

Turun kaupunki: Asiakaspalvelun koulutuspaketti

Liitediat



6Aika



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Arvot - Asiakaskohtaaminen

- Tilannetajuista, rajattua vuorovaikutusta
- Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus
- Esim. taito viheltää peli poikki ja muuttaa kohtaamisen suuntaa; taustoista riippumatta kaikki asiakkaat saavat samaa palvelua

Arvot - Vuorovaikutus

- Positiivinen ja kohtelias läsnäolo
- Ihminen ihmiselle
- Esim. Ei anna jonotilanteen heijastua asiakastilanteeseen; Vältetään vaikeaselkoista virkamiesmäisyyttä

Arvot - Asiantuntija töissä

- Ammatillisuus
- Työn arvostaminen
- Esim. Viedään asiakkaan asiaa eteenpäin ja ohjataan selkeästi; Arvostetaan omaa ja muiden työtä

Arvot – asiakaskohtaaminen 1/3

- **Tilannetajuinen, rajattu vuorovaikutus**
 - esim. kiukkuinen asiakas -> et imeydy huonoon fiilikseen vaan pysyt omien positiivisten rajojen sisällä (ei anna tunteen tarttua); tilannetajuinen -> puhuu rauhallisella äänellä rauhattomalle (rauhallisuus luo rauhallisuutta);
 - ei myöskään puhuta liikaa/liian kauan;
 - tilannetaju ystävälliseen keskeyttämiseen (kuuntelee ja positiivisesti ohjaa, palveltu olo asiakkaalle); miten kauan asiakasta kuunnellaan – tasalaatuisuus, kaikilla ei aikaa kuunnella
 - taito viheltää peli poikki tarvittaessa ja muuttaa kohtaamisen suuntaa
- **Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus**
 - taustasta riippumatta kaikki asiakkaat saavat samaa palvelua; palvelun tasalaatuisuus; oikea tietotaitotaso
 - asiakkaan osaaminen ei saa vaikuttaa annettavaan palveluun (myös ne jotka eivät osaa vaatia, saavat samaa mitä vaativimmat)
 - haasteena kielimuuri; vaikeuttaa asian välittämistä
 - edellytyksenä samat toimintaohjeet ja pelisäännöt kaikille työntekijöille

Arvot – vuorovaikutus 2/3

- **Positiivinen ja kohtelias läsnäolo**

- asiakkaan kohtaaminen, positiivinen mieli, ei naama nurinpäin/katso kelloa; huomioi heti asiakkaaseen; osaa kuunnella
- asiakkaalla tunne, että sinusta on kiva, että minä tulin tänne, heti ovelta tullessa huomioidaan (minusta ei siis ole vaivaa)
- asiakas kerrallaan. Jos jonoa, ei anna sen heijastua asiakastilanteeseen
- kohtaaminen ystävällisyys habituksesta ja asiakkaan omasta käytöksestä huolimatta

- **Ihminen ihmiselle**

- positiivisuus ja **aitous**; kohdataan asiakas ja ihminen juuri siinä tilanteessa; ystävällinen kohtaaminen
- ei pidä itseään ylempänä kuin asiakas, samanarvoisuus
- vältetään vaikeaselkoista virkamiesmäisyyttä (vieraannuttaa), joskus kuitenkin se tukee vuorovaikutusta

Arvot – asiantuntija töissä 3/3

- **Ammatillisuus**

- asiakas saa oikeita, ajantasaisia tietoja; viedään asiakkaan asiaa eteenpäin; ohjataan selkeästi ja pidemmälle yli toimialarajojenkin
- palvelun luotettavuus ja sujuvuus, yhdeltä luukulta ei pallottelua paikasta toiseen
- toimitaan oikein sääntöjen ja arvojen mukaisesti, taloudellisesti, asiakkaan parasta tavoitellen
- vastuullisuus
- ollaan hyvä työkaveri –ystävä; ollaan hyviä alaisia ja hyviä omille itsellemme
- omien arvojen ja asenteiden ristiriitaisuus suhteessa ohjeistuksiin (ei pidä näyttää töissä); pysytään firman miehinä ja naisina (typerä hinnoittelu); jätä omat arvot taakse ja töissä työarvojen mukaan (asiakasryhmä ja –tilanne voi aiheuttaa erilaisia tunteita, joita ei näytetä)

- **Työn arvostus**

- oman ja muiden työn arvostaminen; puute näkyy asenteessa; puhuu negatiivista niin että muut kuulee (työkaverit tai asiakas)
- ollaan brändi! edustetaan kaupunkia, omaa palvelua

1. Mitä on ratkaisukeskeisyys?

- **Etenevää ja aktiivista toimintaa, asiakkaan ja organisaation näkökulmasta**
- Ongelman jakaminen osiin, mistä asia koostuu → analyttinen ja järjestelmällinen eteneminen
- Pyrkimys ratkaisuun
- Asiakkaan ja organisaation näkökulmasta paras mahdollinen ratkaisu ongelmaan (ei mennä siitä, missä aita on matalin)
- (Ammatti)taitoa
- Kyky lähteä tutkimaan ongelmaa ja siihen ratkaisua (passiivisuuden vastakohta)

2. Mitä ratkaisukeskeisyys edellyttää asiakaspalveluhlöltä?

- **Koko prosessin tuntemus, pystyy ajattelemaan asiaa eteenpäin asiakkaan näkökulmasta**
- Ratkaisuvaihtoehtojen tunteminen laajasti
- Asiakkaan tilanteen huomiointi
- Kyky asettua asiakkaan asemaan
- Tiedonhakutaidot
- Halu selvittää asioita
- Pystyy katsomaan asiaa objektiivisesti
- Joustavuus
- Innokkuus
- Poistuminen välillä mukavuusalueelta
- Työnilo

3. Esimerkkejä: kehitä asiakkaan kysymys, johon esitetään sekä ratkaisukeskeinen vastaus että ei-ratkaisukeskeinen vastaus **1/2**

- **Asiakas tulee toisen viranomaisen päätöksen kanssa ja kertoo, ettei ymmärrä sitä**
 - ✓ Luen päätöksen ja pyrin selvittämään sen asiakkaalle tai soitan toiselle viranomaiselle ellen itse kykene päätöstä avaamaan
 - Pyydän ystävällisesti ottamaan yhteyttä päätöksen tehneeseen viranomaiseen
- Nainen on juuri vapautunut vankilasta ja kertoo, että hänen pitäisi päästä mielenterveyspalveluiden piiriin takaisin
 - ✓ Kerron yhteystiedot ja neuvon, mitä hänen pitää tehdä asian edistämiseksi
 - Kehotan häntä soittamaan mielenterveyspalveluihin

3. Esimerkkejä: kehitä asiakkaan kysymys, johon esitetään sekä ratkaisukeskeinen vastaus että ei-ratkaisukeskeinen vastaus **2/2**

- Olet asiakaspalvelijana paikassa, johon tullaan pitämään tilaisuuksia. Luennoitsija tulee pyytämään, että saisi kännykästä äänet saliin kuuluviin. Olet yksin töissä, et tiedä mitä tekisit
 - ✓ Soitat työkaverille kotiin ja pyydät neuvomaan puhelimitse, miten onnistuisit auttamaan. Äänet saadaan kuuluviin
 - Vastaat asiakkaalle: "En pysty auttamaan"
- *Miten saan ladattua bussikortin?*
 - ✓ "Voin auttaa sinua nyt"
 - "Katsotko netistä"


4. Miltä ratkaisukeskeisyys tuntuu/näyttää/kuulostaa asiakkaalle? Entä muu kuin ratkaisukeskeinen tapa?

Ratkaisukeskeisyys

- **Luottamusta herättävä, tunne asian etenemisestä**
- "Yhden luukun periaate"
- Henkilökohtaisen palvelun tunne
- Välittäminen ("Minusta välitetään")
- Päämäärätietoisuus, tuloksellisuus
- Asiakas saa "kartan"
- Asiakas saa tarvitsemansa avun ja tiedon

Ei-ratkaisukeskeisyys

- **Epäluottamus asian hoitamiseen**
- "Juoksuttaminen"
- Laiskuutena
- Ei-tasavertaista kohtelua
- Välintäpitämättömyys
- Ei kiinnosta –asenne
- Konemaisuus, asiakas on liukuhihnalla
- Pakettiratkaisun antaminen (reflektio jää puutteelliseksi)
- Neuvotulva

 = pienryhmän valitsema kuvaavin sanoitus





Miten asiakasmyönteisyys ilmenee käytännössä? 1/2

- ratkaisukeskeisyys; asiakas ei ole ongelma vaan positiivinen asia, jolle halutaan löytää ratkaisu
- halu auttaa
- asenne, se mitä ajattelet = korvien välissä asennoituminen kuntoon, ja se vie jo pitkälle
- asiakkaan elämän helpottaminen; on valmis näkemään vaivaa asian ratkaisemiseksi
- lunastaa palvelun, jos on luvannut jotain (jatkoselvittelyt yms)

Miten asiakasmyönteisyys ilmenee käytännössä? 2/2

- **kehonkieli** (olen huomionnut sinut – vink- tulen kohta sinun luoksesi)
- asiakkaan vastaanottaminen, tervehditään iloisesti (ei syvähuokausta)
- kontaktin ottaminen, ensi hetkellä, siitä lähtee kaikki → asiakkaan **halu tulla autetuksi** (asiakkaan asenne muuttuu, korvat aukeavat, vastaanottokanava aukeaa ja kuuntelee oikeasti) / varoo provosoimasta yhtään
- ystävällinen hymy, silmiin katsominen ja kuunteleminen
- ilo äänessä (erityisesti puhelimesta), olemuksessa → viestii äänellä ja keholla/olemuksella, että on ilo auttaa
- **läsnä** ja ystävällinen alusta loppuun, on juuri palveltavan asiakkaan kanssa tilanteessa läsnä, ei kuikuile muita, vaikka jonoa näkyvissä
- **rajat** asiakkaalle / jotain rajaa huonolle käytökselle ja huutelulle
- asiakkaan **kiittäminen** – kiitos hyvästä kysymyksestä, vitsi olit fiksu asiakas
- asiakas on stressaantunut kiireisestä, penkoo tavaroistaan palvelutilanteesta ”hei ei mitään hätää, minäkin saan hetken hengähtää” / **haasteiden käänkö yhdessä positiiviseksi**

Palvelukanavan luonnehdintaa

Kanava	Erityistä
 Fyysinen asiointipiste	Asiakkaan fyysinen kohtaaminen, palveluympäristö Persoona työkaluna; Laajin ja tarkin palvelutapa Asiakaspalveluhlö edustaa kaupunkia myös ulkoisella olemuksellaan
 Sähköposti	Tietoturva-asioiden huomiointi, jos esim. sisältö arkaluontoista Lisätiedon välittäminen puolin ja toisin nopeasti liitetiedostoina Kaikki tallentuu hyvässä ja pahassa; Mahdollisuus laatia kattava vastaus Edellyttää asiakkaalta oikean spostosoitteen tietämistä
 Chat	Nopeatempoisuus, oletusarvona nopea reagointi Kasvo ja ääni 'läsnä' tekstissä; tarkentavat kysymykset tärkeitä Läsnäolon viestintä asiakkaalle – täällä ollaan valmiina vastaamaan
 Puhelin	Vastaukset saatava nopeasti, vähän aikaa etsiä tietoa Selkeys Asiakas kuulee tunnetilat, vaikei näekään hlöä Varmat ja oikeat tiedot asiakkaalle; keskustelut voi tallentaa



Asiakkaat fyys. asiointipisteessä

Asiakas	Asiakkaan odotukset	Ideaali asiointi kanavassa	Asiakkaan mahd. kysymyksiä
Nuori aikuinen	Personoitua palvelua Fyysinen vs. digitaalinen asiointi; tottunut monikanavaiseen tapaan Palvelupisteestä saa konkreettisesti palvelun/tuotteen	”Yhteispalvelupiste” eli paljon eri palveluita samasta paikasta Laajat aukioloajat	Mitä palveluita saa mistäkin
Eläkeläis-pari	Kohderyhmän palveluista tietoa ja palvelua heti Palveleva ihminen (vs. itsepalvelu) Asiakaslähtöinen palvelu (tietoa paperille), ihmiskohtakti	Asia hoituu kuntoon Palvelu inhimillistä Elekielen ja kehonkielen merkitys	Kohderyhmän palvelut, edut, oikeudet Kohdennettua apua: mitä ja mistä/miten Mistä turvaranneke? Apuvälineitä? Mihin terveyskeskukseen kuuluu? Korvaako Kela sairaalamaksut? Miten haetaan omaishoidontukea?
Pyörä-tuolilla liikkuja	Esteettömyys: pääseekö asioimaan, onko asiointipiste oikeanlainen Liikkuminen jostain jonnekin Pitääkö asioida monessa pisteessä Saako kuljetettua kaikki tavarat mukana	Esteettömyysasiat kunnossa, eri haasteet huomioitu (kuulo, näkö, liikkuminen) induktio, sähköiset pöydät (korkeussäädöt) Liikkuminen helppoa Asiointi hoituu yhdessä pisteessä Palvelua saa läheltä	Esteettömyyteen ja liikkumiseen liittyvät kysymykset Kohderyhmän palvelut, edut, alennukset
Vieras-kielinen perhe	”Ellei täältä saa apua, niin ei mistään” Palvelu yhdeltä luukulta Eri kulttuureissa eri odotukset Visuaalisuus, kuvasymbolit apuvälineinä	Palvelupaketti yhdellä kertaa, ”toimialarajojen” ylittävää Selkeä vastaus, asia hoituu Joustava; vähän enemmän apua Osa kotouttamista!	Ihan mitä vain!

Asiakkaat sähköpostikanavassa



Asiakas	Asiakkaan odotukset	Ideaali asiointi kanavassa	Asiakkaan mahd. kysymyksiä
Nuori aikuinen	Virallinen kanava Ei juurikaan olisi käyttöä, somen kautta mieluummin	Vastaus nopeasti (raja pikaviestinten ja spostin välillä hämärtynyt, kun sposti on kännyköissä)	Työhön ja opiskeluun liittyviä asioita
Eläkeläis-pari	Vieras asia, ei käytä; lapset tehneet spostitilin esim. palveluihin kirjautumista varten Käyttää tiedon saamiseen, muttei kirjoittamiseen; tekniikka pelottaa	Asiakas opetettava käyttämään konetta ja verkkoa ennen kuin voi toimia + luottamus järjestelmään	Lyhyet ja ytimekkäät: - Aukioloajat - Mitä lounaaksi - Mitä palvelua saa
Pyörä-tuolilla liikkuja	Positiivinen suhtautuminen, ei tarvitse lähteä kotoa Helppous; spostiviestiä ei tarvitse kirjoittaa yhdellä kertaa valmiiksi Viestien lähettämismahdollisuus ympäri vuorokauden	Automaattiviesti, että asiakkaan viesti on tullut perille + mahd. vastausaika Ratkaisu kymyksien tai ohjeistus/neuvoja muihin mahdollisuuksiin Paluuviestissä selkeästi, kuka viestin lähetti Esteettömyys	(Mistä asiakas tietää, kenelle spostia lähettää -> osoite tulee olla jo tiedossa) (Vastauksen saaminen voi kestää tai sitä ei tule ollenkaan)
Vieras-kielinen perhe	Täsmällisen tiedon selvittäminen, esim. hinta	Asiakas saa hyvät yhteystiedot, linkit yms Vinkkejä, mistä saa esim. oman kielistä tai englanninkielistä opastusta Esteettömyys vuorovaikutuksessa (ymmärrys)	Asiointipisteen sijainti ja aukioloajat

Asiakkaat chatkanavassa



Asiakas	Asiakkaan odotukset	Ideaali asiointi kanavassa	Asiakkaan mahd. kysymyksiä
Nuori aikuinen	Luonteva ja tuttu kanava ”Kaikki hoituu” Nopeus Asiakkailla korkea odotustaso	Nopeaa ja selkeää, asiakas saa vastauksen Asiakas tunnistaa oman palveluntarpeen	Kulkuyhteydet, bussi Tapahtumat Tukiasiat (asuminen, opinnot) Kirjastopalvelut, liikunta, pysäköinti Yleisneuvontaa mihin olla yhteydessä
Eläkeläis-pari	Kielteinen asenne sähköiseen kanavaan, luottamuspulla Tavoitteena kasvokkain kohtaaminen Hlökohtainen neuvonta chatin käyttöön	Henkilökohtaisesta chat-käytön neuvonnasta positiivinen kokemus Oppii uutta, rohkeus käyttää uutta Kirjoittaminen hidasta vs. chatin nopea tyyli...	Onko kanavaan kysymyksiä? Kulttuuripalvelut Aukioloajat Helpot yksinkertaiset kysymykset
Pyörä-tuolilla liikkuja	Helppous, tavoittaa kotoa käsin Myönteinen suhtautuminen Nopeat vastaukset Reaaliaikainen tieto Pienten infoasioiden käsittely	Nopea ratkaisu asiaan, vastaus kysymykseen (Haasteena oikeanlainen neuvonta; asiakkaan erityispiirteet /-tarpeet eivät näy chatissa)	Onko tila esteetön? Palvelujen soveltuvuus Samat kysymykset mitä muilla
Vieras-kielinen perhe	Neuvoa, apua, ohjausta oikeaan suuntaan Selkeys, avainsanojen tunnistaminen Kohteliaisuus	Tuloksena hyvät jatko-ohjeet kirjallisessa muodossa	Kulkuyhteydet, bussi Juhlajärjestelyt Tilavaraukset Työpaikat

Asiakkaat puhelinkanavassa



Asiakas	Asiakkaan odotukset	Ideaali asiointi kanavassa	Asiakkaan mahd. kysymyksiä
Nuori aikuinen	Samat palvelut kaikissa kanavissa, ei ohjausta toisiin kanaviin	Ei soittoaikoja Takaisinsoitot hankalia; aina ei voi vastata puhelimeen	Ei yleensä puhelimitse hoidettavia asioita
Eläkeläis-pari	Täsmätieto, mistä saa tietyn palvelun Melko nopea vastaaminen, takaisinsoitto Ei siirtoa sähköiseen kanavaan	Vastauksen saa heti ja asia päättyy	Saako teiltä seniorirannekkeen/bussikortin? Voinko uusia kirjalainan, mihin kirjat voi palauttaa? Mihin aikaan palvelupiste on auki? (Puhelut saattavat kestää pitkään)
Pyörä-tuolilla liikkuja	Positiivinen suhtautuminen palveluihin, jotka eivät vaadi poistumista kotoa Asia hoituu yhden puhelun aikana Ei ohjausta paikkaan, jonne ei esteetöntä kulkua	Asia selviää yhdellä puhelulla	Neuvontaa ja ohjausta Mistä saa tiettyä palvelua? Tiettyjen palvelupisteiden esteettömyys (Miten asiakaspalvelija saa selville fyysisen rajoitteen, jos tieto on tarpeen?)
Vieras-kielinen perhe	Kaikki ratkeaa heti Laaja kielitaito asiakaspalvelijalla	Käytetään sujuvasti eri kanavia (esim. yhteystiedot tekstarilla) Hankala keskustelu käydään sposititse tai käynnillä Käytössä sopivat fraasit vierailia kielillä	Juhlapaikka lapsen syntymäpäiville? Miten x paikkaan pääsee? Miten vaimo saisi sairaanhoitajan töitä?

Osaamisvaateet eri kanavissa

Kanava	Mindset / Asenne	Skillset / Työskentelytaidot	Toolset / Tiedot ja työkalut
Fyys. asiointi- Piste	Hyvää palvelua hyvin erilaisillekin asiakkaille	Asiointirajoitteiden huomiointi Elekielitaito Tiedonhakutaidot	Kielitaito
Sähkö- posti	”Lukee myös rivien välistä”	Selkokielen ja johdonmukainen ilmaisu Tiedonhaku- ja koostamistaidot	Poissaolviestiasetukset Tietoturva-asiat Kielitaito
Chat	Tilannetaju Kohteliaisuus Halu selvittää asiakkaan konteksti	Sujuva kirjallinen ilmaisu Kyky tiivistää olennainen Oikeinkirjoitus, selkeys	
Puhelin	Hymy kuuluu äänessä	Tiedonhakutaidot	Kielitaito Lync (sis. lisätietojen saanti)

KOLMAS SEKTORI

Ammatilliset ja vapaaehtoisjärjestöt; Roolit: 1) Palveluntuottaja, 2) Vapaaehtoistyö, 3) Edunvalvonta; osin verovaroin

Folkhälsan	MLL	4H-yhdistys	Sydän- ja kuulonhuoltoliitot
SPR	VPK't	Urheiluseurat	Harrastus- ja virkistystoiminta...
Muistiluotsi	Martat	Turun ensi- ja turvakoti	Eläkeläisliitto

JULKINEN SEKTORI

Kuntien, maakuntien, kansallinen julkinen sektori; verovaroin ylläpidetty



Poliisi	TE-toimisto	
Verohallinto	Pelastuslaitos	Seurakunnat
Kela	Kirjasto	Julkiset sairaalat
Maistraatti	Koulut	Päiväkodit

KANSAIN-
VÄLISYYS
EU

NELJÄS SEKTORI

Toimintoja itse tuottavat kansalaiset (erilaiset pop up – aktiviteetit)

YKSITYINEN SEKTORI *Voittoa tavoitteleva*

Terveystalo	Tanssikoulu	Ravintolat
Taksit	Kuntosali	Elokuvateatterit
Huvipuistot	Yksityiset sote-toimijat	

Asiakaspalvelun merkitys/mielikuva tällä hetkellä*

Kaupungin sisällä	Kaupungin asukkailla?
<ul style="list-style-type: none">- taso vaihtelee liian paljon- sekavaa, monenlaista- halu ja tahto olla hyvä- erilaista eri pisteissä- toisissa pisteissä vastataan vain kysyttyyn kysymykseen, toisissa palvellaan kokonaisvaltaisesti pidemmälle- ristiriidat asiakkaan toiveiden ja organisaation toiveiden välillä- hajallaan → kun haluamansa asiakaspalvelun löytää, niin se on ihan hyvää- onko vaihteessa selkeät tiedot?	<ul style="list-style-type: none">- positiivinen- ei kukka tiiä mittä- toisissa palveluissa pystytään/halutaan joustamaan asiakkaan tarpeiden mukaan, toisissa ei- ratkaisukeskeisyyden taso vaihtelee- hankalaa löytää oikeat ihmiset- hajanainen- asiakas haluaisi päästä suoraan oikeaan kohteeseen- miten löytyisi oikea tieto ja mistä?

*Työpajan osallistujien näkemyksiä

Asiakaspalvelun merkitys/mielikuva tavoitetilassa*

Kaupungin sisällä	Kaupungin asukkailla?
<ul style="list-style-type: none">- yhtenäinen ja selkeä- monialainen asiakaspalvelu- asiakaspalvelun toimivuus vahvistaa brändiä- sujuvaa- asiakaspalvelun tulisi olla saatavilla helposti myös sähköisesti- ei jonoja	<ul style="list-style-type: none">- yhtenäinen ja selkeä- monialainen asiakaspalvelu- sujuva, yhden paikan pysäkki tai ainakin selkeät ohjeet- asiakkaat tahtovat hoitaa asiansa sähköisesti

*Työpajan osallistujien näkemyksiä

Asiakaspalvelun merkitys/mielikuva; miten edistetään?*

Kaupungin sisällä	Kaupungin asukkailla?
<ul style="list-style-type: none">- selkiytetään asiakaspalvelun, asiantuntijapalveluiden ja viestinnän roolia- selkeytetään, mikä tehtävää kuuluu kenellekin- sisäisen asiakkuuden ja aspan laadun parantaminen- asioita tulee oikeasti haluta viedä eteenpäin- visioiden, strategioiden tulee olla selkeitä- nykytila pitää olla tiedossa, jotta päästään eteenpäin- tiedonhallinnalla suuri rooli- toimintakulttuurin muutoksen on edettävä	<ul style="list-style-type: none">- ei pompoteta asiakkaita luukulta toiselle- tiedonkulku sujuvammaksi- viestintä avointa ja oikeanlaista- tiedon tulee pitää paikkansa

* Työpajan osallistujien näkemyksiä