

*Otteita osallistujalle jaettavasta materiaalista*

## **Näin me työskentelemme ja palvelemme asiakkaita / A**

Nimi \_\_\_\_\_

Päivämäärä \_\_\_\_\_

### **TUTUSTUMINEN NAAPURIIN**

Naapurin kertomat tiedot itsestään

### **TOTUUDEN HETKI**

- Totuuden hetki on se lyhyt tai pitempiaikainen hetki, jolloin asiakas kohtaa asiakaspalvelijan.
- Totuuden hetkessä asiakas saa kokemuksia, joiden pohjalta hän luo kokonaiskäsityksensä yrityksestämme ja sen palvelun tasosta.
- Tämä mielikuva on usein melko pysyvä.
- Onnistuminen asiakaspalvelussa tarkoittaa, että asiakkaiden muistiin kerääntyy pitkä sarja hyviä kokemuksia.

Omakohtaisia kokemuksia hyvistä totuuden hetkistä

**OPPIMINEN**

- Aivot ovat kuin metsä. Kun samasta kohdasta kuljetaan monta kertaa, syntyy polku.
- Me opimme laadukkaan asiakaspalvelun ja oikeat työskentelytavat toistamisen kautta.
- Toiston avulla kerääntyy asiakkaidemme mieliin hyviä kokemuksia. Siksi he haluavat tulla uudestaan ja kertovat usein hyvistä kokemuksistaan muillekin.

Ajatuksia oppimisesta

**KATSEKONTAKTIN MERKITYS**

Mitä pidit harjoituksesta, mitä opit

**OLEMUS, ULKOASU JA MILJÖÖ**

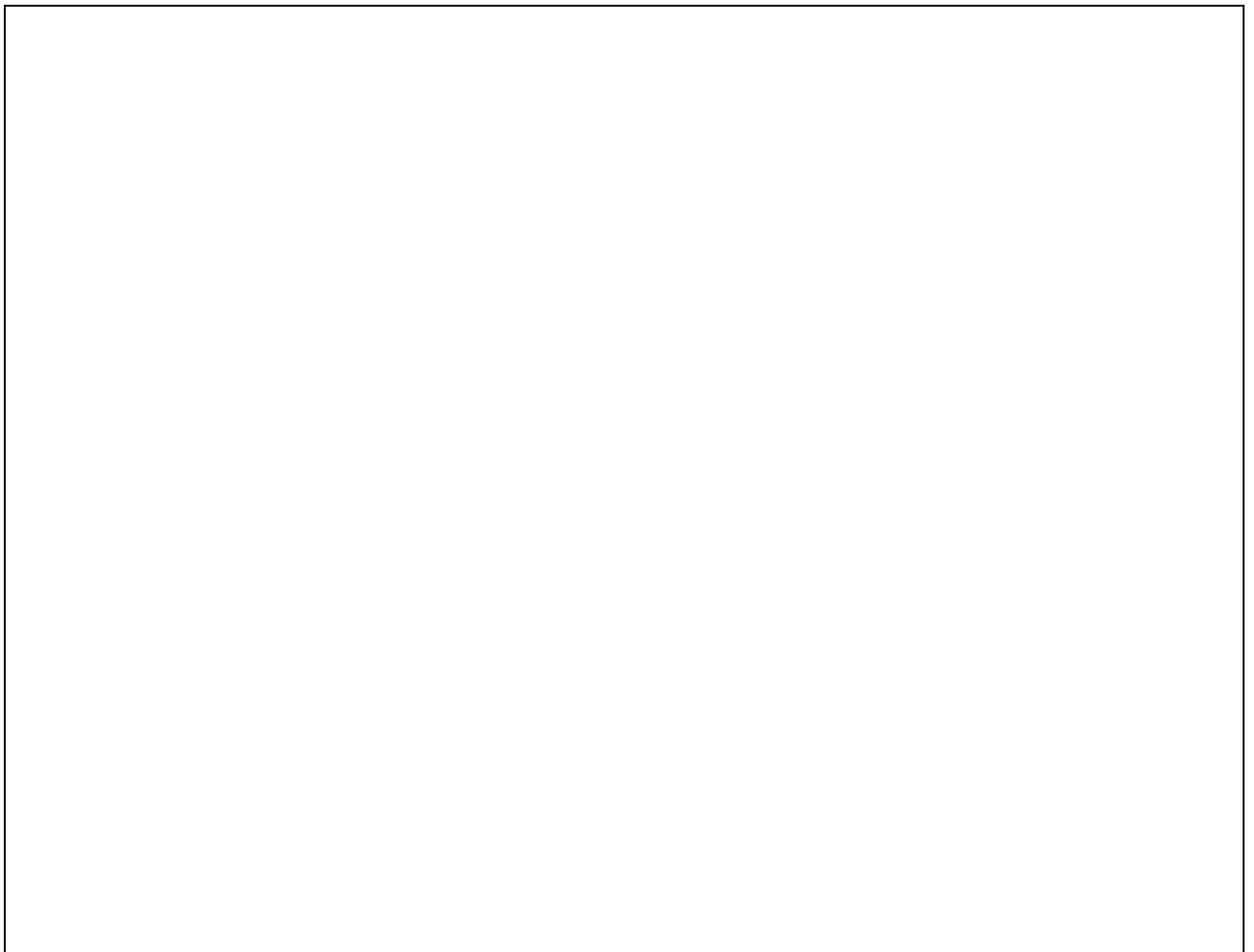
Mitkä kohdat ovat ravintolassanne kunnossa, ja missä kohtaa on eniten parannettavaa

**HENKILÖKOHTAISET PÄÄTÖKSET**

Mitä aiot tehdä parantaaksesi asiakaspalvelutaitoasi tämän tilaisuuden virikkeiden perusteella?

**Kehittämisen aihealueita**

- asiakkaiden kohtaaminen,
- asiakkaiden palveleminen,
- asiantuntemus ja tuotetuntemus,
- ”se pieni lisä”,
- toimiminen ryhmässä,
- käyttäytyminen ja hyvät tavat,
- salin ja keittiön yhteistyö,
- vaatetus,
- olemus ja ulkoasu...



Näitä päätöksiä seurataan B-jaksossa.

*Otteita osallistujalle jaettavasta materiaalista***OSA B / KERTAUS JAKSOSTA A**

- Asiakas on työmme tarkoitus, siksi välitämme hänestä.
- Kohtaamme aina asiakkaan ihmisenä.
- Yksi yrityksemme arvoista on yhteistyö. Joustavalla yhteistyöllä prosessit toimivat, jolloin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja saavutamme heidän luottamuksensa.
- Teemme työt yhdessä, siksi välitämme myös toisistamme.
- Kun meillä on hyvä henki, välittyy se myös asiakkaalle.
- **Kyse on meistä itsestämme.**
- **Miten kannamme vastuuta omasta ja toistemme motivaatiosta.**
- **Miten pidämme yhdessä huolta hyvästä ilmapiiristä.**

**MITÄ ON MOTIVAATIO**

Se on:

**KENELLÄ VASTUU**

Kenellä on vastuu sinun työmotivaatiostasi?  
Jakakaa 100 % siten kuin ryhmän mielestä  
vastuu jakaantuu.

Mitä tämä vastuu tarkoittaa käytännössä?

- Yritys \_\_\_\_\_
- Esimies \_\_\_\_\_
- Työkaveri \_\_\_\_\_
- Asiakas \_\_\_\_\_
- Perhe \_\_\_\_\_
- Sinä itse \_\_\_\_\_

100 %

Heikko motivaatio ja sen aiheuttama huono ilmapiiri voi vaikuttaa jopa mielenterveyteen. Suomen Mielenterveysseura on laatinut julistuksen, jossa lukee: ”Mielenterveys on oikeudenmukaista kohtelua. Jokainen työyhteisön jäsen on **vastuussa yleisestä ilmapiiristä** ja vaikuttaa omalla suhtautumisellaan siihen, tukeeko se mielenterveyttä ja henkistä hyvinvointia vai ei.”

**Sama asia koskee työmotivaatiota, josta kaikilla on osavastuunsa.** Väärä asenne työssä heikentää ilmapiiriä, kaikkien motivaatiota ja asiakaspalvelua. Se on myös yrityksemme arvojen vastaista toimintaa.

Psykologi Olavi Parvikko sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosasto: ”Työpaikka ei ole terapiayhteisö eikä joidenkin yksilöiden huomioonottamispaikka. Toisten ongelmien kuunteleminen ja niihin eläytyminen voi johtaa väsähtämiseen, jolloin ihminen ei kykene hoitamaan omaa perustehtäväänsä.”

Ajatuksia, kokemuksia, ehdotuksia

Väsähtämistä ja motivaation laskua voi saada aikaan myös työkaverin

- yhteistyöhaluttomuus
- passiivisuus
- negatiivinen asenne
- toisen syytteleminen, vähätteleminen tai alistaminen
- oman motivaation pitäminen alhaisella tasolla (”mä olen täällä vaan töissä”)
- pahimmassa tapauksessa työpaikkakiusaaminen

**Ihmisten tulee entistä enemmän kantaa yhdessä vastuuta työpaikan ilmapiiristä. Käytännössä se tarkoittaa**

- **hyviä käytöstapoja**
- **joustavaa yhteistyötä**
- **auttamista ja avun pyytämistä**
- **työkaverin yksilöllisyyden ja erilaisuuden kunnioittamista**

Mihin sinun on hyvä kiinnittää enemmän huomiota tulevaisuudessa, kun arvioit omaa osuuttasi hyvän ilmapiirin muodostumisessa

## **PALAUTTEEN ANTAMINEN JA VASTAANOTTAMINEN**

Positiivisen palautteen tärkeimmät vaikutukset

- Motivaatio on korkea, kun ihminen kokee onnistumisia ja se huomataan.
- Ammattitaito kasvaa ja ihminen kehittyy.

Miten korjaava palaute eli kritiikki tulee antaa niin, että se menee perille eikä loukkaa ihmistä?

Kirjoita tähän ryhmäsi vastaukset

Kirjoita tähän vastaus vetäjän esittämästä kuvasta

## **HENKILÖKOHTAISET PÄÄTÖKSET**

Mitä aiot tehdä parantaaksesi asiakaspalvelutaitoasi ja yhteistyökykyäsi tämän tilaisuuden virikkeiden perusteella?

**Kehittämisen aihealueita:** positiivisen palautteen antaminen, kritiikin esittäminen oikealla tavalla, vastuu omasta ja toisten motivaatiosta, vastuu hyvästä ilmapiiristä, oma käyttäytyminen ja suhtautuminen työkavereihin...

Mitä aiot tehdä käytännössä