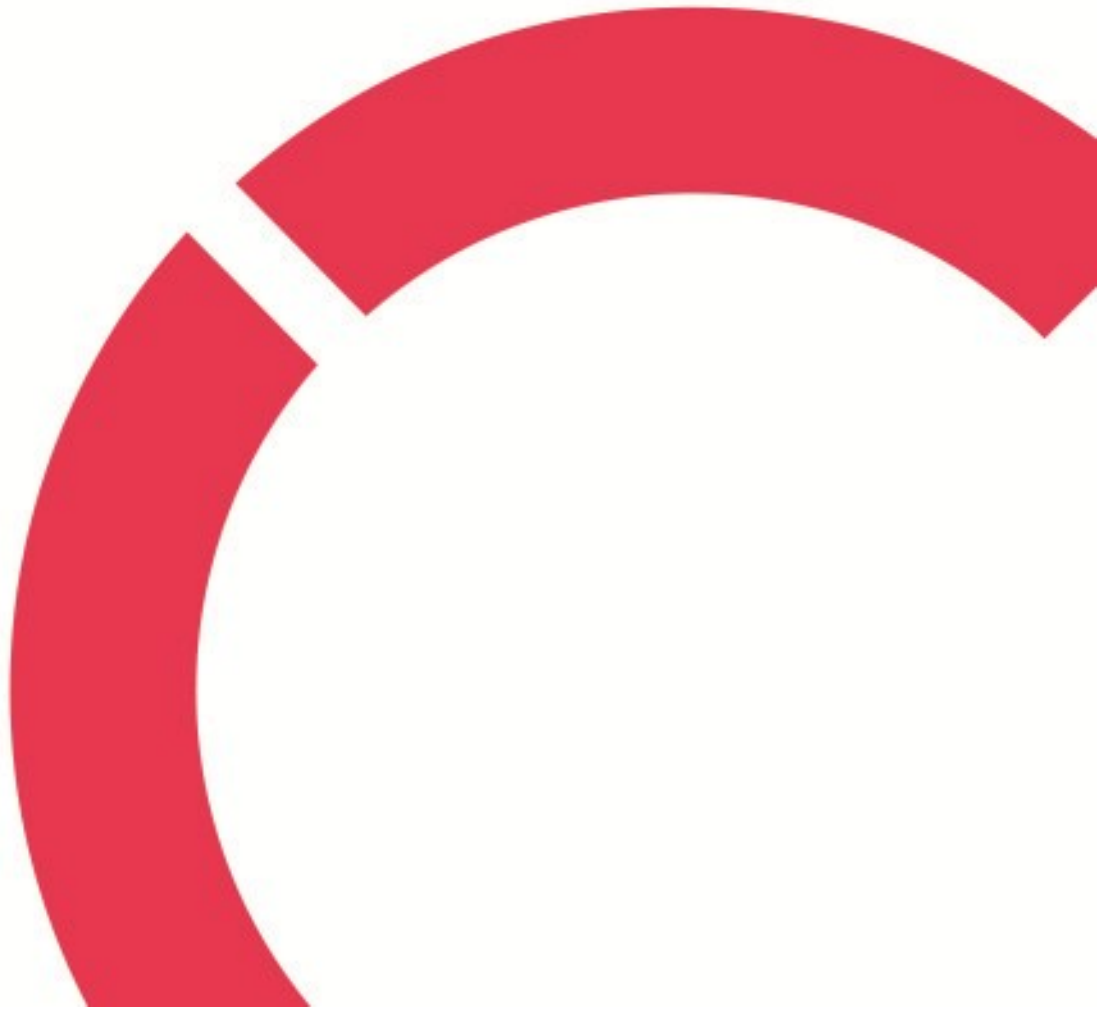


Jenna Hernetkoski

PEREHDYTYSOPPAAN KEHITTÄMINEN YRITYKSELLE X

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutus
Marraskuu 2025**



Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Marraskuu 2025	Tekijä/tekijät Jenna Hernetkoski
Koulutus Tradenomi, Liiketalouden koulutus		<input checked="" type="checkbox"/> AMK <input type="checkbox"/> YAMK
Työn nimi Perehdytysoppaan kehittäminen yritykselle x		
Työn ohjaaja Leena Jungner		Sivumäärä 27 + 2
Työelämäohjaaja		
<p>Opinnäytetyön aiheena oli perehdytysoppaan laatiminen yrityksen käyttöön. Työn tavoitteena oli kehittää yrityksen perehdytysprosessia ja tukea uusien työntekijöiden oppimista, sitoutumista ja työssä onnistumista. Perehdytysopas suunniteltiin toimimaan, sekä esihenkilöiden, että uusien työntekijöiden apuna perehdytyksen eri vaiheissa. Oppaan avulla pyrittiin luomaan selkeä, yhdenmukainen ja käytännönläheinen kokonaisuus, joka esittelee yrityksen toiminnan, työtehtävät, asiakaspalvelun periaatteet sekä yrityksen arvot ja toimintakulttuurin. Työn taustana hyödynnettiin perehdyttämiseen, työnopastukseen ja osaamisen johtamiseen liittyviä teorioita. Tietoperustassa käsiteltiin perehdytyksen merkitystä työntekijän oppimisen ja sitoutumisen näkökulmasta, sekä työn muotoilun ja motivaation teoreettisia perusteita.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena työnä, jossa hyödynnettiin toimeksiantajan haastattelua ja perehdytyksen nykytilaa. Laadittiin yrityksen tarpeisiin soveltuva perehdytysopas, joka sisälsi ohjeita ja käytännön vinkkejä. Työn tuloksena syntyi perehdytysopas, joka vastasi toimeksiantajan tarpeisiin ja selkeytti perehdytysprosessia. Perehdytysprosessin kehittäminen ja perehdytysoppaan toivottiin antavan työntekijöille varmuutta ja motivaatiota, sekä vähentää virheiden ja epävarmuuden mahdollisuutta työn alkuvaiheessa.</p> <p>Johtopäätöksenä todettiin, että huolellisesti suunniteltu ja toteutettu perehdytys tukee, sekä työntekijän että organisaation tavoitteita. Laadittu opas voidaan ottaa pysyvään käyttöön ja sitä voidaan myöhemmin päivittää tai laajentaa organisaation kasvaessa. Työ sisältää salaisen liiteosan toimeksiantajan toiveesta.</p>		
Asiasanat asiakaspalvelu, perehdytysopas, perehdytysprosessi, perehdyttäminen		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date November 2025	Author Jenna Hernetkoski
Degree programme Bachelor of Business Administration		
Name of thesis The development of an orientation guide for Company X		
Centria supervisor Leena Jungner	Pages 27 + 2	
Instructor representing commissioning institution or company		
<p>The topic of the thesis was to create an induction guide for company use. The aim of the work was to develop the company’s onboarding process and to support new employees’ learning, commitment, and success at work. The induction guide was designed to assist both supervisors and new employees throughout the different stages of the onboarding process. The purpose of the guide was to provide a clear, consistent, and practical package that introduces the company’s operations, job tasks, customer service principles, as well as the company’s values and organizational culture.</p> <p>The theoretical framework was based on theories of onboarding, job instruction, and competence management. The knowledge base discussed the significance of onboarding from the perspective of employee learning and engagement, as well as the theoretical foundations of job design and motivation.</p> <p>The thesis was carried out as a functional project, utilizing an interview with the commissioning company and an analysis of the current onboarding process. An induction guide tailored to the company’s needs was produced, containing instructions and practical tips. As a result, the guide met the client’s needs and clarified the onboarding process. The development of the process and the new guide were expected to increase employees’ confidence and motivation while reducing errors and uncertainty during the early stages of employment.</p> <p>In conclusion, it was found that a well-planned and implemented onboarding process supports both employee and organizational goals. The created guide can be adopted for permanent use and later updated or expanded as the organization grows. The thesis includes a confidential appendix at the request of the commissioning company.</p>		

<p>Key words customer service, orientation guide, orientation process, orientation</p>

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 PEREHDYTTÄMINEN	3
2.1 Perehdyttämisen hyödyt	4
2.2 Perehdyttämisen haasteet	6
2.3 Perehdyttämisen lainsäädäntö	7
2.4 Hyvä perehdyttäminen	9
2.5 Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus	10
3 ASIAKASPALVELUN PERIAATTEET	13
4 TOIMEKSIANTAJA.....	18
5 PEREHDYTYSOPPAAN TOTEUTTAMINEN.....	20
6 ARVIOINTI JA POHDINTA	23
LÄHTEET	21
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Työelämä on jatkuvassa muutoksessa, ja organisaatioilta vaaditaan entistä enemmän joustavuutta, osaamista ja tehokkuutta. Muutosten keskellä työntekijöiden perehdyttämisen merkitys on kasvanut huomattavasti. Uuden työntekijän perehdytys nopeuttaa työn omaksumista ja se myös tukee sitoutumista, motivaatiota ja työhyvinvointia. Erityisesti palvelualalla, jossa asiakaskohtaamiset ja brändin edustaminen ovat nykypäivänä keskeisessä roolissa, ja perehdytyksen laatu vaikuttaa suoraan yrityksen asiakaskokemukseen, sekä maineeseen. Tästä syystä perehdytysprosessin suunnittelu ja toteutus on olennainen osa henkilöstöjohtamista, ja sen kehittäminen tarjoaa konkreettisia hyötyjä sekä työntekijälle että organisaatiolle.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen työ, jonka tuloksena on laadittu perehdytysopas yritykselle, joka on vähittäiskauppa puolella toimiva liike. Opas on suunniteltu tukemaan uuden työntekijän alkuvaiheen oppimista ja työssä onnistumista. Sen tavoitteena on tarjota selkeä, helposti omaksuttava ja käytännönläheinen kokonaisuus, joka esittelee työtehtävät, toimintatavat, asiakaspalvelun periaatteet sekä yrityksen arvot ja toimintakulttuurin. Toiminnallinen osuus keskittyy perehdytysoppaan sisällön suunnitteluun, rakenteen luomiseen, jotta lopputulos palvelisi mahdollisimman hyvin, sekä uusia työntekijöitä, että esihenkilöitä perehdytyksen eri vaiheissa. Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä yrityksen kanssa, ja perehdytysopasta ei voida julkaista toimeksiantajan päätöksen vuoksi.

Työn taustalla on tarve yhdenmukaistaa ja kehittää yrityksen perehdytyskäytäntöjä. Ennen oppaan laatimista yrityksessä ei ollut käytössä kattavaa, systemaattista perehdytysmateriaalia, vaan tiedon siirtäminen uudelle työntekijälle tapahtui pääosin suullisesti ja kirjallista tietoa oli luettavissa monista eri materiaaleista. Tällainen toimintatapa aiheutti epätasaisuutta perehdytyksen laadussa ja sisällössä. Opinnäytetyön lähtökohtana on ollut yrityksen oma havainto siitä, että perehdytysprosessin parantaminen voisi lisätä työtehokkuutta, työntekijöiden varmuutta ja sitoutumista, sekä vähentää virheitä ja epävarmuutta työn alkuvaiheessa. Hyvin suunniteltu ja käytännönläheinen perehdytysopas toimii paitsi uuden työntekijän tukena myös johdon välineenä varmistaa, että perehdytys toteutetaan yhdenmukaisesti ja yrityksen arvojen mukaisesti.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää perehdytysprosessia siten, että se tukee sekä työntekijän oppimista että yrityksen liiketoiminnallisia tavoitteita. Tämän lisäksi tavoitteena on vahvistaa työntekijöi-

den kokemaa osallisuutta ja työn merkityksellisyyttä. Perehdytysoppaan avulla pyritään luomaan selkeä rakenne, jota voidaan hyödyntää myös tulevaisuudessa uusien työntekijöiden kouluttamisessa. Työ on rajattu koskemaan yrityksen myymälätyötä, jossa korostuvat asiakaspalvelu, myyntityö, visuaalinen esillepano ja tiimityö. Rajaus mahdollistaa perehdytyksen tarkastelun käytännönläheisesti ja realistisesti juuri yrityksen erityispiirteet huomioiden.

Työn teoreettinen viitekehys perustuu perehdyttämisen, työnopastuksen ja asiakaspalveluun. Perehdyttämisen tavoitteena on tukea uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön ja auttaa häntä omaksumaan tarvittavat tiedot, taidot ja asenteet tehtävänsä menestyksekkääseen hoitamiseen. Merkittävimpinä lähteinä työssä on hyödynnetty muun muassa Eklundin teosta Tervetuloa meille, Ahokas ja Mäkeläisen teosta Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakoivaa työnsuojelua, sekä Korkiakosken teosta Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen. Työssä käytettiin myös muita hyvää lähdekirjallisuutta, sekä yrityksen esihenkilö haastattelua. Lähteiden avulla opinnäytetyö luo kokonaiskuvan siitä, miten perehdytysprosessi voidaan suunnitella ja toteuttaa tehokkaasti ja miten sen avulla voidaan edistää työntekijän hyvinvointia, osaamista ja sitoutumista.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen tarkoittaa työntekijän ohjaamista uuteen työhön, työyhteisöön ja organisaation toimintatapoihin. Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa työntekijää omaksumaan nopeasti ja tehokkaasti työtehtävät, työvälineet, säännöt, arvot ja käytännöt. Perehdyttämisen ydin on oppimisen tukeminen: työntekijälle annetaan tietoa, mutta hänelle tarjotaan myös mahdollisuus kokeilla, kysyä, saada palautetta ja kasvaa roolissaan. Uutta työtä aloittavalle perehdyttäminen on tärkeä vaihe, koska sen avulla työntekijä saa perustan tuleville tehtävilleen. Vaikka perehdyttäminen ja työnopastus eroavat sisällöltään, ne molemmat toimivat osana ennakoivaa työsuojelua. (Eklund 2023, 25–30.)

Hyvin toteutetulla perehdytyksellä on tutkitusti merkittävä vaikutus työntekijän sitoutumiseen, työhyvinvointiin ja työn laatuun. Muodollisesti laaditut perehdytysprosessit edistävät organisaatioon sosiaalistumista, roolin ymmärtämistä ja työtehtävien omaksumista. Tavoitteena on, että perehdytysopas tukee näitä tekijöitä ja toimii konkreettisena apuvälineenä perehdytyksen aikana. Lisäksi tarkoituksena on vastata organisaation tarpeeseen selkeyttää ja kehittää perehdytyskäytäntöjä, erityisesti tilanteissa, joissa perehdytys on aiemmin perustunut ohjeistukseen tai kokeneempien työntekijöiden osaamiseen ilman kirjallista dokumentaatiota. (Eklund 2023, 18–24.)

Perehdytys ja työnopastus koskevat kaikkia työntekijäryhmiä, ja niiden toteuttamisesta vastaa työnantaja. Perehdytys sisältää keskeiset työpaikkaan liittyvät asiat, kuten työtehtävien kokonaisuuden, työsuhteen ehdot (esimerkiksi työaika ja koeaika) sekä työntekijän oman työpisteen esittelyn. Lisäksi on olennaista, että uudelle työntekijälle annetaan selkeä tieto palkanmaksukäytännöistä, kuten maksupäivistä ja aikatauluista. Perehdytys ja työnopastus eivät rajoitu pelkästään työsuhteen alkuun, vaan niitä tarvitaan myös muissa tilanteissa, kuten työnkuvan muuttuessa tai uuden järjestelmän tai laitteen käyttöönoton yhteydessä (Eklund 2023, 18–30.)

Työntekijän henkilöstökokemus on näkemystä työnantajasta ja se syntyy tunteiden, vuorovaikutuksen, ja mielikuvien perusteella. Globaalisti tuoreempi näkökulma onkin henkilöstökokemus kuin asiakaskokemus. Asiakaspalvelutyössä asiakkaiden odotukset yrityksestä ja palveluista ovat muuttuneet voimakkaasti ja sitä kautta työntekijöiden odotukset yrityksistä. Nykypäivänä yritykset seuraavat tarkemmin työntekijöiden viihtyvyyttä ja motivaatiota, jolloin esimerkiksi uuden työntekijän tulo yritykseen ja hyvä, kattava alkuperehdytys on tärkeää niin työntekijälle kuin yritykselle. (Korkiakoski 2019, 22–24.)

Perehdytyksellä on monia tavoitteita. Yksi tärkeimmistä on luoda uudelle työntekijälle turvallinen lähtötilanne, jonka avulla hän voi omaksua työtehtävänsä ja tulla osaksi työyhteisöä. Lisäksi perehdytys edistää organisaatioon kiinnittymistä ja vahvistaa työntekijän kokemusta siitä, että hänen työllään on merkitystä. Samalla sillä pyritään vähentämään epävarmuuden ja epätietoisuuden tunnetta, joita uuteen työhön liittyy, sekä ohjaamaan työntekijää hyödyntämään organisaation tarjoamia kehitysmahdollisuuksia ja henkilöstöpalveluja. Lisäksi perehdytys auttaa luomaan realistisen käsityksen itse työstä, työympäristöstä ja työyhteisöstä. Sen avulla työntekijä tutustuu myös työsuhteeseen liittyviin käytäntöihin ja sopimuksiin. Tällä tavoin perehdytys auttaa työntekijää omaksumaan tehtävänsä sujuvasti ja mahdollistaa sen, että organisaatio saa uuden työntekijän nopeasti osaksi toimintaansa täydessä työpanoksessa. (Eklund 2023, 27–37; Silvonen 2020; Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5–6.)

Perehdytys tarjoaa perustan hyvien suhteiden rakentumiselle niin esimiehiin kuin työtovereihinkin. Sen avulla pyritään myös vahvistamaan vuorovaikutuksen laatua, tukemaan organisaatiokulttuurin omaksumista, edistämään uuden työntekijän ammatillista kasvua, sekä luomaan yhteyksiä henkilöstön välille. Perehdytyksen avulla työntekijä oppii toimimaan organisaatiossa tehokkaasti. (Silvonen 2020; Eklund 2023, 25.)

2.1 Perehdyttämisen hyödyt

Kun perehdytys toteutetaan huolellisesti ja ammattimaisesti, siitä hyötyvät työntekijät, asiakkaat niin kuin koko yritys. Työpaikan keskeinen tehtävä on tuottaa laadukkaita tuotteita ja palveluita, ja onnistunut perehdytys tukee tämän tavoitteen saavuttamista. Perehdytys helpottaa uuden työntekijän oppimisprosessia, edistää sopeutumista työyhteisöön ja parantaa palvelun laatua. Samalla työnteon sujuvuus lisääntyy ja asiakaskohtaamiset onnistuvat paremmin, mikä näkyy positiivisena asiakaskokemuksena. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5–6.)

Hyvin toteutettu perehdytys myös vähentää virheiden määrää. Vaikka virheitä tapahtuu väistämättä ja niistä voidaan oppia, niiden korjaaminen vie usein useamman työntekijän aikaa ja resursseja. Siksi enakoiva perehdytys säästää sekä aikaa että kustannuksia. Onnistuneella perehdytyksellä on monia hyötyjä: se auttaa työntekijää omaksumaan oikeat toimintatavat jo työuran alkuvaiheessa, pienentää tapaturmien ja turvallisuusriskien todennäköisyyttä sekä vahvistaa yrityksen mainetta vastuullisena työnantajana. Lisäksi perusteellinen perehdytys lisää työntekijän turvallisuuden tunnetta, kun vaaratekijät

käydään läpi ja toimintatavat selitetään selkeästi. Tämä luo pohjan pitkäjänteiselle ja turvalliselle työskentelylle. (Joki 2018, 11; Ahokas & Mäkeläinen 2018, 111.)

Hyvin toteutettu perehdytys vaikuttaa merkittävästi uuden työntekijän asenteisiin ja kokemuksiin. Se helpottaa sopeutumista työyhteisöön ja vahvistaa sitoutumista organisaatioon jo varhaisessa vaiheessa. Samalla työntekijän itsevarmuus kasvaa, kun hän saa varmuuden siitä, että hallitsee työtehtävänsä. Omien kokemusteni perusteella selkeästi ja järjestelmällisesti toteutettu perehdytys vähentää epävarmuutta työn aloittamisessa ja tekee työpäivistä miellyttävämpiä. (Joki 2018, 11.)

Useimmilla ihmisillä on luonnostaan tarve onnistua työssään, ja onnistumisen kokemukset ovat keskeisiä motivaation ja itseluottamuksen kannalta. Erityisesti uuden työn alussa nämä kokemukset vaikuttavat siihen, miten nopeasti ja sujuvasti työntekijä sopeutuu työympäristöön ja omaksuu tehtävänsä. Hyvin suunniteltu perehdytys tarjoaa mahdollisuuden kokea pieniä onnistumisia jo varhaisessa vaiheessa, mikä vahvistaa motivaatiota, vähentää epävarmuutta ja luo pohjan pitkäjänteiselle oppimiselle ja kehittymiselle. Näin perehdytys ei ainoastaan opeta työtehtäviä, vaan myös tukee työntekijän luottamusta omiin kykyihinsä ja kannustaa aktiiviseen osallistumiseen työyhteisössä. (Lammi 2020, 38–39.)

Työntekijälle on tärkeää saada tilaisuuksia oppia, kehittää osaamistaan ja tuoda esille taitojaan. Näiden kautta vahvistuu tunne työn hallinnasta, mikä tukee hyvinvointia, ylläpitää työmotivaatiota ja vähentää psyykkistä kuormitusta. Huolellisesti suunniteltu perehdytys edistää työntekijän myönteistä suhtautumista työtehtäviin ja koko työyhteisöön. Kun osaaminen kasvaa, työntekijä oppii myös tunnistamaan työympäristön mahdolliset vaaratekijät ja osaa toimia niiden minimoimiseksi. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.)

Samalla työntekijän ammattitaito ja työn laatu paranevat, ja työstä tulee tehokkaampaa. Kehittyminen lisää vastuuntuntoa omasta osaamisesta ja kannustaa toimimaan tavoitteellisesti. Onnistuneesti toteutettu perehdytys vahvistaa työntekijän kykyä toimia itsenäisesti työpaikalla. Itseohjautuvuus näkyy esimerkiksi siinä, että henkilö pystyy tarkastelemaan omia toimintatapojaan kriittisesti, mukauttamaan niitä tilanteen mukaan ja luomaan tarvittaessa uusia ratkaisuja. Työelämässä jatkuvat muutokset vaativat työntekijöiltä sekä valmiutta kantaa vastuuta että halua tehdä yhteistyötä muiden kanssa. Työhönsä sitoutunut työntekijä pyrkii kehittämään osaamistaan, huolehtimaan ammattitaidostaan ja työskentelemään tavoitteellisesti (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.)

Perehdytyksen merkitystä voidaan lähestyä useista eri suunnista. On yleisesti tiedossa, että uusien työntekijöiden rekrytointi ja perehdytys vievät organisaatioilta huomattavia resursseja, joten olemassa olevien työntekijöiden pysyvyys on arvokasta. Huolellisesti suunnitellun perehdytyksen etu on sen yhdenmukaisuus: jokainen uusi työntekijä saa tasavertaiset lähtökohdat onnistua omassa tehtävässään. Perehdytyksen hyötyjä voidaan usein tarkastella konkreettisesti taloudellisesta näkökulmasta, mutta sen vaikutukset ulottuvat laajemmalle. Hyvin toteutettu perehdytys tukee työhyvinvointia, lisää motivaatiota ja vahvistaa työntekijöiden sitoutumista työyhteisöön. Suunnitelmallisen perehdytyksen hyödyt voi erotella kolmeen kokonaisuuteen: ensinnäkin se lisää tuottavuutta ja tehostaa työn tekemistä, toiseksi se edistää työtyytyväisyyttä ja sitoutumista, ja kolmanneksi se varmistaa tasalaatuisuuden sekä luo mahdollisuuden prosessin jatkuvaan kehittämiseen. (Eklund 2023, 29.)

2.2 Perehdyttämisen haasteet

Eklund (2023, 59–61.) nostaa esiin perehdyttämisen haasteeksi sen, että uuden työn aloittaminen voi tuntua hankalalta. Jos lopullinen tavoite näyttäytyy liian etäisenä, voi motivaatio sen saavuttamiseen jäädä heikoksi. Tästä syystä tavoitteet ovat usein hyödyllistä jakaa pienempiin, hallittaviin osiin. Näin etenemistä on helpompi seurata, ja työntekijän on myös motivoituneempi jatkamaan. Epäselvä tavoite puolestaan tekee työstä huomattavasti vaikeampaa, sillä ilman konkreettista ymmärrystä työn odotuksista on vaikea tietää, mitä kohti pyrkiä.

Perehdytyksessä onkin tärkeää huolehtia siitä, että työntekijä saa realistisen ja selkeän kuvan siitä, mitä hänen rooliltaan odotetaan. Tähän liittyy myös työn merkityksen hahmottaminen: kun perehdytyksessä avataan työn arvoa ja aikataulullisia raameja, se vahvistaa työntekijän motivaatiota ja auttaa ymmärtämään työn tarkoituksen. Joskus työtehtävät voivat kilpailla keskenään ajasta, ja tällöin korostuu selkeän tärkeysjärjestyksen osoittaminen. Perehdytysvaiheessa voidaan helpottaa tätä asettamalla tehtävät arvojärjestykseen, jolloin työntekijän on helpompi priorisoida ja hallita omaa työtään. (Eklund 2023, 59–61.)

Työn aloittamista voi vaikeuttaa epävarmuus ja huoli siitä, ettei onnistu tehtävissään. Uusi työntekijä saattaa epäillä omia kykyjään ja jännittää virheiden tekemistä. Tällaisessa tilanteessa työyhteisön suhtautuminen on ratkaisevassa roolissa: jos ilmapiiri sallii virheet ja kannustaa kokeilemaan uutta, se lisää turvallisuuden tunnetta ja rohkaisee työntekijää kehittymään. Sen sijaan painostava tai jännittänyt ilmapiiri voi pahentaa epävarmuutta ja estää työntekijää luottamasta itseensä (Eklund 2023, 59–61.)

Myös motivaatio on vahvasti sidoksissa siihen, miten työntekijä kokee työtehtävät suhteessa omiin arvoihinsa ja tavoitteisiinsa. Jos tehtävät tuntuvat merkityksettömiltä tai ristiriitaisilta omien ajatusten kanssa, into aloittaa ne vähenee. Epämiellyttäviä tehtäviä on silloin helppo lykätä tai vältellä. Tästä syystä on tärkeää selvittää jo varhaisessa vaiheessa, mikä motivaatioon vaikuttaa negatiivisesti, ja pohdita yhdessä, millä tavoin tilannetta voidaan parantaa (Eklund 2023, 59–61.)

Eklund (2023, 33.) tuo esiin, että huonosti toteutettu perehdytys voi pahimmillaan aiheuttaa vakavia seurauksia sekä organisaatiolle että työntekijälle. Jos työntekijä ei kykene vastaamaan hänelle annettuihin tehtäviin, voi lopputuloksena olla työsuhteen päättäminen työnantajan aloitteesta. Toisaalta, jos työntekijä kokee jatkuvaa epäonnistumista ja viihtymättömyyttä, hän saattaa itse valita irtisanoutumisen. Molemmissa tilanteissa perehdytyksen alkuperäinen tarkoitus – työntekijän tukeminen ja sopeuttaminen – jää toteutumatta, ja siihen käytetyt aika ja resurssit menevät hukkaan.

2.3 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Perehdyttämiseen liittyy olennaisesti myös lainsäädäntö, joka ohjaa työnantajan velvollisuuksia ja työntekijän oikeuksia. Yksi merkittävimmistä säädöksistä on työturvallisuuslaki (738/2002). Sen tarkoituksena on turvata työntekijöille terveelliset ja turvalliset työolosuhteet sekä ehkäistä työstä johtuvia onnettomuuksia ja terveyshaittoja. Laki velvoittaa työnantajaa huolehtimaan siitä, että työntekijät saavat riittävän opetuksen ja ohjauksen työtehtäviinsä. Laki koskee kaikkia työsuhteessa olevia ja vuokratyöntekijöitä, mutta sitä ei sovelleta esimerkiksi vapaa-ajan harrastustoimintaan. (Työturvallisuuslaki 738/2002, § 1–3.)

Toinen tärkeä säädös on työsopimuslaki (55/2001), joka määrittelee työnantajan velvollisuudet perehdyttämisen näkökulmasta. Työnantajalla on velvollisuus tarjota työntekijälle riittävät tiedot työn suorittamista varten sekä ohjausta työtehtäviin. Tämä on keskeistä, jotta työntekijä voi suoriutua työstä ammattitaitoisesti ja turvallisesti. (Työsopimuslaki 55/2001, § 1.) Perehdytykseen liittyvät tasa-arvolaki (609/1986) velvoittaa työnantajaa kohtelemaan kaikkia työntekijöitä tasapuolisesti ja syrjimättömästi, samoin kuin yhdenvertaisuuslaki (1325/2014). Tämä tarkoittaa sitä, että perehdytyksessä jokaisella on yhtäläinen oikeus saada tietoa, ohjausta ja mahdollisuus oppia työnsä riippumatta esimerkiksi sukupuolesta, iästä, etnisestä taustasta tai vakaumuksesta. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, § 1; Tasa-arvolaki 609/1986, § 1.)

Lisäksi EU:n tietosuoja-asetus (GDPR) korostaa tietosuojaan liittyvää vastuuta perehdytyksessä. Uuden työntekijän on tärkeää ymmärtää, miten henkilötietoja käsitellään ja mitä tietosuojavelvoitteita työssä tulee noudattaa. Näiden lakien ja säädösten huomioiminen on tärkeää, sillä ne luovat perustan vastuulliselle perehdyttämiselle. Lainsäädäntö ei ainoastaan velvoita työnantajaa, vaan se myös tukee työntekijän turvallisuutta, hyvinvointia ja tasapuolista kohtelua. (Yleinen tietosuoja-asetus 2016.)

Työturvallisuuslain 8 § asettaa kokonaisvaltaisesti työnantajalle velvollisuuden huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työpaikalla. Velvoite kattaa niin itse työtehtävät, työympäristön ja olosuhteet kuin työntekijöiden henkilökohtaiset valmiudet ja tarpeet. Joissakin tilanteissa turvallisuuden varmistaminen voi edellyttää yksilöllisten ratkaisujen tekemistä työntekijän tueksi. Työnantajan vastuulla on myös ryhtyä aktiivisiin toimiin työolosuhteiden kehittämiseksi. Tavoitteena on ensisijaisesti ehkäistä vaarojen ja haittojen syntymistä. Mikäli niiden poistaminen ei ole mahdollista, ne tulee pyrkiä minimoimaan tai korvaamaan vähemmän haitallisilla vaihtoehdoilla. Lisäksi työnantajan tulee huomioida teknologian kehitys ja muut käytettävissä olevat keinot, jotka voivat edistää työympäristön turvallisuutta. (Työturvallisuuslaki 738/2002, § 8.)

Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantaja vastaa työntekijöiden riittävästä tiedonsaannista työpaikan mahdollisista vaaroista ja kuormitustekijöistä. Lisäksi työnantajan velvollisuutena on varmistaa, että uusi työntekijä tutustutetaan huolellisesti työympäristöön, tehtäviin, käytössä oleviin työtapoihin sekä työvälineisiin ja niiden turvalliseen käyttöön. Työnantajan vastuulla on myös antaa tarvittavaa ohjausta ja koulutusta, jotta työntekijä oppii toimimaan tavalla, joka ehkäisee tapaturmia ja vähentää terveydelle haitallisia riskejä. Perehdytyksen on tapahduttava ennen kuin työntekijä aloittaa uudet tehtävät tai ottaa käyttöön uusia laitteita. Näin varmistetaan, että turvalliset toimintatavat omaksutaan jo ennen työn käynnistymistä. (Työturvallisuuslaki 738/2002, § 14.)

Nuoria työntekijöitä koskevassa laissa (19.11.1993/998) säädetään, että 15 vuotta täyttänyt henkilö on oikeutettu tekemään, irtisanomaan ja purkamaan oman työsopimuksensa. (Nuorten työntekijöiden laki 1993/998, § 3.) Lain 9 §:ssä määritellään työnantajan velvollisuudet nuoria työntekijöitä kohtaan. Säännöksen mukaan työ ei saa vaarantaa nuoren fyysistä tai henkistä kehitystä, eikä siihen saa sisältyä vastuuta, joka on hänen ikäänsä tai jaksamiseensa nähden kohtuutonta. Työtehtävien on oltava sellaisia, etteivät ne sisällä tavanomaista suurempaa tapaturma- tai terveystyöriskiä (Nuorten työntekijöiden laki 1993/998, § 9). Työnantajan tehtäviin kuuluu myös huolehtia siitä, että nuorelle annetaan riittävästi ohjeistusta ja opetusta sekä perehdytystä, joka on sovitettu hänen osaamiseensa ja kokemuk-

seensa. Koska nuorella ei useinkaan ole vielä kattavaa ammattitaitoa, on perusteellinen perehdytys tärkeä turvallisuuden varmistamiseksi ja vaaratilanteiden ehkäisemiseksi. Näin voidaan suojella sekä työntekijää itseään että muita työyhteisön jäseniä (Nuorten työntekijöiden laki 1993/998, § 10).

2.4 Hyvä perehdyttäminen

Uuden työntekijän perehdytyksen laajuus määräytyy tehtävän luonteen ja työsuhteen kestoon perustuen, minkä vuoksi perehdytys ei ole kaikille samanlainen. Lyhytaikaisten ja pitkäkestoisten työsuhteiden perehdytyksissä on eroavaisuuksia, sekä mitä seikkoja on huomioitava opiskelijoiden ja työharjoittelijoiden kohdalla. Lyhyissä sijaisuuksissa perehdyttämiselle on vain rajallisesti aikaa, joten painopiste on olennaisimman tiedon, kuten työmenetelmien, välittämisessä. Kokematon työntekijä tarvitsee usein perusteellisempaa opastusta ja enemmän aikaa omaksua uudet tehtävät kuin henkilö, jolla on jo aikaisempaa työkokemusta. Jos työntekijällä on taustaa vastaavista tehtävistä tai alalta, hänellä voi olla valmiiksi parempi käsitys työn vaatimuksista. Tällöin työnantaja voi myös hyödyntää uuden työntekijän aikaisempaa kokemusta ja havaintoja, sillä aiemmista työpaikoista saadut näkökulmat voivat tuoda hyötyä perehdytyksen alkuvaiheessa. (Joki 2018, 112–113; Eklund 2023, 140–142.)

Perehdyttäjän tärkeimpiä vastuita on auttaa uutta työntekijää sopeutumaan sekä luoda turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, kun hän aloittaa uudessa tehtävässä. Työsuhteen alussa, erityisesti ensimmäisten viikkojen aikana, työntekijä voi kokea monenlaisia tunteita: toisaalta iloa ja motivaatiota uuden työn tuomista mahdollisuuksista, mutta toisaalta myös epävarmuutta ja jännitystä. Uuteen työyhteisöön liittyminen ja arjen muutokset voivat kasvattaa kuormitusta, minkä vuoksi perehdyttäjän on tärkeää olla tietoinen näistä haasteista ja osata tukea työntekijää niiden keskellä. (Eklund 2023, 145.)

Työelämässä vuorovaikutustaidot ovat aina olennaisia, ja ne korostuvat erityisesti perehdytyksen aikana. Onnistunut perehdytys perustuu toimivaan vuorovaikutukseen, josta vastuu on ensisijaisesti perehdyttäjällä. Tärkeitä taitoja ovat muun muassa läsnäolon osoittaminen, kuunteleminen ja rauhallinen suhtautuminen. Näitä voidaan pitää perehdyttäjän olennaisimpina valmiuksina. Luottamuksellisen suhteen rakentaminen perehdyttäjän ja uuden työntekijän välille on keskeistä, sillä ilman luottamusta avoin keskustelu ei synny. (Eklund 2023, 147–151.)

On kuitenkin huomioitava, että vuorovaikutus ei ole yksisuuntainen prosessi, vaan sen onnistuminen edellyttää myös perehdyttävän omaa panosta. Perehdyttäjän oma suhtautuminen ja innostus tehtävään heijastuvat nopeasti uuteen työntekijään. Jos perehdyttäjä suhtautuu välinpitämättömästi tai laiminlyö opastuksen, saattaa se luoda epätoivottuja vaikutelmia työpaikasta ja aiheuttaa pitkäkestoisia haasteita. (Eklund 2023, 142–144.) Perehdyttävä tarvitsee rinnalleen yhtä motivoituneen ohjaajan kuin mitä hän itse on oppimaan uutta. (Helin 2023).

Eklund (2023, 35–36.) ja Helin (2023.) korostavat, että perehdyttäjän tehtävänä on varata perehdytykselle riittävästi aikaa sekä hyödyntää niitä resursseja, jotka organisaatio on tähän tarkoitukseen osoittanut. Perehdyttäjällä on sekä vastuu että velvollisuus toteuttaa perehdytys organisaation ohjeiden mukaisesti. On tärkeää, että perehdytyksen aikana sekä perehdyttäjä että uusi työntekijä ymmärtävät käsiteltävät asiat samalla tavalla, jotta mahdolliset väärinkäsitykset voidaan ennaltaehkäistä. Vuorovaikutus voi toteutua monella tavalla, esimerkiksi henkilökohtaisissa tapaamisissa, puhelimitse tai sähköisen viestinnän kautta. On kuitenkin huomioitava, että tiedon välittäminen yksinään ei vielä muodosta vuorovaikutusta. Mikäli viestintä on yksisuuntaista, jää sanoman ymmärtäminen täysin vastaanottajan oman tulkinnan varaan. Perehdytyksessä korostuu siksi viestinnän laadun merkitys, jotta luottamuksellinen ja toimiva vuorovaikutussuhde pääsee rakentumaan ja vahvistumaan koko työsuhteen ajan.

Työelämässä onnistumiset ovat keskeinen tekijä, sillä niiden kautta voidaan vahvistaa työntekijöiden tyytyväisyyttä ja sitoutumista organisaatioon. Kannustava palaute ja rohkeisuus ovat tärkeitä elementtejä uuden osaamisen omaksumisessa ja työssä kehittämisessä. Kun työntekijä huomaa työnsä olevan merkityksellistä ja kokee, että hänen panostaan arvostetaan, lisää tämä myönteistä suhtautumista työhön ja tukee samalla yrityksen tavoitteita. Työtyytyväisyyden ja sitoutumisen syntyyn vaikuttavat kuitenkin monet tekijät koko organisaation tasolla, eikä vastuu näistä asioista voi olla yksin perehdyttäjän tai esihenkilön varassa. (Eklund 2023, 35–36.)

2.5 Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus

Laadukas perehdytys ja työnopastus perustuvat huolelliseen suunnitteluun, dokumentointiin ja jatkuvaan valmistautumiseen. Jotta perehdytyksestä saadaan toimiva ja johdonmukainen kokonaisuus, sen suunnitteluun tarvitaan eri toimijoiden, kuten esihenkilöiden ja henkilöstöhallinnon, yhteistyötä. Perehdytyksen toteuttaminen edellyttää työpaikalta tiettyjä käytännön toimia: vastuuhenkilö ja hänen sijai-

sensa on nimettävä, perehdytysuunnitelma laadittava ja tarvittavat materiaalit koottava yhteen. Tällaisia materiaaleja voivat olla esimerkiksi työsuojeluohjeet, pohjakartat tai organisaation esitteet. Lisäksi työyhteisöä voidaan tarvittaessa kouluttaa, jotta kaikilla on selkeä käsitys omasta roolistaan perehdytysprosessissa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 6.)

Hyvin laadittu perehdytysuunnitelma tukee uutta työntekijää työuran alkuvaiheen haasteissa. Aloittaminen voi tuntua kuormittavalta, sillä monet asiat ovat uusia ja vaativat totuttelua. Perehdyttäjän tehtävänä on tunnistaa tekijöitä, jotka lisäävät epävarmuutta ja vaikeuttavat työn alkuun pääsemistä, ja tarjoa tukea niiden voittamiseen. Yksi keskeinen haaste syntyy silloin, kun tavoitteet ovat epäselviä tai liian laajoja. Jos päämäärä vaikuttaa liian kaukaiselta, motivaatio heikkenee, koska onnistumisen mahdollisuus tuntuu etäiseltä. (Eklund 2020, 59.)

Siksi tavoitteet ovat hyödyllistä jakaa pienempiin osiin. Näin perehdytettävä saa mahdollisuuden kokea onnistumisia ja nähdä oman edistymisensä, mikä puolestaan lisää innostusta jatkaa eteenpäin. Jos tavoite on epämääräinen tai monimutkainen, työn tekeminen vaikeutuu erityisesti alkuvaiheessa. Epäselvä lopputulos voi estää työntekijää suuntaamasta tekemistään oikein, sillä hän ei tiedä, mitä häneltä tarkalleen ottaen odotetaan. Uusia tehtäviä annettaessa onkin tärkeää varmistaa, että perehdytettävä ymmärtää tavoitteet ja niihin liittyvät odotukset selkeästi. (Eklund 2020, 59.) On myös tärkeää huomata kollegoiden merkitys perehdytyksessä, sillä he ovat myös keskeisessä osassa vuorovaikutuksessa tukemassa perehdytettävää. (Kauhanen 2016, 39.)

Perehdytysprosessi käynnistyy jo rekrytointivaiheessa, jolloin työnhakijan kanssa käydään keskustelua työtehtävistä ja organisaatiosta. Positiivisen ensivaikutelman luominen tässä vaiheessa on tärkeää, sillä se helpottaa uuden työntekijän sopeutumista ja rohkaisee häntä kysymään ja osallistumaan. Kun uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi, yhteistyölle rakentuu vahva perusta. Myös muu työyhteisö kannattaa informoida ajoissa, jotta kaikki tietävät esimerkiksi, kuka vastaa perehdyttämisestä ja mihin tehtäviin tulokas on tulossa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 9–10.)

Ensimmäisen työpäivän ohjelmaan on hyvä sisällyttää keskeisiä asioita, jotka auttavat uutta työntekijää pääsemään nopeasti alkuun. Päivän kulku voi vaihdella tilanteen mukaan, mutta tärkeintä on, ettei tulokasta jätetä yksin heti alussa. Käytännön oppiminen onnistuu parhaiten seuraamalla kokeneemman työntekijän työskentelyä, kysymällä ja keskustelemalla. Oppimista voidaan lisäksi tukea erilaisilla materiaaleilla, kuten perehdytyskansiolla, tervetuloa-oppaalla tai turvallisuuteen liittyvillä ohjeilla. Asioiden toistaminen ja kertaaminen seuraavien päivien aikana auttaa varmistamaan, että tieto jää pysyvästi

mieleen. Suunniteltaessa perehdytystä onkin tärkeää määritellä yrityksen tavoitteita prosessille ja mitä organisaatio haluaisi tarjota uudelle työntekijälle. Lähtökohtana voidaan käyttää jo olemassa olevaa perehdytysmallia ja arvioida, miten sitä voisi kehittää entistä toimivammaksi. Kun suunnitelma on käytännönläheinen ja selkeästi perusteltu, se tukee sekä työntekijän että työnantajan onnistumista perehdytysprosessissa. (Eklund 2020, 74–75; Kangas & Hämäläinen 2010, 9–10.)

Kun perehdytyksen tavoitteet on määritelty, seuraava vaihe on konkreettisen suunnitelman laatiminen. Perehdytyksen runkoa voidaan jäsentää viiden kysymyksen avulla: kuka, mitä, milloin, miten ja kenelle. Ensimmäiseksi tulee päättää, kuka vastaa perehdyttämisestä ja kantaa kokonaisvastuun prosessista. Mitä-osuudessa määritellään ne asiat, joita uuden työntekijän on tärkeä oppia, kuten työtehtävät, toimintatavat, järjestelmien käyttö ja laitteiden hallinta. Nämä on hyvä kirjata suunnitelmaan selkeästi, ja esimerkiksi tarkistuslistat auttavat perehdyttäjää varmistamaan, ettei mikään olennainen unohdu. (Eklund 2020, 76–79).

Milloin- ja miten-kysymykset liittyvät siihen, missä järjestyksessä ja aikataulussa asiat käydään läpi sekä millä menetelmillä perehdytys toteutetaan. Käytännön vaihtoehtoina voivat olla esimerkiksi koulutustilaisuudet, työn seuraaminen ja tekeminen kokeneemman rinnalla, tai keskustelut esihenkilön kanssa. Osa asioista voidaan myös oppia itsenäisesti, esimerkiksi kirjallisen materiaalin tai videoiden avulla. Viimeinen näkökulma, kenelle, muistuttaa siitä, että perehdytys kohdennetaan aina uuteen työntekijään, jonka tarpeet ja tausta on huomioitava suunnitelmassa (Eklund 2020, 76–79).

3 ASIAKASPALVELUN PERIAATTEET

Asiakaspalvelun periaatteet ovat tärkeässä roolissa vähittäiskaupan perehdytysoppaassa, koska ne muodostavat koko asiakaskohtaamisen perustan ja vaikuttavat suoraan yrityksen imagoon sekä myyntituloksiin. Uuden työntekijän on tärkeää ymmärtää, millaista asiakaspalvelua yritys haluaa tarjota ja miten se erottautuu kilpailijoistaan. Kun periaatteet, kuten ystävällisyys, ammattitaito, asiakkaan tarpeiden kuunteleminen ja positiivinen asenne, on selkeästi kuvattu, ne auttavat perehdytettävää toimimaan johdonmukaisesti ja yrityksen arvojen mukaisesti. Asiakaspalvelun periaatteet tukevat työntekijän itseluottamusta ja luovat selkeän pohjan erilaisten asiakastilanteiden hoitamiseen. Niiden avulla uusi työntekijä oppii, miten rakentaa hyvä asiakassuhde, ratkaista ongelmatilanteita ja edistää asiakasyytyväisyyttä. Hyvin laadittu perehdytysopas, jossa nämä periaatteet on avattu käytännön esimerkkien kautta, auttaa varmistamaan tasalaatuisen palvelun koko työyhteisössä. (Eräsalo 2011, 12–13.)

Asiakaspalvelutilanteessa keskiössä on asiakkaan auttaminen ja hänen tarpeidensa tyydyttäminen. Asiakkaalla on tarve, johon yrityksen tarjoamat ratkaisut voivat vastata. Palveluilla on tiettyjä ominaisuuksia, jotka toistuvat lähes kaikissa palvelutilanteissa: ne ovat pääosin aineettomia, ne perustuvat toimintaan, ja palvelun tuottaminen sekä kuluttaminen tapahtuvat samanaikaisesti. Lisäksi asiakas osallistuu itse palvelun toteuttamiseen, ja jokaisen asiakkaan kokemus palvelusta on aina henkilökohtainen ja yksilöllinen. Palvelun aineettomuus merkitsee sitä, ettei siitä jää näkyvää tai fyysistä lopputulosta, vaan kokemus perustuu enemmän tunteeseen ja vaikutelmaan. Esimerkiksi asiakkaan huomioiminen tervehdyksellä, hymy, kiitokset sekä työn suorittaminen palvelutilanteessa ovat tekoja, jotka rakentavat palvelua. Useimmissa tapauksissa asiakas on itse mukana palveluprosessissa. Jokainen asiakas kokee palvelutilanteen omalla tavallaan, ja kokemukseen vaikuttavat sekä hänen ennako-odotuksensa että aiemmat kokemukset vastaavista tilanteista. (Eräsalo 2011, 12–13.)

Asiakaspalvelu rakentuu aina asiakkaan ja palvelua tarjoavan henkilön välisestä vuorovaikutuksesta, vaikka yhteydenpito ei välttämättä tapahdukaan kasvotusten. Suurin merkitys on kuitenkin tilanteilla, joissa ollaan suorassa kontaktissa, sillä ne perustuvat ihmisten väliseen kohtaamiseen. Asiakaspalvelutyöntekijän tärkein työkalu on hänen oma persoonansa, sekä kyky ja halu toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Kun ihminen oppii tunnistamaan omat toimintatapansa ja ajatusmallinsa, hänellä on myös mahdollisuus kehittää niitä. Asiakaspalvelua voidaan pitää asiantuntijatyönä, mikä edellyttää, että työntekijä tiedostaa oman roolinsa ja osaamisensa palvelutilanteessa. Tämä oivallus auttaa ohjaamaan omaa toimintaa tietoisesti ja varmistaa, että asiakaspalvelu on ammattimaista. Työntekijän

omalla asenteella voi vaikuttaa todella paljon siihen, miten oppia uusia asioita ja miten pystyy hyödyntämään näitä omassa työssään. Palvelulla kahden ihmisen välillä on aina kumminkin pyrkimys vaikuttaa ihmiseen ja ihmisten asenteet, ovat matkassa koko tapahtuman ajan. (Valvio 2010, 37; Eräsalo 2011, 14–15.)

Asiakaspalvelutilanteessa onnistumiseen on usein vain lyhyt hetki. Asiakas käyttää omaa aikaansa ja vaivannäköään tullessaan liikkeeseen, joten hänen odotuksensa palvelun laadusta ja asiantuntemuksesta ovat korkealla. Siksi on tärkeää, että työntekijän osaaminen ja asenne ovat aina kohdallaan. Hyvän palvelun perusta on asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen – jokainen asiakas ja tilanne on erilainen, ja palvelijan tulee pystyä mukautumaan tilanteeseen joustavasti ja luontevasti. Tämä edellyttää vahvaa tilannetajua, kykyä lukea asiakkaan eleitä ja tarpeita sekä ymmärrystä siitä, millainen lähestymistapa toimii kussakin tilanteessa parhaiten. Erityisen tärkeää on osata tunnistaa asiakkaan tunnetiloja ja reagoida niihin oikein, sillä tunneäly on yksi asiakaspalvelijan keskeisimmistä taidoista. Tunneälyä voi kehittää sekä opiskelemalla että kokemuksen kautta harjoittelemalla erilaisia vuorovaikutustilanteita. Lisäksi asiakkaan tarpeiden kartoittaminen on ratkaisevaa – sen avulla vältetään tilanne, jossa asiakas kokee, että hänelle yritetään väkisin myydä jotain. Esimerkiksi lapsiperheen asiointi vaatekaupassa voi tarjota hyvän esimerkin onnistuneesta tilannetajusta: asiakaspalvelijan on tärkeää huomioida lapset, tehdä tilanteesta heille miellyttävä ja samalla luoda koko perheelle positiivinen asiointikokemus. Tällaiset kohtaamiset jäävät mieleen ja vahvistavat asiakkaan halua palata liikkeeseen uudelleen. (Valvio 2010, 123–146.)

Asiakaspalvelualalla työskentelevän tai alalle valmistautuvan on tärkeää tunnistaa ja ymmärtää omat persoonalliset vahvuutensa ja kehityskohteensa. Kun ihminen tiedostaa omat piirteensä, hän pystyy paremmin kehittämään niitä taitoja, jotka tukevat ammatillista kasvua ja onnistumista työssä. Oppiminen tapahtuu usein kokemusten kautta – sekä onnistumiset että virheet tarjoavat arvokasta tietoa siitä, miten omaa toimintaa voi parantaa. Virheiden tekeminen on osa oppimisprosessia, mutta niiden toistamista tulisi välttää. Oman käyttäytymisen ymmärtäminen syvenee sekä itsearviointin että toisten antaman palautteen avulla. Palautetta voi ja kannattaa pyytää esimerkiksi kollegoilta, esimieheltä tai perehdyttäjältä, sillä ulkopuolinen näkökulma auttaa muodostamaan realistisen kuvan omasta toiminnasta. Lopulta ihmisen kasvu ja ammatillinen kehittyminen tapahtuvat vuorovaikutuksessa muiden kanssa – yhteistyö ja avoin kommunikaatio auttavat löytämään parhaat puolet itsestä ja tukevat jatkuvaa oppimista. (Eräsalo 2011, 27–28.)

Asiakaspalveluun sisältyy aina myös myynnillinen näkökulma. Myyntitilanteessa palvelu tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeet tunnustetaan ja hänelle tarjotaan ratkaisu, joka vastaa niihin parhaiten. On tärkeää, että asiakas voi luottaa palveluhenkilöön ja kokea, että hänen etunsa otetaan aidosti huomioon – tämä luottamus on edellytys asiakassuhteen jatkumiselle. Palvelua ja asiakaslähtöistä toimintatapaa voidaan tarkastella myös strategisena voimavarana, joka tukee yrityksen liiketoimintaa. Tavoitteena on luoda toimintakulttuuri, joka välittää myönteisyyttä ja jättää asiakkaalle aina miellyttävän kokemuksen. Laadukas palvelu tai tuote on sellainen, joka vastaa asiakkaan odotuksiin – tai jopa ylittää ne. (Valvio 2010, 45–46; Eräsalo 2011, 17–19.)

Teoriassa asiakaspalvelun määrittävät tekijät ovat selkeät, mutta niiden toteuttaminen asiakaspalvelussa laadullisesti ja onnistuneesti on välillä haastavaa. Asiakkaat arvostavat sitä, että heidät kohdataan yksilöinä ja huomioidaan omalla tavallaan. Tämä tarkoittaa, että sama ihminen voidaan kohdata eri tilanteissa eri tavalla, ja eri ihmisille sopivat erilaiset lähestymistavat. Tärkeää on myös rohkeus toimia totutusta poikkeavalla tavalla ja osoittaa huomiota silloin, kun sitä ei välttämättä odoteta. Lisäksi positiivisen vaikutuksen voi luoda pienillä asioilla, kuten muistamalla jotakin henkilöön liittyvää yksityiskohtaa. Sosiaalinen havaitseminen viittaa siihen, että tarkkailemme ja muodostamme käsityksiä ihmisistä, joiden kanssa olemme vuorovaikutuksessa. Tähän prosessiin sisältyy kolme tekijää: henkilö, jota havainnoidaan, henkilö, joka tekee havainnot, sekä tilanteessa syntyvä vaikutelma. Asiakaspalvelussa ensimmäinen vaikutelma on erityisen tärkeä, ja jokainen asiakaskohtaaminen on ainutlaatuinen tilanne. Kohtaamisessa syntynyt mielikuva vaikuttaa siihen, miten koko palvelutilanne etenee ja millä tavoin osapuolet toimivat toistensa kanssa. (Eräsalo 2011, 75–78; Valvio 2010, 87–88.)

Aiemmin asiakaspalvelua on pidetty lähinnä yrityksen kuluna, mutta sen rooli on muuttunut merkittävästi. Nykyisin se on olennainen osa liiketoimintaa ja keskeinen tekijä asiakaskokemuksen kehittämisessä. Digitalisaation myötä yhä suurempi osa asioinnista tapahtuu verkossa, jolloin asiakkaan ja työntekijän väliset henkilökohtaiset kontaktit vähenevät. Tämän vuoksi jokainen kasvokkain tai puhelimitse tapahtuva kohtaaminen saa entistä suuremman merkityksen yrityksen ja asiakkaan välisen suhteen rakentamisessa. Vaikka asiakaspalvelu on noussut tärkeään asemaan osana asiakaskokemuksen kokonaisuutta, sen kehittäminen yksin ei riitä – koko asiakaspolun ja sen eri vaiheiden tulee tukea positiivista kokemusta. (Korkiakoski 2019, 44.)

Yritys voi erottautua kilpailijoistaan laadukkaana asiakaspalvelun avulla, sillä vähittäiskaupassa tuotteet ja palvelut ovat usein hyvin samankaltaisia. Tuntemalla kilpailijoiden toimintatapoja esimerkiksi

myynti- ja asiakaskohtaamisissa voidaan löytää keinoja kehittää omaa palvelua ja vahvistaa kilpailuetua. Kun useat liikkeet sijaitsevat samoilla alueilla, kuten kauppakeskuksissa tai kaupungin suosituimmilla myyntipaikoilla, yritykset kilpailevat usein samoista asiakkaista. Jos palvelukokemus yhdessä liikkeessä epäonnistuu, asiakkaan on helppo siirtyä toiseen myymälään, josta hän löytää vastaavia tuotteita. Nykyään monet asiakkaat tutustuvat valikoimaan jo verkkokaupassa ennen myymälässä käyntiä, joten he ovat usein jo lähes valmiita tekemään ostopäätöksen. Tämän vuoksi yrityksen antaman palvelulupauksen on oltava realistinen ja harkittu – lupauksista on myös pidettävä kiinni, sillä katteettomat väitteet voivat heikentää luottamusta. (Korkiakoski 2019, 51–52.)

Asiakaspalveluun liittyy kiinteästi erilaiset palvelukanavat sekä teknologian tarjoamat mahdollisuudet. Nykyasiakkaat odottavat voivansa asioida useiden eri kanavien kautta – osa arvostaa henkilökohtaista kontaktia ja suosii fyysisiä myymälöitä, kun taas toiset pitävät digitaalisia vaihtoehtoja kätevämpinä, koska ne mahdollistavat yhteydenpidon asiakaspalveluun missä ja milloin tahansa. On kuitenkin hyvä huomioda, että asiakkaan kanavavalintaan voi vaikuttaa myös tekijöitä, joihin hän ei itse voi vaikuttaa, kuten liikkumisrajoitteet tai puutteelliset taidot käyttävät sähköisiä palveluja. Monikanavaisuuden merkitystä korostetaan useissa tutkimuksissa, sillä jos yritys tarjoaa palveluaan vain yhden kanavan kautta, se voi menettää osan asiakkaistaan. Asiakkaat liikkuvat eri kanavien välillä sen mukaan, mikä on heidän tarpeisiinsa sopivin tapa asioida. Henkilökohtaisen palvelun etuna on aito vuorovaikutus ja tunne siitä, että asiakasta kuunnellaan ja hänen tarpeensa huomioidaan. Toisaalta kasvokkain tapahtuva palvelu voi johtaa pitkiin odotusaikoihin, mikä heikentää asiakaskokemusta. Digitaaliset palvelut puolestaan mahdollistavat nopean ja ajantasaisen asioinnin – tietoa voidaan päivittää helposti verkkoon, ja asiakas voi saada tukea myös myymälän ulkopuolella esimerkiksi yrityksen verkkosivuilta löytyvien ohjeiden ja vinkkien avulla. Näin sähköiset palvelukanavat täydentävät henkilökohtaista palvelua ja laajentavat asiakaskokemusta ajasta ja paikasta riippumattomaksi. (Korkiakoski 2019, 50–53.)

Nopeasti etenevä digitalisaatio on tuonut robotiikan osaksi asiakaspalvelua, esimerkiksi erilaisten chatbot-ratkaisujen kautta. Tämä uusi ja kehittyvä palvelumuoto on kuitenkin herättänyt myös huolta, sillä kaikille asiakkaille digitaaliset palvelut eivät ole helppokäyttöisiä. Sähköisten palvelukanavien hyödyntäminen vaatii laitteiden hallintaa, tiedonhakutaitoja sekä halua oppia uutta – ja uuden omaksuminen vie aina aikaa. Vaikka yritykset panostavat yhä enemmän tekoälyyn ja automaatioon, tulisi samalla muistaa myös perinteisen, ihmislähtöisen asiakaspalvelun merkitys. Ihmisen kyky ratkaista ongelmia, osoittaa empatiaa ja ymmärtää tunnetiloja on edelleen korvaamaton osa hyvää palvelua. Digitaalisessa asiakaspalvelussa on myös omat rajoituksensa. Esimerkiksi tunneviestintä jää usein puutteelliseksi, mikä voi johtaa siihen, että asiakas kokee tullessa ymmärretyksi vain osittain. Lisäksi

kirjallisen viestinnän tulkinnanvaraisuus voi aiheuttaa väärinkäsityksiä ja epäselviä tilanteita. Näistä syistä yritysten olisi tärkeää löytää tasapaino teknologian ja inhimillisen vuorovaikutuksen välillä, jotta asiakaskokemus säilyy aidosti yksilöllisenä ja luottamusta rakentavana. (Korkiakoski 2019, 44–53.)

4 TOIMEKSIANTAJA

Yritys X on kansainvälinen vähittäiskauppaketju, joka panostaa vahvasti asiakkaidensa visuaaliseen elämykseen ja erinomaisen asiakaskokemuksen tarjoamiseen. Samalla yritys pyrkii luomaan positiivisen ja viihtyisän työyhteisön, jossa jokainen työntekijä tuntee olonsa arvostetuksi. Yritys toimii useissa maissa ja työllistää laajan joukon asiakaspalvelun ammattilaisia. Perehdyttämistä pidetään organisaatiossa tärkeänä osana toimintaa, ja sen kehittämiseen panostetaan jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä. Kestävä kehitys on yksi yrityksen keskeisistä arvoista ja merkittävä painopiste sen toiminnassa. (Yritys X, 2024.)

Tämä perehdytysopas on tehty toimeksiantona yritykselle auttamaan työntekijöitä pääsemään sujuvasti alkuun työssään. Opas sisältää perustiedot myyjän roolista, työpäivän kulusta, asiakaspalvelusta ja myymälän käytännöistä. Työntekijä voi palata oppaaseen aina tarpeensa mukaan. Onnistunut perehdytys luo pohjan hyvälle työuralle, jolloin työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi ja motivoituneeksi heti ensimmäisestä työpäivästä alkaen. Asiakaskokemus yritys x:ssä on tärkeää ja tämän vuoksi tämä opas antaa työntekijälle pohjaa ja pääsee ymmärtämään, kuinka tärkeä rooli juuri hänen työllänsä, on yritykselle. Myymälä työskentelyssä yhdistyy asiakaspalvelu ja kaupallinen ajattelu. Työntekijän rooli ei vain rajoitu tuotteiden myyntiin, vaan rooliin kuuluu ja halutaankin työntekijän aktiivista osallistumista myymälän toiminnan kehittämiseen, asiakaskokemuksen parantamiseen ja visuaalisen ilmeen ylläpitämiseen. Työntekijä saa ja toivotaankin yrityksen arvojen puitteissa oma-aloitteisuutta. (Toimeksiantajan haastattelu 2025; Yritys X, 2024.)

Tavoitteita työntekijälle päivittäiseen työhön on tarjota asiakkaille positiivinen ja inspiroiva ostokokemus. Toteuttaa päivittäiset myymälän tehtävät tehokkaasti ja laadukkaasti. Työntekijältä odotetaan myyntiä edistävää myyntiä aktiivisella asiakaspalvelulla ja visuaalisella myyntityöllä. Päivittäin työntekijä toimii osana tiimiä ja edistää myönteistä työilmapiiriä. Myymälän arjen sujuvoittamiseksi ja asiakkaan asiakaskokemuksen täydentämiseksi myyjän on tärkeässä roolissa. Työn keskiössä on tietenkin asiakaspalvelu, joka tarkoittaa asiakkaiden kohtaamista, avustamista ja innostamista muodin parissa. Samalla omalla työllä huolehditaan siitä, että ympärillä on siistiä, visuaalisesti houkuttelevaa ja työntekijä omalla työllään vastaa myynnin sujuvuudesta. (Toimeksiantajan haastattelu, 2025).

Yritys x:ssä työtä tehdään tiimityönä, joten avoin kommunikaatio ja yhteistyö on todella tärkeässä roolissa yrityksessä. Työssä menestyminen vaatii paljon oma-aloitteisuutta, joustavuutta ja kiinnostusta

muotiin. Asiakaspalvelutilanteet voivat olla nopeatempoisia, joten kykyä toimia paineen alla ja positiivisen asenteen ylläpitäminen on yksi arvostettu piirteistä työntekijässä yrityksen näkökulmasta. Yrityksessä on muitakin rooleja esimerkiksi, visualisti, varastovastaava tai vuorovastaava. Opas keskittyy pääasiassa myyjän rooliin, voidaan silti monia käytäntöjä soveltaa kaikkiin työtehtäviin. Yrityksen asiantuntija mainitsee haastattelussa, että työntekijältä odotetaan asiakaspalveluasennetta ja kohteliaisuutta, aktiivista otetta ja myyntihenkisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta kassatyössä, kiinnostusta yrityksen tuotteisiin ja tyyliin, sekä kykyä omaksua ohjeita ja toimia nopeasti muuttuvissa tilanteissa. (Toimeksiantajan haastattelu, 2025.)

5 PEREHDYTYSOPPAAN TOTEUTTAMINEN

Toiminnallinen opinnäytetyö on opinnäytetyön tyyppi, jossa teoreettinen tieto ja käytännön työ yhdistyvät. Sen tavoitteena on luoda jokin konkreettinen ja hyödynnettävä tuotos, kuten perehdytysopas, koulutusaineisto, tapahtuma, verkkosisältö tai kehittämisprojekti, joka vastaa todelliseen tarpeeseen ja tukee käytännön toimintaa. Työn painopiste on tekemisessä ja sen toteuttamisessa, mutta se perustuu aina myös alan teoreettiseen tietoon ja tutkimukseen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tekijä osoittaa osaavansa soveltaa oppimaansa käytännön tilanteissa. Työ koostuu yleensä kahdesta osasta: toiminnallisesta osuudesta ja raportista. Toiminnallinen osuus on varsinainen tuotos, kun taas raportissa kuvataan työn taustat, tavoitteet, toteutusprosessi sekä perustellaan ratkaisuja teoreettisesta näkökulmasta. Tämän tyyppinen opinnäytetyö soveltuu hyvin aloille, joissa ammatillinen osaaminen ja käytännön tekeminen ovat keskeisiä. Tavoitteena ei ole pelkästään osoittaa teoreettista tietoa, vaan ennen kaikkea näyttää, miten teoriaa voidaan hyödyntää todellisissa työelämän tilanteissa ja kehittämis tehtävissä. Toiminnallisen opinnäytetyön lopputuloksena syntyy aina jokin käytännönläheinen ja konkreettinen tuotos. Työn raportissa on tärkeää kuvata selkeästi, millä menetelmillä ja vaiheilla tämä lopputulos on saatu aikaan. Tällaisessa opinnäytetyössä korostuu myös visuaalisuuden ja viestinnän merkitys, eli työn kokonaisuuden tulisi välittää selkeästi sen tavoite ja tarkoitus. (Airaksinen, Kostamo & Villka, 2022, 9–10.)

Perehdytysoppaan laatiminen opinnäytetyönä oli monivaiheinen ja suunnitelmallinen prosessi, jossa yhdistyivät sekä tutkimuksellinen lähestymistapa, että käytännön kehittämistyö. Tavoitteena oli tuottaa selkeä, informatiivinen ja käytännönläheinen opas, joka tukee uusien työntekijöiden perehdyttämistä ja toimii apuvälineenä myös perehdyttäjille. Oppaan toteuttaminen edellytti, sekä teoreettisen viitekehyksen ymmärtämistä, että organisaation arjen ja käytäntöjen tuntemusta. Prosessin kulku eteni vaiheittain ja sisälsi lähtökohtien kartoittamisen, aineiston keruun, rakenteen suunnittelun, sisällön tuottamisen, palautteen keräämisen ja lopullisen viimeistelyn. Prosessin alkuvaiheessa tavoitteena oli tunnistaa perehdytysprosessin nykytila ja kehittämistarpeet. Tämä vaihe oli merkittävä, sillä sen avulla pystyin määrittämään, mitä varten opas tehdään ja millaisia ongelmia sen tulisi ratkaista. Aluksi perehdyin organisaation olemassa oleviin perehdytysmateriaaleihin ja ohjeisiin. Kävi nopeasti ilmi, että osa ohjeista oli vanhentuneita, ja ne sijaitsivat eri kansioissa, sekä paperisina, että sähköisinä versioina. Tämä teki perehdytyksestä hajanaista ja vaikeutti uuden työntekijän itsenäistä oppimista.

Nykytilan kartoittamisen tueksi haastattelin esihenkilöä yrityksestä, jotta päästiin myös ajatukseen siitä, mikä oli yrityksen tahtotila ja toive perehdytysoppaalta. Haastattelussa keskityttiin erityisesti siihen, millaisena yritys koki perehdytyksen nykytilan, mitkä asiat toimivat hyvin ja missä koettiin puutteita. Haastattelussa nousi esiin, että perehdytyksessä oli paljon hiljaista tietoa, joka siirtyi vain suullisesti kokeneemmilta työntekijöiltä uusille tulijoille. Haastattelun pohjalta selvisi, että uudet työntekijät kokivat, että monet tärkeät asiat, kuten laitteiden käyttöön liittyvät yksityiskohdat, turvallisuusohjeet ja päivittäisten rutiinien järjestys, jäivät epäselviksi. Näiden havaintojen perusteella määrittelin perehdytysoppaan päätavoitteeksi selkeyttää perehdytyksen kulkua ja yhdenmukaistaa tiedonkulkua.

Kun perehdytyksen kehittämistarpeet oli tunnistettu, aloitin aineiston keruun. Tämä vaihe oli monipuolinen ja sisälsi, sekä teoreettisen aineiston hankkimista. Teoreettinen viitekehys koostui perehdytyksen, oppimisen ja osaamisen kehittämisen kirjallisuudesta, jonka avulla muodostin ymmärryksen perehdytyksen periaatteista, tavoitteista ja vaikutuksista työyhteisöön. Käytin lähteinä ajankohtaisia alan oppaita, jotka käsittelivät erityisesti perehdyttämisen rakenteita, oppimisen tukemista ja työnopastuksen näkökulmia. Keräsin organisaation olemassa olevia dokumentteja, kuten työturvallisuusohjeita, tehtäväkuvauksia, työaikajärjestelyjä ja muita käytännön toimintaa ohjaavia materiaaleja. Havainnointien ja dokumenttien analysoinnin perusteella tunnistin, että perehdytys oli sisällöllisesti kattava, mutta sen toteutustapa ei ollut systemaattinen. Tarvittiin siis työkalu, joka kokoaisi kaiken olennaisen tiedon yhteen, helposti saavutettavaan ja ymmärrettävään muotoon.

Kerätyn aineiston pohjalta aloin suunnitella perehdytysoppaan rakennetta. Tavoitteena oli tehdä oppaasta selkeä, loogisesti etenevä ja visuaalisesti helppolukuinen kokonaisuus. Laadin ensin alustavan sisällysluettelon ja muokkasin sitä oppaan edetessä, sekä vuoropuhelussa mitä tein yrityksen esihenkilön kanssa. Rakenteen suunnittelussa kiinnitin huomiota siihen, että sisältö olisi sekä uusille työntekijöille, että perehdyttäjille hyödyllinen. Järjestin sisällön siten, että se etenee johdonmukaisesti yleisistä asioista kohti työnkuvakohtaisia ohjeita. Halusin pitää oppaan hyvin asiapitoisena ja lyhyenä, joka auttaa käyttäjää hahmottamaan kokonaisuuden, sekä mikä oli yrityksen tahtotila myös. Sisällön kirjoittaminen oli koko prosessin laajin vaihe. Käytin aikaisemmin kerättyä aineistoa, haastattelua pohjana tekstin tuottamiselle. Kirjoitin jokaisen osion vaiheittain ja pyrin kuvaamaan asiat konkreettisesti ja selkeästi, välttäen liiallista teoreettisuutta. Tässä vaiheessa kävin tiivistä vuoropuhelua esihenkilön kanssa. Pyysin kommentoimaan tekstiä ja tarkistamaan, että ohjeet vastasivat todellisia työmenetelmiä. Tämän yhteistyön avulla varmistettiin, että oppaan sisältö oli käytännönläheinen ja helposti sovellettavissa. Esimerkiksi eräässä tehtäväkuvauksessa havaittiin, että tietyssä työvaiheessa käytettiin erilaisia toimintatapoja työntekijöiden välillä. Oppaaseen päätettiin kirjata yhdenmukainen toimintamalli, joka

hyväksyttiin esihenkilöillä ennen sen sisällyttämistä lopulliseen versioon. Lopullisessa vaiheessa keskityin oppaan visuaaliseen ilmeeseen ja kieliasun viimeistelyyn. Kaikki termit ja käsitteet tarkistettiin yhdenmukaisiksi, ja muokattiin selkeyden lisäämiseksi. Oppaasta tehtiin, sekä sähköinen, että painettu versio. Sähköisen version voi tarvittaessa päivittää, koska tässäkin huomattiin, että tapoihin työskennellä yrityksessä oli tullut muutoksia, selkeyttä ja parannuksia vuosien varrella.

Perehdytysoppaan laatimisprosessi oli kokonaisvaltainen ja oppimista edistävä työ, joka vaati suunnitelmallisuutta, yhteistyötä ja kriittistä ajattelua. Lähtökohtien kartoittaminen auttoi tunnistamaan todelliset kehittämistarpeet, aineiston keruu loi vankan pohjan sisällölle, ja rakenteen huolellinen suunnittelu teki oppaasta loogisen ja helppokäyttöisen. Sisällön tuottamisessa painottui käytännönläheisyys ja osallistava työskentely, että tuotos toimi käytännössä. Lopullinen viimeistely viimeisteli oppaan ammattimaiseksi ja käyttövalmiiksi kokonaisuudeksi. Prosessin aikana korostui se, että perehdytysopas ei ole pelkkä informatiivinen dokumentti, vaan osa organisaation oppimiskulttuuria ja osaamisen siirtämisen välinettä. Sen avulla voidaan vahvistaa yhtenäisiä toimintatapoja, tukea työntekijöiden turvallisuutta ja sujuvoittaa työyhteisön arkea. Näin ollen perehdytysoppaan toteuttaminen ei ollut ainoastaan opinnäytetyön tuotos, vaan myös panostus organisaation jatkuvaan kehittämiseen.

6 ARVIOINTI JA POHDINTA

Opinnäytetyössä opiskelija voi valita itse onko työ toiminnallinen- vai tutkimuksellinen työ ja jossa opiskelijan on vielä mahdollista kehittää omaa oppimista. Opinnäytetyö on itsessään monivaiheinen prosessi. Omassa opinnäytetyössä pääsin tutustumaan siihen, minkälainen on toiminnallinen opinnäytetyö ja sen toteutus. Perehdytysoppaan laatiminen myös opinnäytetyönä oli monivaiheinen ja oppimista edistävä prosessi, joka tarjosi mahdollisuuden kehittää omaa ammatillista osaamista ja syventää ymmärrystä perehdyttämisen merkityksestä organisaation toiminnassa. Työn tavoitteena oli tuottaa selkeä, käytännönläheinen ja helppokäyttöinen opas, joka tukee uusien työntekijöiden perehdytystä ja yhdenmistää organisaation toimintatapoja. Prosessin aikana tuli kuitenkin ilmi, että pelkkä ohjeiden koaaminen ei riitä ja laadukkaan perehdytysoppaan toteuttaminen vaatii taustatyötä, aktiivista yhteistyötä toimeksiantajan kanssa ja jatkuvaa arviointia.

Kokonaisuudessaan perehdytysoppaan toteutus eteni suunnitellusti ja systemaattisesti. Lähtökohtien kartoittaminen onnistui hyvin, ja sen avulla saatiin realistinen käsitys organisaation perehdytyksen nykytilasta ja kehittämistarpeista. Toimeksiantaja haastattelun kautta nousi esiin olennaisia teemoja, jotka ohjasivat oppaan sisältöä. Tämä vaihe osoitti, kuinka tärkeää on kuunnella yrityksen henkilön kokemuksia ja huomioida eri näkökulmat oppaan suunnittelussa. Aineiston keruu oli laaja ja monipuolinen. Teoreettinen tieto auttoi ymmärtämään perehdyttämisen pedagogisia ja työyhteisöllisiä lähtökohtia. Tämä yhdistelmä teki oppaan sisällöstä tasapainoisen ja käytännönläheisen. Työskentelyvaiheessa havaitsin kuitenkin, että aineiston suuri määrä vaati huolellista seulontaa ja jäsentelyä, jotta oppaan rakenteesta ei tullut liian raskasta. Tämä opetti priorisoimaan tietoa ja keskittymään siihen, mikä on olennaista oppaan käyttäjän kannalta.

Rakenteen suunnitteluvaiheessa tavoitteena oli luoda selkeä ja looginen kokonaisuus. Tässä onnistuttiin pääosin hyvin, sillä opas etenee johdonmukaisesti ja tarjoaa perehdyttäjälle ja perehdytettävälle konkreettisen rungon perehdytysprosessin toteuttamiseen. Erityisen toimivaksi ratkaisuksi osoittautuivat vaiheittaiset ohjeet, jotka etenevät loogisesti ja, jotka helpottavat käytännön työtä. Joitakin rakenteellisia haasteita kuitenkin esiintyi: esimerkiksi visuaalisen ilmeen ja tekstin tasapainottamiseen oisin voinut käyttää enemmän vielä aikaa ja toteuttaa enemmän. Eri osioiden välisten siirtymien hiominen vaati useita tarkistusvaiheita itseltäni. Sisällön tuottamisessa onnistuttiin luomaan teksti, joka on sekä informatiivinen, että käytännönläheinen. Oppaan kieliasu pyrittiin pitämään hyvin selkeänä ja siihen tehtiin matkan varrella viilauksia. Lopullisen viimeistelyn myötä oppaasta muodostui käyttövalmis ja

helposti päivitettävä kokonaisuus. Erityisesti sähköisen version muotoilu toi lisäarvoa, sillä sen avulla opasta voidaan jatkossa muokata ja täydentää organisaation tarpeiden mukaan. Tämä tukee perehdytyksen jatkuvaa kehittämistä ja helpottaa sen ylläpitoa.

Työn suurimpia vahvuuksia olivat sen käytännönläheisyys, laaja aineistonkeruu, sekä selkeä perehdytysopas. Oppaan sisältö rakentui todellisten tarpeiden pohjalta, ei pelkästään teoreettisten mallien mukaan. Työssä onnistuttiin tutkimuksellisessa lähestymistavassa niin, että lopputulos oli selkeä ja käytännössä toimiva. Lisäksi työ kehitti omia projektinhallintataitoja ja valmiuksia soveltaa teoriaa käytäntöön. Työ vaati suunnitelmallisuutta, aikataulutusta ja jatkuvaa arviointia, mikä paransi valmiuksia toimia kehittämistehtävissä myös tulevaisuudessa. Perehdytysprosessin syvälinen ymmärtäminen ja sen merkityksen hahmottaminen työyhteisön toiminnan kannalta lisäsi omaa ammatillista osaamista merkittävästi.

Vaikka prosessi eteni pääosin suunnitellusti, sen aikana kohdattiin myös haasteita. Suurimpana haasteena oli aineiston laajuus ja sen jäsentäminen siten, että oppaasta tuli tiivis mutta informatiivinen. Tiedon rajaaminen vaati kriittistä pohdintaa itseltäni ja valintoja sen suhteen, mikä tieto oli olennaista perehdytyksen kannalta ja mikä olisi parempi jättää liitteisiin tai erillisiin ohjeisiin. Toinen merkittävä haaste liittyi visuaaliseen suunnitteluun ja käytettävyyteen, koska tavoitteena oli tuottaa sähköinen versio, jotta versio olisi yhtä selkeä ja toimiva. Visuaalista puolta työssä olisi voinut olla enemmän, jos työlle olisi jäänyt vielä enemmän aikaa. Aikataulu haasteet olivat sellaiset, että työn visuaalisuudesta karsittiin. Aikataulullisesti työ eteni kumminkin suhteellisen hyvin, mutta useat muokkaus- ja palautekierrokset pidensivät prosessia ja loivat lopussa aikataulu paineita. Tämä kuitenkin osoittautui lopulta hyödylliseksi, sillä jatkuva palaute paransi työn laatua ja toi esiin näkökulmia, joita ei aluksi ollut huomioitu.

Opinnäytetyön tekeminen oli merkittävä oppimisprosessi. Työ kehitti kriittistä ajattelua, tiedonhakutaitoja ja kykyä soveltaa teoriaa käytäntöön. Perehdyttämisen merkityksen ymmärtäminen syveni prosessin aikana huomattavasti. Perehdytys ei ole vain uuden työntekijän opastamista tehtäviin, vaan se on strateginen osa organisaation osaamisen hallintaa ja työntekijöiden sitouttamista. Työ opetti myös projektityöskentelyn ja kehittämistyön periaatteita. Eri vaiheiden suunnittelu, toteutus, arviointi ja muokkaaminen osoittivat, että onnistunut kehittämistyö perustuu joustavuuteen ja kykyyn reagoida muuttuviin tilanteisiin. Lisäksi toimeksiantajan haastattelu vahvisti vuorovaikutustaitoja ja kykyä ottaa huo-

mioon erilaisia näkökulmia. Perehdytysoppaan tekeminen antoi myös varmuutta ammatilliseen esiintymiseen ja oman osaamisen hyödyntämiseen. Työn tulos oli konkreettinen ja organisaation käyttöön jäävä tuotos, mikä lisäsi työn merkityksellisyyttä ja toi esiin oman työn vaikutukset käytännössä.

Kokonaisuutena perehdytysoppaan toteutus onnistui hyvin ja vastasi sille asetettuja tavoitteita. Aina tietenkin löytyy parannettavaa. Työn tuloksena syntyi selkeä ja käytännönläheinen opas, joka tukee organisaation perehdytysprosessia ja parantaa tiedonkulkua. Prosessin aikana opittiin, että hyvä perehdytysopas ei ole vain dokumentti, vaan jatkuvasti kehittyvä työkalu, jota on päivitettävä organisaation muuttuessa. Opinnäytetyö vahvisti käsitystä siitä, että perehdytyksen kehittäminen on tärkeä osa työyhteisön hyvinvointia, työn laatua ja turvallisuutta. Laadukas perehdytys lisää työntekijöiden sitoutumista, vähentää virheitä ja tukee organisaation tavoitteiden saavuttamista. Tästä näkökulmasta perehdytysopas toimii paitsi käytännön työkaluna, myös osana organisaation laadunhallintaa ja osaamisen kehittämistä.

LÄHTEET

- Airaksinen, T, Kostamo, P & Vilkka, H. 2022. *Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön*. Helsinki: Art House Oy
- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. *Perehdyttäminen ja työnopastus –ennakoivaa työsuojelua*. Työturvallisuuskeskus TTK. Saatavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/>. Viitattu 29.9.2025.
- Eklund, A.2023. *Tervetuloa meille*. Espoo: Brik Impac Oy.
- Eräsalo, U. 2011. *Palvelu ammattina*. Helsinki: Restamark.
- Helin, J. 15.8.2023. *Roolit perehdytyksessä. Motivoiva perehdytys*. Saatavissa: <https://johannaheinlin.fi/roolit-perehdytyksessa/> . Viitattu 29.9.2025.
- Joki, M. 2018. *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*. Helsinki: Kauppakamari.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. *Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kauhanen, J. 2016. *Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä: kehittämisohjelman laatiminen*. Helsinki: Kauppakamari.
- Korkiakoski, K. 2019. *Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen*. Helsinki: Alma Talent.
- Lammi, H. 2020. *Luontaiset vahvuudet työelämässä: kohti onnistumisia ja motivaatiota*. Huittinen: Tament.
- Silvonen, A. 2020. Onnistunut perehdytys sitouttaa ja parantaa tuottavuutta – Huolehdi 5 avainkohdasta Saatavissa: <https://brik.fi/brik-lehti/onnistunut-perehdytys-sitouttaa/>. Viitattu 27.9.2025.
- Tasa-arvolaki 609/1986. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/1986/609>. Viitattu 28.9.2025.
- Toimeksiantajan haastattelu.2025. *Henkilökohtainen haastattelu*. Viitattu 5.9.2025.
- Työsopimuslaki 55/2001. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2001/55#chp_1. Viitattu 28.9.2025.
- Työturvallisuuslaki 738/2002. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2002/738> . Viitattu 28.9.2025.
- Työturvallisuuskeskus TTK. Laki nuorista työntekijöistä 998/1998. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/1993/998>. Viitattu 28.9.2025.
- Valvio, T. 2010. *Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen*. Helsinki: Kauppakamari.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2014/1325>. Viitattu 28.9.2025.

Yleinen tietosuojasetus. Saatavissa: <https://eur-lex.europa.eu/FI/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>. Viitattu 28.9.2025.

Haastattelukysymykset toimeksiantajan edustajalle

1. Minkälainen Yritys X on?
2. Mitkä työtehtävät muodostavat yrityksenne päivän kulun?
3. Minkälainen perehdytysprosessi Yritys x:ssä on?
4. Minkälainen on hyvä perehdyttäjä? Mitä ominaisuuksia vaaditaan?
5. Minkälaiset ovat mielestäsi perehdytyksen tärkeimpiä kulmakiviä yrityksessänne?
6. Eroaako perehdytys eri ihmisten välillä, esimerkiksi vaikuttaako perehdytykseen ikä tai työkokemus?
7. Onko perehdytysoppaalla omasta mielestäsi, kuinka suuri merkitys perehdytyksessä?
8. Mitä toiveita perehdytysoppaasta?

SISÄLLYS

1 TERVETULOA OSAKSI YRITYS X- TIIMIÄ	1
1.1 Yritys x yrityksenä	1
1.2 Tulevaisuus yrityksessä.....	2
2 MYYMÄLÄN TOIMINTA JA ARKI.....	3
3 TYÖVUOROT, AIKATAULUT JA KÄYTÄNNÖT	4
4 ASIAKASPALVELU	5
5 KASSATYÖNKENTELY	7
6 TUOTTEIDEN KÄSITTELY JA ESILLEPANO MYYMÄLÄSSÄ.....	9
7 INVENTAARIO JA VARASTON HALLINTA	11
8 TURVALLISUUS JA HÄTÄTILANTEET	13
9 TIIMITYÖ JA TYÖILMAPIIRI	17