnolla kerran ja mene sitten asiassa eteenpäin ja ryhdy korjaamaan virhettä.

Luotonvalvonnassa 10 vuotta työskennellyt Mikael kertoo kokemuksistaan:

Pyrin toimimaan aina rauhallisesti ja kuuntelemaan aktiivisesti asiakasta. Tällä tavoin on mahdollista hieman rauhoittaa tilannetta ja purkaa mahdollisia jännitteitä, jonka jälkeen ongelmatilannetta on helpompi lähteä ratkaisemaan rationaalisen ajattelun kautta. Minulla on myöskin ollut onni saada verenperintönä rauhallinen puheääni ja olen muutenkin luonteeltani rauhallinen kaveri.

Tilanteissa joihin liittyy esim. surua voi toimia edellä mainitulla tavalla, mutta lähestyä tilannetta empatian keinoin. Juttelen mukavia ja kyselen, että millainen henkilö tämä menehtynyt isoisä olikaan, tai todeta kuinka lemmikin menettäminen voi olla murheellista. Tämän jälkeen tilannetta voi tarkastella jälleen asiapohjalta ja pyrkiä löytämään kulloinkin paras ratkaisumalli, huomioiden asiakkaan tilanteen kokonaisuutena.

Pyrin poikkeuksetta aina rauhoittamaan tilanteen käymällä ensin tunnepuolen asian läpi ja vasta tämän jälkeen ryhdyn selvittämään tapauksen todellista ongelmaa. Yleisellä tasolla haastavissa asiakastilanteissa järkevintä olisi aina pysyä mielestäni mahdollisimman neutraalina: olla provosoitumatta asiakkaan mahdollisesti haastavista ulostuloista, mutta pysyä myös itse asiallisena ja olla provosoimatta asiakasta.

Erittäin haastavan kohtaamisen jälkeen pidän työstäni yleensä hieman taukoa ja käyn läpi tilannetta joko itsekseni, tai joskus myös kollegan kanssa riippuen tilanteesta. Pyrin ensin tunnistamaan omat tunteeni, jonka jälkeen käyn läpi, miksi tapaus herätti minussa niitä tuntemuksia. Mietin myös tilannetta asiakkaan kannalta, jotta voin paremmin ymmärtää hänen käytöstään ja kokemuksiaan asiasta.

Olen huomannut, että haastavien tilanteiden läpikäyminen edellä mainitulla tavalla on parhaiten toimiva keino tapa saada rasittavat työasiat pois mielestä. Pelkkä ulkoilu, liikunta ja saunominen, tai jonkin täysin töihin liittymättömän asian tekeminen ei ainakaan minulla auta, vaan tilanne on aina ensin käytävä läpi ajatustasolla.

Ongelman juurisyyn selvittäminen on osa reklamaation käsittelyä. Kun vian alkulähde on selvitetty, sama vika tuskin tulee toistumaan myöhemmin uudestaan. Tämän takia reklamaationkäsittelyssä pitää olla mukana myös yrityksen sisäinen prosessi: virhe käydään läpi perusteellisesti ja sen juurisyy pyritään poistamaan.

Se joka kysyy -johtaa

Kysymykset ja asian selvittelyvaihe tulee prosessiin mukaan, kun luottamus on saavutettu viidennellä portaalla. Asiaa selvitetään tarkentavilla kysymyksillä, joihin asiakas joutuu

vastaamaan useammalla lauseella. Näillä kysymyksillä haetaan suuntaa ja mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja. Asiakkaan tunnetiloja on samalla hyvä myötäillä, ja tehdä muistiinpanoja ja toistaa asiakkaan sanomaa. Mikäli asiakas vielä tällä portaalla palaa tapahtuneeseen, ollaan edetty liian nopeasti tai harpattu yli edellinen porras: ongelmaa ei ole vielä otettu haltuun. Silloin palataan siihen vielä uudestaan, ja korjataan puute. Sen jälkeen voidaan suunnata taas eteenpäin ja hakea ratkaisua.

Kun edelliset vaiheet on hoidettu, ollaan kuudennella portaalla ja voidaan ehdottaa ratkaisua. Mikäli asiakas on tyytyväinen ratkaisuun, päästään seitsemännelle eli ylimmälle askelmalle eli toimenpiteisiin. Asiakaspalvelija kertoo silloin, mitä seuraavaksi tapahtuu. Tarvittaessa hän ilmoittaa, kuka on vastuu- tai yhteyshenkilö ja millaisella aikataululla asia saadaan kuntoon. Tarvittaessa voidaan tehdä kirjallinen yhteenveto, jossa asiakasta voidaan pyytää vahvistamaan ymmärtäneensä toimenpiteet samalla tavalla. Asiakaspalvelijan tulee huolehtia, että sovitut asiat hoidetaan kuntoon ajallaan.

Asiakaspalvelijan tulee tarkistaa vielä lopuksi asiakkaan tyytyväisyys. Jos asiakas ei tyydy ehdotettuun ratkaisuun, häneltä voi kysyä, millainen ratkaisu häntä tyydyttäisi. Jos asiakkaan vaatima ratkaisu ei kuulosta kohtuullisesta, kannattaa asiakasta pyytää perustelemaan ratkaisunsa.

Positiivinen asenne

Jotkut meistä ovat saaneet positiivisen asenteen syntymälahjana. Nämä hyväntuuliset ihmiset kohtaavat maailman ja asiakkaat avosylin. Meidän muiden täytyy vaikuttaa omiin asenteisiimme. Asiakaspalvelija, jolla on kielteinen asenne, kokee vaativat tilanteet uhkana ja stressaavana taakkana. Hän leimaa vaativat asiakkaat ärsyttäviksi tyypeiksi, torviksi ja idiooteiksi. Tällainen asiakaspalvelija käy seuraavanlaista sisäistä puhetta:

- Taas yksi valittaja
- Ei tuo tajua yhtään mitään
- Taatusti valehtelee
- Ei tämä ole minun syytäni
- En kestä tuota tyyppiä

Asiakaspalvelussa syntyy jokaisella tilanteita, joissa kokee itsensä uhatuksi. Tällöin on hyvä kysyä itseltään, onko asenteeni puolustava ja negatiivinen. Mikäli näin on, kannattaa asennetta pyrkiä vaihtamaan. Kielteiset kokemukset ottavat helposti ylivallan. Vaikka meillä olisi yhdeksän onnistunutta asiakaspalvelutilannetta, ottaa yksi epäonnistuminen vallan. Suhdetta voi muuttaa palauttamalla tietoisesti mieleen ne onnistuneet tilanteet.

Asiakaspalvelija jolla on positiivinen asenne, pyrkii hyvään ratkaisuun. Hän on kiinnostunut työstään ja asiakkaistaan. Hän keskittyy heihin ja häntä kiehtoo heidän erilaisuutensa. Positiivinen asiakaspalvelija saa tyydytystä vaativien tilanteiden hallinnasta. Hänen mielessään liikkuu seuraavanlaisia kysymyksiä:

- Miten voin auttaa?
- Mitä juuri tämä asiakas tarvitsee?
- Miten voin paremmin selittää asian?
- Mitä vaihtoehtoja minulla on asian ratkaisemiseksi?
- Miltä tuntuisi, jos itse olisin asiakkaana?

20 vuotta kosmetologina toiminut Anne kertoo kokemuksistaan asiakaspalvelijana:

Olen unelma-ammattissani ja pyrin suhtautumaan asiakkaisiin myötätuntoisesti ja myötäillen heidän mielipiteitään. Sillä tavalla minusta selviää haastavienkin asiakkaiden kanssa helpommin -huumoria unohtamatta. Jos asiakas kokee ettei ole saanut haluamaansa tuotetta, palvelua tai lopputulosta tarjoudun toki heti korvaamaan sen. Ihan turhaa kinastella, jos asiasta sillä selviää. En halua asiakkaiden kertovan minusta huonoa palautetta eteenpäin, eikä ainakaan laittavan nettiin mitään ikävää.

Asiakkaistani suurin osa on käy luonani säännöllisesti ja ollaan paljon jaettu iloja ja suruja. Yksi heistä on ollut asiakkaani jo yli 20 vuotta. Hän kärsi aikanaan hirveistä vaihdevuosivaivoista ja minä tutuna kosmarina sain sen kyllä tuta. Hoidosta ensimmäinen 1/2 h oli hirveää kiukuttelua. Milloin oli tyyny liian kova, autolle ei löytynyt parkkipaikkaa tms. Otin hänet aina päivän päätteeksi viimeiseksi asiakkaaksi, jottei asiakkaan negatiivinen energia päässyt kulkeutumaan mukanani enää seuraaville asiakkaille. Tämän asiakkaan jälkeen menin siitä sitten suoraan aina urheilemaan, jotta sain itseni rauhoittumaan. Olen aina harrastanut paljon liikuntaa, ja saan hikoilusta ja ponnistelusta lisää energiaa ja rauhoitan ajatuksiani.

Hymyä ei voi pakottaa ja hymy läpi organisaation

Suupielet saa kyllä nousemaan poskilihaksia jännittämällä, mutta asiakas tunnistaa tämän ”eipä voisi vähempää kiinnostaa”-hymyn. Aito hymy vaatii aitoa ilmettä, ja silmien mukana oloa, eikä sitä pysty teeskentelemään. Aitoon hymyyn täytyy eläytyä, ja olla aidosti innostunut ja iloinen työstään ja asiakkaasta kiinnostunut.

Hymyn täytyy kulkea läpi koko organisaation. Toimitusjohtajan hymy ja innostunut olemus valaa uskoa henkilökuntaan, ja pörssiyrityksen tiedotustilaisuudessa se lisää uskoa sijoittajiin ja suureen yleisöön. Kvartaalituskan vääristämä tekohymy taas toimii päinvastoin. Teeskentely näkyy. Asennetta ja innostusta tarvitaan siis läpi organisaation. Hyvä henki näkyy ulospäin, ja vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen, henkilöstön hyvinvointiin ja yrityksen menestykseen.

Hymy ei aina sovi, mutta hyvän johtajan olemuksen tulee viestiä vaikeassakin tilanteessa sitoutumista, myönteisyyttä ja uskoa tulevaisuuteen. Kun Tony Blair aikoinaan saapui Prinsessa Dianan hautajaisiin hymy kasvoillaan, kokivat monet sen hieman erikoisena ja loukkaavana virnistelynä, mutta toisaalta se koettiin myös lohdullisena ja viestinä vahvasta johtajuudesta kansallisen kriisin keskellä.

30 vuotta vartijana ja vahtimestarina työskennellyt Jokke kertoo kokemuksiaan:

Vartijan vaatteet ja varusteet antavat lähtökohtaisesti auktoriteettia, niin että aina ei tarvitse edes suutaan avata. Nuorisojoukon saa pois portailta istuskelemasta ihan vain nyökkäämällä ja kädellä suuntaa näyttämällä. Maailma on kyllä muuttunut rauhattommaksi, mutta yleensä selviän uhkaavista tilanteista puhumalla. lähtökohtaisesti uhkaaviin tilanteisiin en mene yksinäni.

Miellän itseni ensisijaisesti asiakaspalvelijaksi ja vasta toisena turvallisuusalan työntekijäksi. Toisaalta nämä kaksi asiaa kulkevat käsi kädessä. Kun ihmisiin suhtautuu lähtökohtaisesti ystävällisesti, ei tarvitse aina käyttää raakaa voimaa. Nuoret miehet usein tuntuvat hakeutuvan alalle jännityksen kaipuussa, mutta itse korostan ennaltaehkäisyä ja rauhallista läsnäoloa. Hieman liikaa alkoholia nauttineelta penkillä torkkujalta kyselen ensiksi, että onko herralla kaikki hyvin, ja joko hän on levännyt tarpeeksi jatkaakseen matkaa.

Minulla on myös käynyt onni geeniarpajaisissa ja olen saanut vähän saman tyyppiset ystävälliset kasvot kuin HUSin infektio ylilääkärillä Asko Jarvisellä. Näytän hymyilevältä, vaikka olisin mielestäni ihan vakava. Vaikka kestopöytäni onkin nyt ollut jo turhan pitkään kasvomaskin takana, olen kai sitten muutenkin rauhallisen oloinen. Olen pitkä ja harteikas ns. keskikehonrakentaja, joten jonkinlaista rauhaa kai minusta sitten huokuu lähiympäristöön. Harvemmin minua yritetään provosoida, tai sitten näin vanha ukko ei enää provosoidu.

Jututan usein huvikseni laitapuolenkulkijoita. Ihmisiä hekin ovat, ja heillä on välillä ihan kiinnostavia juttuja. Jonkinlaisia olosuhteiden uhreja kai hekin ovat. Ollaan tultu jo vähän tutuiksi, ja pojat yrittävät olla siististi minun kulmillani.

Vaikeat tilanteet käydään jälkeinpäin läpi yhdessä työporukan kanssa. Ei ole suotavaa, että lähdetään yksikseen kotiin oluiden kanssa ”palautumaan”. Minulla on hyvä pomo, joka varmistaa että näihin palavereihin myös osallistutaan. Vaikka ei heti tuntuisikaan tarpeelliselta puida asioita, niin kyllä se kannattaa, ettei niihin tarvitse myöhemmin palata uudestaan.

Ammattiapuakin olisi saatavilla. Valitettavan monet turvallisuusalan ihmiset hukuttavat työasiat alkoholiin, eikä siitä seuraa yleensä mitään hyvää. Ikinä ei ole asiat niin huonosti, etteikö niitä viinalla huonommaksi saa – kuten on tapana sanoa. Töiden jälkeen nollaan yleensä päätäni liikkumalla, katsomalla elokuvia ja lastenlasten kanssa puuhaamalla. Etenkin lasten kanssa murheet unohtuvat pian. He huomaavat heti, jos vaari ei ole ihan läsnä ja huomauttavat kyllä asiasta.

Etenkin silloin kun asiakaspalvelijan kasvoista on puolet maskin takana, on tärkeää osata hymyillä myös kasvomaskin takana, koska hymy kuitenkin välittyy silmistä ja puheesta. Maski myös puurouttaa puhetta ja vaimentaa ääntä, joten selkeä artikulaatio on tärkeää. Oman viestin ymmärrettävyyttä voi edesauttaa hidastamalla omaa puhettaan, painottamalla merkityksellisiä sanoja, sekä tuomalla sävyjä ja tunteita puheeseen. Keskustelukumppanilta voi myös suoraan kysyä, mitä hän jollakin ilmaisullaan tarkoittaa. Sivunen myös kehottaa maskin käyttäjiä peilin eteen tutkimaan omia ilmeitään maski kasvoilla. Näkyvillä ilmeillä tulee viestittää sitä mitä oikeasti haluaa.

Kehonkieli

Asiakaspalvelunkonkareille kehittyy usein psykologista silmää, jolla he analysoivat asiakkaita. Tätä tulkitsemisen taitoa pystyy kehittämään ja sen hallitseminen on asiakaspalvelijalle arvokas taito, jonka avulla voi nähdä asiakkaan mielentiloja ja osaa itse käyttää tilanteeseen sopivaa kehonkieltä.

Ensivaikutelman syntyy kävelyn perusteella. Askeleista näkee asiakkaan mielentilan. Kiireiset askeleet kertovat kiireestä, kun taas laahustavat pitkästyisestä ja väsymyksestä. Määrätietoisesti pitkin askelin lähestyvä asiakas tietää mitä tahtoo. Tunnustelevat lyhyet askeleet kertovat epävarmuudesta, varovaisuudesta ja epäröinnistä.

Katsekontakti osoittaa, että huomioit asiakkaasi. Kontaktia toiseen ihmiseen haetaan aina ensimmäiseksi silmillä. Silmien sanotaan syystä olevan sielun peili, koska niistä voi nähdä mitä mielessä liikkuu. Kun mielestä haetaan kuvia, silmät suunnataan ylöspäin. Voimakkaassa tunnetilassa katsotaan alas vasemmalle. Aurinkolaseja käyttävän ihmisen kanssa on yleensä kiusallista kommunikoida juuri tästä syystä -voimme vain arvailla hänen mielensä liikkeitä. Ota siis asiakkaaseen heti muutaman sekunnin katsekontakti. Älä anna katseesi harhailla, koska se tulkitaan helposti kiinnostuksen puutteeksi tai ylimielisyydeksi. Alaskatsominen taas saatetaan tulkita antautumisen merkiksi ja sillä saattaa menettää itseluottamuksensa. Jos asiakas katkaisee katsekontaktin, se voi olla merkki kiinnostuksen lopahtamisesta. Jos asiakkaita on useampia, heihin pidetään katsekontakti vuorotellen, vaikka vain yksi heistä olisi äänessä.

Asennolla saa itsevarmuutta, kun seisoo jalat tukevasti maassa ja pitää ryhdin suorana. Varautuneita ja mahtipontisia asentoja tulee välttää. Kädet puuskassa rinnalla tai ylikorostetun suora ryhti kädet lanteilla eivät ole sopivia. Kädet puuskassa seisominen eli ”intiaanipäällikkö Big Boss”-asento ei ole avoin ja antaa salailevan vaikutelman. Kädet lanteilla seisominen eli ”kersantti” antaa ylimielisen, ylpeän, päällekkäyvä ja välinpitämättömän itsekeskeisen vaikutelman. ”Nudisti” taas seisoo kädet lantion etuosaa suojaten, ja antaa ujon ja pelokkaan vaikutelman. Hän ei tiedä missä käsiään pitäisi.

Istuessa eteenpäin nojaaminen osoittaa kiinnostusta tai aggressiivisuutta ja taaksepäin nojaaminen päinvastaista. Jos asiakas nojaa taaksepäin, ei ole oikea hetki tehdä ratkaisuehdotuksia.

Rentoutta osoittava kehonkieli on merkki turvallisesta olostä ja varmuudesta omaan asiaan. Siihen kuuluu kasvolihasten ja asennon rentous. Liikkeet ovat pehmeitä ja ilmeet korostavat mielihyvää. Käsien taskussa pitäminen saatetaan kokea ärsyttäväksi. Jännittynyt kehonkieli paljastaa jännityksen ja lisää jännittyneisyyttä.

Asiakaspalvelu on esiintymistä, jossa työntekijä edustaa aina yritystään, joten sanaton viestintä ja ulkoinen olemus eivät ole yhdentekeviä. Kehon kieli muodostuu monista osatekijöistä, joten niiden merkitystä ei sovi vähätellä. Puhe ja sanat kertovat yhtä, mutta kehon kieli paljastaa onko asiakaspalvelija mukana koko persoonallaan.

Kättely

Kädenpuristus on ollut kulttuurissamme perinteinen tapa tervehtiä ja vaikuttaa siltä, että tähän ollaan taas koronan jälkeen palaamassa. Poliitikot ovat jo palanneet kättelyyn, mutta tämän hetkessä tartuntatautilanteessa saattaa olla vielä parasta tyytyä kevyeen kumarrukseen tai nyökkäykseen. Varminta ainakin on odottaa ensin asiakkaan reaktiota. Jos hän ojentaa ensin kätensä, niin parasta on silloin vain kätellä ja välttää sählinkiä. Terveysthuollossa kättelystä luopumisesta on ilmoitettu julistein jo vuosien ajan, ja käytäntö vaikuttaa olevan hyvin omaksuttu. Käsien yhteenliittämistä kättelyn korvikeena kannattaa välttää, koska se saatetaan mieltää uskonnolliseksi eleeksi.

Kädenpuristuksessa tulkitaan henkilön energiatasoja. Veltto kädenpuristus on merkki voimattomuudesta ja välinpitämättömyydestä. Voimakas kädenpuristus taas kertoo voimasta. Ylikorostamista tulee tässäkin välttää, koska se kertoo usein dominoivasta ja autoritäärisestä asenteesta.

Kuten Sirkka Lassila ohjeistaa kirjassaan ”Käytöksen kultainen kirja”:

”Käsi ojennetaan toiselle turhia konstalematta, ei jäykästi vaan suoraan ja vapautuneesti. Tervehdittävän käteen tartutaan napakasti, mutta ei niin voimallisesti, että luut rusentuvat ja vastapuolelta pääsee tuskankiljahdus.”

Kädenpuristuksen oikea kesto on kolmesta viiteen sekuntia. Ylipitkä kädenpuristus saatetaan kokea piinalliseksi ja mahdollisesti myös alistavaksi. Pystysuorassa asennossa oleva kämmen osoittaa samanarvoisuutta ja halukkuutta yhteistyöhön. Kämmenselkä ylöspäin osoittaa dominoivaa asennetta, ja alaspäin alistuneisuutta. Tervehtiessä noustaan aina seisomaan. Ainoastaan varttuneet naishenkilöt ottavat tervehdymisen – näin halutessaan – vastaan istualtaan. Tervehdittävään saa mukavamman kontaktin, jos ei joudu ojentamaan kättään syvälle odotustilan sohvan uumeniin.

Jos asiakkaan oikea käsi on vioittunut niin, ettei siihen voi tarttua on viisainta katsoa kuinka henkilö itse ratkaisee asian. Tärkeintä on että tilanne sujuu luontevasti ilman epäröintejä ja sählääviä liikkeitä. Kaikissa maissa ei myöskään kätellä yhtä herkästi kuin meillä, joten tässäkin vaaditaan pelisilmää. Niiaminen ei kuulu aikuisten ihmisten keskinäiseen tapakulttuuriin, eikä työpaikoillamme toivottavasti työskentele lapsia, joten jätämme tämän lasten tavan pois viimeistään ylioppilastodistusta noudettaessa.

Kädet ovat myös aktiivisuuden merkki. Asiastaan innostunut puhuja ottaa usein myös kädet mukaan puhuessaan. Laajat käsien liikkeet, kämmenet avoimina osoittavat avoimuutta ja itsevarmuutta.

Myönteisyys ja jaksaminen

Harva meistä käy töissä ihan vai huvikseen. Siellä saattaa kuitenkin kulua puolet elämästä – tai ainakin kahdeksan tuntia viisi kertaa viikossa. Jos omalla elämällä on väliä, ei ole yhdentekevää millaista töissä on. Työkaverit, esimies ja työnantaja vaikuttavat paljon, mutta suurin vastuu omasta hyvinvoinnista on itsellä. Onnistumisen ja hyvinvoinnin avain on eläytyminen siihen, mitä kulloinkin tekee. Työstä kannattaa tehdä taidetta heittäytymällä siihen innostuneena ihmisenä, eikä pelkästään suorittajana. Jos työssä haluaa viihtyä, niin siitä kannattaa yrittää repiä iloa. Kun työhön heittäytyy innostuneena, kohenee myös oma mieliala.

Innostus ja aitous eivät aina tarkoita omien tunteiden räiskyvää esiin tuomista. Tarvitaan myös nöyryyttä ja itsehillintää. Omat tunteet pitää osata erottaa työstä. Joskus on huono aamu ja voi tulla mielestään huonosti kohdelluksi, mutta asiakkaathan eivät sitä tiedä, eikä omaa huonoa tuulta pidä kaataa heidän niskaansa.

Pitkän uran merenkulku- ja matkustamotyössä tehnyt Maria kertoo kokemuksiaan:

Riippuen tilanteesta ja tapahtumapaikasta haastavien tilanteiden hallinnassa on aina hiukan eroavaisuuksia. Lentokoneessa ollaan usein jännittyneitä ja ahtaat tilat stressaavat. hermosavuillekaan ei pääse Työmatkalaiset ovat usein myös väsyneitä. Laivalla alkoholilla on usein osuutta asiaan.

Tärkeimmät työkalut ovat itselleni olleet rauhallisen ja tyynen lähestymisen säilyttäminen, ammattillinen ote kyseiseen tapahtumaan eli ei anna asioiden mennä ”tunteisiin”. Koetan saada asiakkaan rauhoittumaan ja näin päästä eteenpäin asian selvittämisessä. Konfliktitilanteessa ei aina päästä asiakkaan haluamaan tulokseen, joten on tärkeää päästä neuvottelemaan ja sopia tilanne sekä mahdolliset seuraamukset/ jatkotoimenpiteet yms.

Jälkikäteen ajatellen varmasti joissakin tilanteissa ovat asiat päässeet tunteisiin ja maltti on saattanut unohtua hetkellisesti, niistä oppii. On vain inhimillistä että joskus pinna palaa, ei suotavaa tietenkään, mutta vireystaso, kiire ja muut sivutekijät vaikuttavat toimintaamme.

Laivalla ei kovin kummoisia keinoja ole vaihtaa vuoron jälkeen vapaalle, mutta onneksi minulla on mahtavia työkavereita, joiden kanssa jutella ja jakaa päivän kokemuksia. Työputken jälkeen rentoudun laittamalla ruokaa. Pidän ruuanlaitosta ja kokeilen mielelläni uusia reseptejä. Kavereiden kanssa myös usein istutaan iltaa ja maistellaan viinejä. Olen joskus yrittänyt myös harrastaa liikuntaa, mutta ei se ole oikein minun juttuni.

Hyvään lopputulokseen pyrkiessään asiakaspalvelija joutuu usein sivuuttamaan omat tunteensa ja mielipiteensä. Ammattilainen miettii mikä on tässä tilanteessa järkevää ja mitä hankalassa tilanteessa kannattaa tehdä tai sanoa – ja mitä jättää tekemättä. On selvää, että tällainen itsensä hillintä voi aiheuttaa itselle harmitusta ja paineita. Asiakas on kuningas ja kuninkaan edessä joutuu nöyrytymään ja nielemään ylpeytensä. Se voi pyöriä ajatusilla illalla ja tulla yöllä uniin. Ja näin asia saa ollakin, koska ihmisen mieli selvittelee ja pui asioita.

Ihmiset eroavat toisistaan myös kyvyssä sietää ikäviä asioita ja negatiivista palautetta. Joitakin ei ulkomaailman mielipiteet paljoo kiinnosta, kun taas toiset saattavat ottaa valitukset hyvin henkilökohtaisesti ja kantavat murheet mukanaan kotiin, vaikka siitä ei mitään hyötyä olekaan. On myös paljon sellaisia palveluammattaita, joissa usein törmää ikäviin asioihin, kuten esimerkiksi palomies, ensihoitaja, poliisi ja sairaanhoitaja. Näissä ammateissa saattaa asiakkaan nöyrä kuuntelu olla joskus liikaa vaadittu. Tällöin on vain parasta sulkea korvansa ja unohtaa mitä on kuullut. Helppoa se ei ole. Toki silloin voi sanoa sen mitä ajatteleekin, mutta ei se kenenkään elämää helpommaksi tee.

28 vuotta lähihoitajana ja tarjoilijana työskennellyt Kirsi kertoo kokemuksiaan:

Puhumalla olen aina kaikesta selvinnyt, joskus hoitajan töissä esim hoitajakollegan tai vartijan läsnäolo on rauhoittanut vaikean tilanteen, jossa on ollut mukana jo väkivallan uhkaakin. Eniten mielen päälle on kuitenkin jäänyt baaritiskillä työskennellessä kuullut jutut. Kaikenlaista on kerrottu, on haukuttu ja huomauteltu ulkonäöstä, liian hitaasta palvelusta yms. Ne pitää vain ottaa ammattiin kuuluvina haittoina. Yritän ajatella, että nyt puhuu alkoholi, eikä minulla ole asian kanssa mitään tekemistä.

Hoitoalalla (joka on päätyöni) mieleen on jäänyt tilanne kun erään lapsen isä teki AVI:iin asti valituksen poikansa murtuneen käden hoidosta. Terveyskeskuksessamme ei sinä päivänä ollut lääkäriä paikalla, hoito oli kuitenkin aloitettu päivystyksessä ja oli aivan täysin asianmukaista. AVI:lta tuli aikanaan päätös, jossa todettiin ettei mitään virhettä ollut tapahtunut. Jälkikäteen ajateltuna tuossa tilanteessa olisin voinut soittaa lähiesimiehelle tai ylilääkärille ja pyytää heitä keskustelemaan asiakkaan kanssa, mutta jotenkin sitä vaan halusi hoitaa asian itse ammattimaisesti piiloutumatta kenenkään selän taakse.

Ikävät asiat saan pois mielestä puhumalla niistä ihanien työkavereiden kanssa - vertaistuki on loistava juttu! Vapaa-ajan harrastukset auttavat myös. Pidän luonnossa liikkumisesta jalan ja suksilla. Erään hyvän ystäväni kanssa teemme kesäisin pitkiä pyörälenkkejä, ja joskus "lainaan" naapurin lasta mukaan luontoretkeille. Maailma saa silloin ihan uusia näkökulmia koska lapsi elää vahvasti hetkessä, tempaa se minutkin mukaansa ihastelemaan kaikenlaisia pilviä ja lätäköitä.

Ohje henkisen suojapuvun rakentamiseen

Esiintymisasu haastavien tilanteiden ammattimaiseen käsittelyyn:

- Sulje silmäsi ja rentoudu.
- Kuvittele miten turvalliselta työasusi tuntuu.
- Näet itsesi ja muut positiivisessa valossa. Olet taitava ja ihmiset ovat hyviä.
- Asioita tulee ja menee. Suojakuoresi hoitaa kaiken.
- Puvun sisällä on miellyttävää ja turvallista. Selviät kaikesta.
- Tässä asussa muut näkevät sinut ammattimaisena haasteiden ratkaisijana.

Tämä harjoitus toistetaan aina työn alkaessa. Kun pukeudut työasuusi, sinulle tulee rauhallinen ja miellyttävä olo. Työvuoron jälkeen tämä sielun suojapuku sitten vain riisutaan työpaikan naulakkoon odottamaan seuraavaa työpäivää.

Eläkkeellä jo pitkään ollut Kyllikki kertoo vuosikymmenistään ravintola-alalla:

Tein viimeiset vuosikymmenet työelämässäni pelkkää iltavuoroa viiheravintolassa. Meno oli välillä todella rajua, mutta onneksi ikäni ja työasuni antoi minulle tiettyä auktoriteettia. Minulle ei kehdattu huudella ihan niin rumia kuin nuoremmille työtovereille. Kimppuuni käytiin kyllä muutaman kerran, mutta onneksi työkavereita oli lähellä eikä käynyt pahasti. Järkyttävää se kyllä oli. Asiakas ei tosiaankaan silloin ollut suomalaisessa ravintossa oikeassa! Käräjilläkin käytiin muutaman kerran. Se oli hirveän stressaavaa, mutta koska meitä oli siellä koko henkilökunta saimme tukea toisistamme.

Olen luonteeltani enemmän introvertti, mutta sain aina työasustani turvaa ja koin itseni töissä ja tarjoilijan asussa eri ihmiseksi. Jos piti juontaa joku artisti lavalle, olisin varmasti pyörtnyt kauhusta ilman työasuani, mutta työasussa sekin sujui.

Vapaa-aikanani tein kotitöitä ja kasvatin lapsiani. Mieskin jäi suhteellisen nuorena sairaseläkkeelle. Ei sitä silloin paljoa ehtinyt murehtia työasioita ja töissä oli jonkun käytävä rahaa tienäämassa. Olin tosi ylpeä kun sain ostettua itselleni ihan oman uuden auton. Univelkaa kyllä kertyi, kun ei aina pystynyt nukkumaan niin paljoa, kuin raskas ruumiillinen työ ja myöhäiset työvuorot olisivat vaatineet. Kahvia ja tupakkaa kului niin että nykyajan nuoret järkyttyisivät. Ennen oli kuitenkin erilaista. Uskonnosta olen myös vaikeimpina aikoina kokenut saavani lohtua.

Erilaisia asiakkaita

- Viisas asiakas. Hän tietää miten asioita tulisi hoitaa ja haluaa vaikuttaa. Kuuntele häntä.
- Vaativa asiakas. Hän tiedostaa ja parantaa maailmaa kaikkien muidenkin puolesta. Myötäile ja kiitä häntä.
- Valittava asiakas. Hänellä saattaa olla valitukseen ihan aihettakin, tai sitten vain negatiivinen perusasenne. Älä torju häntä tai selittele.
- Tärkeilevä asiakas. Hän pitää itseään muita arvokkaampana ihmisenä. Toimi niin kuin hän sitä olisikin. Vältä kepeyttä ja huumoria.
- Kiireinen asiakas . Tälle asiakkaalle kiire on tehokkuutta. Ole nopea. Esitä vaihtoehtoja. Anna hänen päättää itse, äläkä yritä ohjailla.
- Hermostunut asiakas. Asiakas saattaa purkaa paineitaan. Ole ymmärtäväinen, rauhallinen ja kestä. Sinä et ole syyllinen.
- Tuttavallinen asiakas. Oikein mukavaa lajia! Kunhan pysyy tiskin toisella puolella. Laita kuriin jos tunkeilee.
- Esiintymishaluinen asiakas. Hän kaipaa huomiota ja haluaa hauskuuttaa. Anna tunnustusta, mutta älä päästä häiriköksi.

Myös asiakaspalvelijat ovat ihmisinä hyvin erilaisia. On huumorintajuisia ja totisia. Jotkut rakastavat sääntöjä ja toiset ovat joustavia. On hiljaisia ja ulospäinsuuntautuneita. Ihan jo henkilökemioista johtuen saattaa tulla törmäyksiä, eivätkä kaikki ole mukautumiskykyisiä ja verbaalisesti taitavia.

Valmennus- ja opetustyössä 30 vuotta toiminut urheilupsykologi Sauli opettaa golfia kolmella kielellä ja kertoo kokemuksiaan:

Uuden asiakkaan tavatessani ensimmäiseksi yritän aina mieltää minkälainen asiakkaan persoona on. Se vaatii usein ponnisteluja, ja pitää muistaa kaikkien olevan yksilöitä ja unohtaa stereotyyppiat suomenruotsalaisuudesta tai amerikkalaisuudesta. Joskin amerikkalaiset nyt ovat aina amerikkalaisia – äänekkäitä ja itseään korostavia. Annan heidän olla sellaisia ja pysyttelen aavistuksen taustalla. Aasialaisista löytyy todella kirjavaa taustaa, mutta yleensä golfkursseille tulee koulutettua ja vaativissa ammateissa toimivaa väkeä, joilla on aika länsimaiset asenteet. Yritän sitten puhutella kutakin sen mukaan mikä heille tuntuu olevan paras tapa kommunikoida. Olen lähtöisin kolmikielisestä perheestä, enkä tee eroa siinä millä kielellä kommunikoin. Englanninkieliset asiakkaat saattavat kuitenkin tulla todella erilaisista kulttuureista, silloin golf on osoittautunut parhaiten kaikkia yhdistäväksi kieli. Ja asiakaathan ovat lähtökohtaisesti positiivisia, koska ovat kanssani mieluisan harrastuksen parissa.

Haastavimpia tilanteita on ollut, kun fyysiset poikkeavuudet estävät haluttujen liikeratojen tekemisen ja niiden sanominen niin että asiakas ei loukkaannu. Toisinaan joillakin on myös liian suuret luulot omista kyvyistään. Silloin pitäisi osata kertoa faktoja loukkaamatta ketään. Mieleeni on jäänyt lähtemättömästi eräs asiakas, joka nuoruudessaan - noin 30v sitten ja myös noin 50kg aiemmin - oli ollut sanojensa mukaan taitavakin voimistelija, nykytilanne oli kuitenkin se että fyysiikka esti lähes kaiken vartalokierron ja muutaman yrityksen seurauksena hän kaatui. Monet asiakkaat ovat myös hyvin iäkkäitä ja pitää vähän kuulostella miten asiakas itse mieltää oman ikänsä. Jotkut ovat omasta mielestään ikinuoria ja pystyvät mihin vain, mutta useimmat suhtautuvat ihan huumorilla oman kehon tuomiin rajoituksiin. Silloin otetaan alussa vähän rauhallisemmin ja katsotaan mihin taidot yltyvät. Heille on usein tärkeintä mukava yhdessäolo, ulkoilu ja ajanviete, eikä pyritä huippusuorituksiin. Otan heidän kanssaan rennosti ja mukavia jutellen.

Tavoitteellisesti golfia pelaavien nuorten vanhemmat ovat joskus hankalia tapauksia. Tavallisin tapaus lienee se, kun haluttaisiin "ihän vähän vain" jotain pientä treeniohjelman ulkopuolista ylimääräistä yksityisopetusta ilman laskutusta. "Jos vähän katsottaisiin ensiksi/lopuksi" sitä meidän Jonnen lyöntiä. Näihin vastaan yleensä napakasti treeniohjelman olevan kunnossa, ja ongelmien selviävän kyllä aikanaan. Nuoriso itsessään on yleensä hyvin motivoitunutta ja vastaanottavaista. Heidän kanssaan voi toimia hyvin suoraviivaisesti. Ja fyysiikka heillä tietysti on mahtava, joten mukavasti saan vaihtelua erilaisista asiakkaista.

Työni itsessään ei ole rasittavaa, vaan erittäin mieluisaa. Pidän ulkoilmassa työskentelystä, enkä häiriinny pienestä vesisateesta. Viihdyn golfkentillä myös vapaa-ajallani. Kotona lähinnä katson elokuvia ja torkun sohvalla. Talvisin en tee juuri töitä. Silloin nukun pitkään, käyn salilla ja luen kirjoja. Ulkomaan golf-reissuja en enää viitsi järjestää, ja vaikeaa se varmaan olisi ollutkin viime vuosina, vaikka covid ei ole ulkolajeja niin kovasti kurittanut kuin muita lajeja.

Epäasiallinen käytös

Joskus asiakaspalvelutilanteet saattavat lipsahtaa ihan mahdottomiksi, eikä kaikkea tarvitse sietää. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi vakavia mielenterveysongelmia tai persoonallisuushäiriö, tai hän voi olla päihteiden vaikutuksen takia sekava. Kyseisissä tapauksissa hyväksi havaittu toimintatapa on esimerkiksi asiakkaan varoittaminen siitä, että huono käytös voi johtaa palvelun lopettamiseen. Tämä pitää tehdä kohteliaasti mutta riittävän jämäkästi: ”Anteeksi, mutta käytöksenne on loukkaavaa. Jotta voin jatkaa palvelemistanne, pyydän käyttäytymään asiallisesti.”

Ja joskus epäasiallinen käytös edelleen jatkuu: ”Koska jatkatte loukkaavaa käytöstä, joudun nyt lopettamaan teidän palvelemisenne ja pyydän teitä palaamaan asiaan, kun olette rauhoittunut ja voitte asioida asiallisesti.” Jos rohkeus tai pelisilmä antaa myöten, voi asiakkaalta kysyä vaikka, haluaisiko hän käydä ensiksi rauhoittumassa vaikka kahvilla tai tulla asioimaan jonakin toisena päivänä, kun on paremmalla mielellä.

Sekava käytös ei aina johdu päihteistä. Se voi juontua onnettomuuden tai mielipahan aiheuttamasta järkytyksestä, stressistä, kovista kivuista, voimakkaasta lääkityksestä tai muistisairaudesta. Oireina voivat olla sammaltava puhe, turtuneisuus tai ylienergisyys.

Vahvasti harhainen asiakas voi kokea voimakasta uhan tunnetta ilman realistista syytä. Tällöin kannattaa pyrkiä luomaan mahdollisuuksien mukaan luottamuksellista, kiireetöntä ja rauhoittavaa ilmapiiriä ja etsimään jonkinlaista ”yhteistä kieltä”. Asiakkaan puheen laatua ja sisältöä kannattaa kuunnella keskittyneesti arvioiden mahdollista syytä asiakkaan sekavuuteen, avun tarpeeseen ja sen kiireellisyyteen.

Esitä asiakkaalle lyhyitä selkeitä kysymyksiä, ja kysy tarvittaessa, onko asiakkaalla mahdollisesti seuralaista tai tukihenkilöä, joka voisi auttaa tilanteen selvittämisessä. Mahdollisuuksien mukaan pyydä tämä henkilö puhelimeen tai paikalle. Vartiointiliikkeeltä ja hätäkeskuksesta saa myös apua ja ohjeita jos tilanne menee hankalaksi.

Aggressiivinen, häiritsevä tai väkivallalla uhkaava asiakas on pelottava. Uhkaavan käytöksen taustalla saattaa olla äärimmäiset turhautumistilat ja elämänkriisit kuten esim. Kelan epäämät tukihakemukset, avioerot, lastenhuoltajuuskiistat yms. Tällaisen asiakkaan kanssa kannattaa myös pyrkiä toimimaan rauhallisesti ja myötäillen. Puhu selkeästi ja yksinkertaisesti, koska vihainen ihminen, ei kuuntele tarkasti. Rohkaise henkilöä puhumaan, äläkä keskeytä tai puhu päälle. Älä osoita, ylimielisyyttä, halveksuntaa, vähättelyä, alistumista tai uhkaile asiakasta. Asiakkaan kiihtymystä ei tule väheksyä, eikä ottaa sitä henkilökohtaisesti.

Toimi työpaikalta saamasi ohjeistuksen mukaan (toivottavasti sellainen löytyy). Yleensä etenkin kaupan alalla vartijat ovat luultavasti tässä vaiheessa jo paikalla ja ottavat tilanteen haltuun. Vakavista uhkauksista ilmoitetaan poliisille. Jos työssä esiintyy säännönmukaisesti uhkaavaa käytöstä, on työpaikalla hyvä sopia etukäteen yhteistyöstä ja menettelytavoista.

Loppusanat

Jokainen meistä elää jonkinlaisessa omassa kuplassaan. Ajattelemme helposti omien näkemystemme olevan jonkinlaisia yleisiä totuuksia ja muidenkin olevan asioista kanssamme samoilla linjoilla. Asiakaspalvelussa ei voi kuitenkaan koskaan tietää mitä jonossa seuraavana seisova asiakas ajattelee. Tähän oppaaseen haastatellut kokemusasiantuntijat ja asiantuntijat painottivat kaikki asiakkaan kuuntelemista ja yksilöllisyyden huomioimista. Ei pidä odottaa tai luulla mitään, vaan ottaa tilanteet haltuun sellaisina kuin ne tulevat. Asiakaspalvelijan kannattaa siis päästää irti omista ennakkoluuloistaan ja suhtautua asiakkaisiin ja palveluun avoimin mielin.

Asiakaspalvelu ei toki sovi kaikille, mutta lähes kaikissa töissä joutuu jonkinlaista asiakaspalvelua tekemään. Jos ei ole sattunut saamaan ihmisrakasta ja valoisa luonnetta syntymälahjana, voi tästä oppaasta saada vinkkejä siihen kuinka voi opetella selviytymään stressaavista palautteista, tulivat ne sitten asiakkaalta tai työtoverilta.

Lähteet

Ahola T., Furman B., 2002 Tuplatähti, työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. 8. uud. p.. Tammi. Helsinki.

Haavasoja T., Höykiöpuro T., Kannisto H., Kähärä E., Lehtoranta T., Mäkinen K., Rauramo P. Työturvallisuuskeskus 2021. Haastavan asiakkaan kohtaaminen puhelin- ja verkkopalvelutyössä – työsuojelunäkökulma – digijulkaisu. Luettavissa:

https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/haastavan_asiakkaan_kohtaaminen_puhelin-ja_verkkopalvelutyossa_-_tyosuojelunakokulma. Luettu 30.4.2021

Heinonen, L., Jalonen H., Vuolle M., 2016. Negatiiviset tunteet, positiivinen business. 1. p.. Talentum pro. Helsinki

Hämäläinen M., Kiiras H., Korkeamäki A., Pakkanen R., 2016. Palvelun taitajaksi. 9. uud. p.. Sanoma pro. Helsinki.

Hyvärinen M. 2021. Wannado, Superassarit: 10 ohjetta siihen, miten otat negatiivista palautetta vastaan rakentavasti. Luettavissa: <https://wannado.fi/10-ohjetta-siihen-kuinka-otat-vastaan-negatiivista-palautetta-rakentavasti/>. Luettu 30.4.2022

Kannisto P., Kannisto S., 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? 1. p.. AMK-kustannus. Tampere

Lassila S. 1997. Uusi käytöksen kultainen kirja. 7. uud. p.. WSOY. Porvoo

Markwort A., Markwort R., 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. 1. p.. Yrityskirjat. Helsinki.

Ojanen M., 2010. Pelisilmää asiakaskohtaamisiin. Arjen taktiikkaa myyntiin. 1. p.. Talentum. Hämeenlinna.

Pitkänen R., 2009. Parasta palvelua. Miten onnistun asiakkaan kohtaamisessa., 2. p. WSOYpro. Helsinki.

Yle Triplet 2020. Huomio nämä asiat kun keskustelet maski kasvoilla. Luettavissa:

<https://yle.triplet.io/uutiset/huomioi-nama-asiat-kun-keskustelet-maski-kasvoilla>. Luettu 26.3.2022

Valvio T., 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. 1. p.. Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy ja Timo Valvio. Hämeenlinna.

Kortesuso K., Keski-Uudenmaan kehittämiskeskus Oy. Apua reklamaatio! (Eli kolme vaihetta kriittisen palautteen käsittelyyn). Luettavissa:

https://www.keuke.fi/ajankohtaista/blogi/blogikirjoitus/?blogid=34&newstitle=Apua%2C+reklamaatio%21+%28Eli+kolme+vaihetta+kriittisen+palautteen+k%C3%A4sittelyyn%29&fbclid=IwAR0eC-ei_bHxXmIJsSv9WaS3lZt7DCgobLzxnRFRWUQEPLI9rwYTo85VAyg. Luettu 1.5.2022