

ERTO / YSTEÄ

**Työhyvinvointi osana toimivaa työyhteisöä
Vaativat asiakaspalvelutilanteet**

1.10.2011

Toimiva työyhteisö

- selkeät tavoitteet ja yhteiset pelisäännöt
- tarkoituksenmukaiset työvälineet
- sujuva työskentely ja yhteistyön toimivuus
- riittävä tiedonkulku ja sisäinen viestintä
- keskittyminen oikeisiin asioihin
- kyky ratkaista ongelmia
- erilaisten näkemysten arvostaminen
- luottamus ja avoin vuorovaikutus
- kannustaminen
- toimiva ulkoinen ja sisäinen palautejärjestelmä

Vuorovaikutustaidot

= viestinnässä tarvittavat taidot

1. Puhuminen
2. Kuunteleminen
3. Sanaton viestintä

Oheisviestinnän merkitys

(USA: Aram Mehrabia, Suomi: Osmo A. Wiio)

SANAT EIVÄT RIITÄ KERTOMAAN...

SANOTUT SANAT

7 % USA
12 % Suomi

ELEVIESTINTÄ

Hymy
Ilmeet, eleet
Katsekontakti
Ulkoinen olemus
Käsien asennot
Kävelytapa, ryhti
Istuma-asento

55 % USA
48 % Suomi

ÄÄNEN KÄYTTÖ

Äänen voimakkuus
Ääntäminen
Painotus, selkeys
Tauotus, nopeus
Puheen rytmi
Äänen sointiväri
Sävelkulku

38 % USA
40 % Suomi

Aktiivinen kuuntelu

- keskity puhujaan, ole kiinnostunut
- kuuntele, mitä sanotaan tai kysytään
- älä keskeytä toista
- kysy, älä oletta
- toista toisen käyttämiä avainsanoja
- rajoita omaa puhetta: kuuntele enemmän kuin puhut
- tulkitse toisen äänensävyä ja sanatonta viestintää
- merkitse muistiin olennaiset asiat, tee yhteenveto
- tiimityössä yhteiset päätökset vaativat toisten aitoa kuuntelua ja sillä osoitetaan, että arvostetaan toista

Avoimen vuorovaikutuksen pelisäännöt

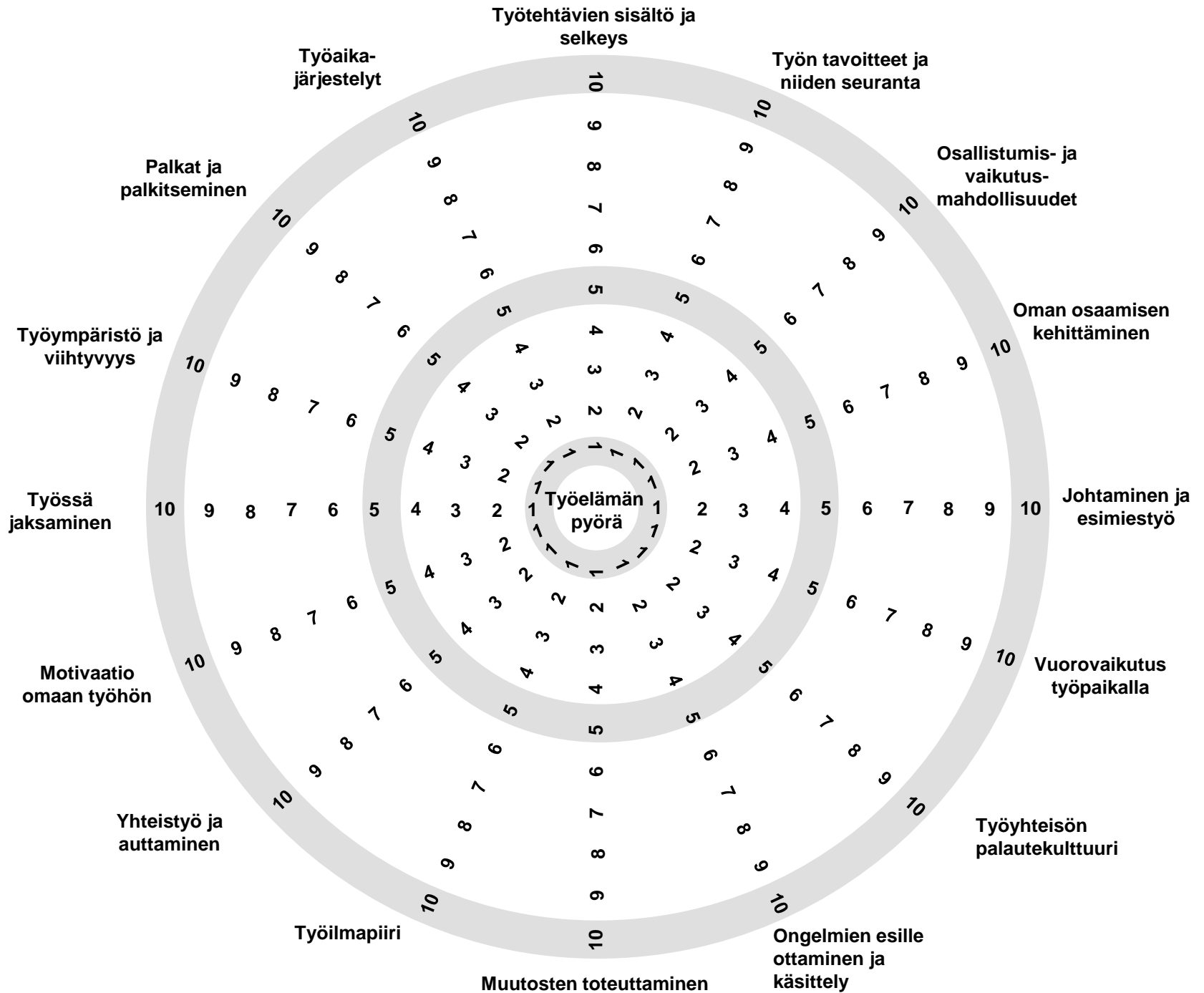
- tietoa jaetaan eikä pantata
- kuunnellaan toista ja varmistetaan, että asia on ymmärretty oikein
- hyväksytään erilaiset mielipiteet
- perustellaan omat mielipiteet
- kritisoidaan asioita, ei ihmisiä
- vältetään epäselviä ilmaisuja ja tarkoitetaan, mitä sanotaan
- rohkaistaan toisia osallistumaan ja kysytään kaikilta mielipidettä
- pidetään yllä vuoropuhelua

7 x K –sääntö (vuorovaikutuksen kehittäminen)

- | | |
|-------------------|--|
| KYSELE | - selvitä, mitä toinen tarkoittaa |
| KUUNTELE | - kuuntele aidosti, mitä toinen sanoo |
| KATSELE | - huomaa, mitä toinen viestittää eleillään,
eleet kertovat usein enemmän kuin sanat |
| KESKUSTELE | - tasavertaista keskustelua toisen kanssa |
| KESKITY | - toisen huomiointi edellyttää keskittymistä |
| KUNNIOITA | - jokaista kohteliaalla käytöksellä |
| KIITÄ | - myönteisyys parantaa vuorovaikutusta |

Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

- työstä suoriutuminen
- vaikutusmahdollisuudet omaan työhön
- oman osaamisen kehittäminen
- työyhteisön ilmapiiri
- arvostus
- keskinäinen luottamus
- työssä onnistumisen jakaminen
- johtaminen ja esimiestyö
- ongelmista ja erilaisista epäonnistumisista keskusteleminen
- palautteen antaminen ja vastaanottaminen
- motivaatio omaan työhön
- työssä jaksaminen
- hauskuus ja huumori



Työ, ura

Tulevaisuuden-
näkömäärät

Motivaatio,
innostus työhön

Työyhteisö,
työkaverit

Taloudellinen
tilanne

Ajanhallinta,
kiire

Liikunta

Jaksaminen

Harrastukset

Elämän-
pyörä

Parisuhde,
lapset

Ulkonäkö

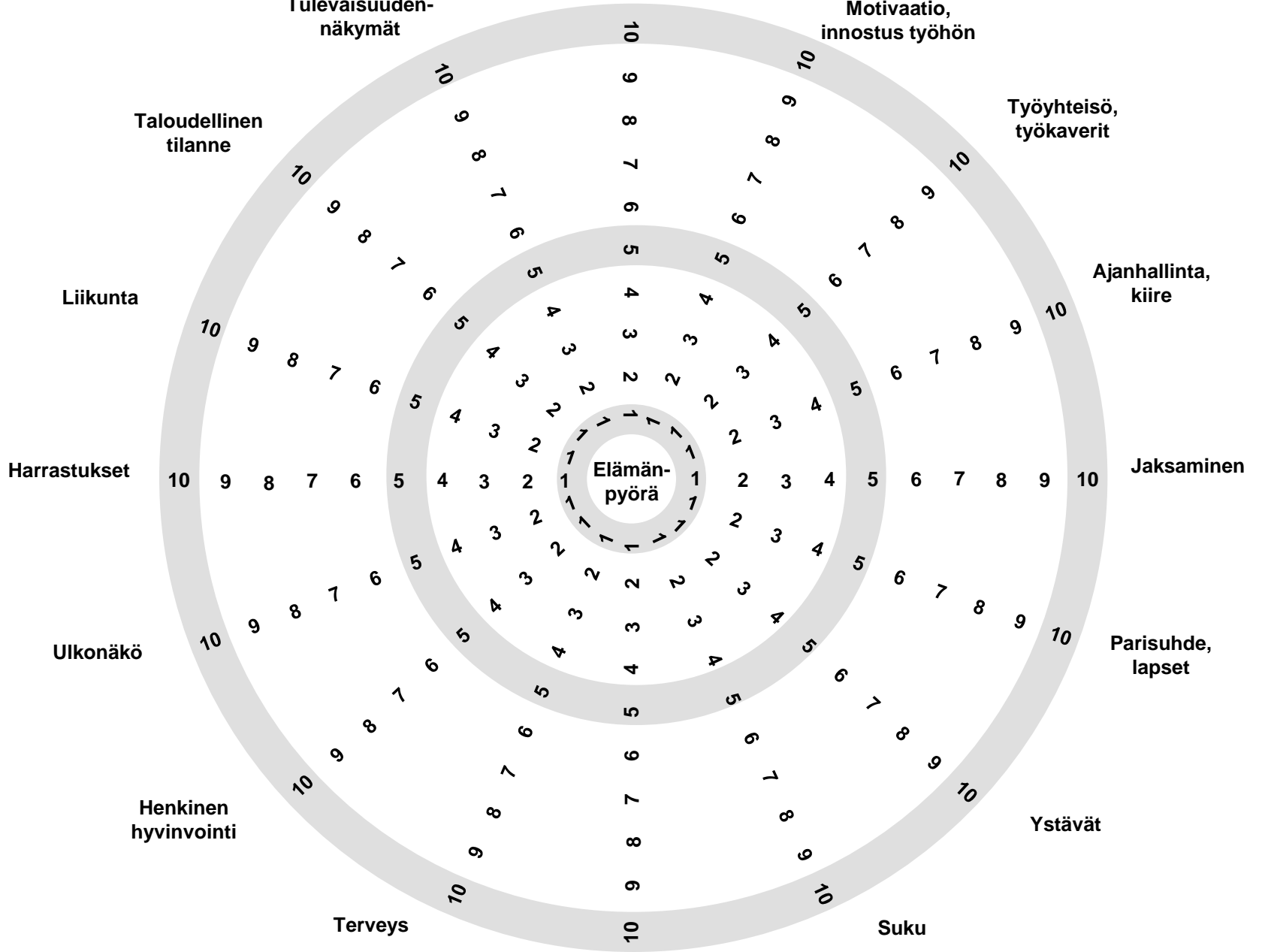
Ystävät

Henkinen
hyvinvointi

Terveys

Suku

Koti, asuinympäristö



Onnistunut asiakkaan kohtaaminen

- kaikkein tärkeintä on oikea asenne
- kaikki asiakkaat ovat yhtä tärkeitä
- asiakas arvioi palvelun laatua palvelun jokaisessa vaiheessa
- onnistunut asiakaskohtaaminen antaa anteeksi paljon
- asiakas haluaa tulla kohdelluksi yksilönä
- asiakas haluaa, että hänen tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellaan
- pienet asiat, kuten kohteliaisuus ja empatia, tekevät palvelusta ainutlaatuisen
- asiakkaan laatuvaatimukset nousevat hyvän palvelun myötä

Hankalien tilanteiden käsittely

- ole rauhallinen, anna toiselle aikaa rauhoittua
- herätä toisen henkilön luottamus
- kuuntele aktiivisesti, tee tarkentavia kysymyksiä
- älä keskeytä, älä väittele
- tulkitse sanatonta viestintää
- pyri selvittämään tilanteen syyt, mutta älä etsi syyllistä
- älä ota asioita henkilökohtaisesti äläkä itse mene henkilökohtaisuuksiin
- ole hienotunteinen, älä nolaa toista

Ongelmien syntyä työpaikalla ennaltaehkäisevät

- avoin tiedottamiskulttuuri
- keskusteluun kannustava ilmapiiri
- säännölliset palaverikäytännöt
- selkeät pelisäännöt
- kehityskeskustelukäytännöt
- käytännöt palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen
- perehdyttämis- ja koulutuskäytännöt
- ryhmätyöskentelylle ja yhteistyölle suotuisat olosuhteet