

Pienryhmätehtävä: Asiakaspalvelu ja yhteistyö

Opiskelkaa etukäteen *Asiakaspalvelu ja yhteistyö* -osio.

Tehkää yhdessä tehtävät ja tallentakaa ne teksti- ja video- tai audiotiedostoina. Ladatkaa tehtävät pienryhmätehtävien palautuskansioon. Muistakaa nimetä tehtävät niin, että tiedoston nimessä on sekä teidän nimenne että tehtävän nimi (esim. Jeka & Tapani, Asiakaspalvelu ja yhteistyö).

1) Keskustelkaa (ei tarvitse kirjoittaa eikä tallentaa):

- a) Millaista sinun mielestäsi on hyvä asiakaspalvelu. Milloin ja missä olet viimeksi saanut hyvää palvelua? Mihin olit tyytyväinen? Millaista asiakaspalvelu Suomessa sinun mielestä on? Vertailkaa kokemuksianne.
- b) Kuuluuko sinun työhösi tai ammattiisi asiakaspalvelua tai jotakin sellaista toimintaa yhteistyökumppanin tai vastaavan kanssa, jota voi jollain tavalla verrata asiakaspalveluun. Mitkä *Asiakaspalvelun aakkosista* sopivat näihin tilanteisiin? Miten niissä toimitaan? Millaista kielenkäyttöä ja fraaseja niissä käytetään? Kuinka kohtelias sinun täytyy olla? Kuvaillkaa näitä tilanteita toisillenne.

2A) Keksikää ja kirjoittakaa yhdessä kaksi (2) sellaista dialogia, jossa on kysymys asiakaspalvelusta tai siihen verrattavasta työtilanteesta, jossa kommunikoidaan yhteistyökumppanin tai vastaavan ulkopuolisen toimijan kanssa. Jos mahdollista, ne voisivat olla jotkin mahdollisimman autenttiset tilanteet, jotka voisivat tapahtua jonkun teistä työpaikalla. Käyttäkää tilanteiden vaatimia fraaseja ja kohteliaisuutta.

2B) Esittäkää nämä dialogit ja tallentakaa ne sekä teksteinä että video- tai audiotiedostoina palautuskansion. Jokaisen ryhmän jäsenen täytyy olla mukana yhdessä dialogissa.