

Pienryhmätehtävä: Puhelinviestintä

Opiskelkaa etukäteen *Puhelinviestintä* -osio. Tehkää yhdessä tehtävät ja ladatkaa ne pienryhmätehtävien palautuskansioon. Muistakaa nimetä tehtävät niin, että tiedoston nimessä on sekä teidän nimenne että tehtävän nimi (esim. Jepa & Tapani, Puheviestintä).

1) Keskustelkaa ja vertailkaa (ei tarvitse kirjoittaa eikä tallentaa):

- Millaista suomalainen puhelinkulttuuri mielestäsi on verrattuna oman kotimaasi puhelinkulttuuriin?
- Mikä on samanlaista, mikä erilaista?
- Millaiset työasiat sinun mielestäsi on hyvä hoitaa puhelimesta, eikä esimerkiksi s-postilla?
- Onko puhelimesta asioimisessa huonoja puolia?
- Millaisia asioita sinun työssä/ammatissa tavallisesti hoidetaan puhelimesta? Mitä niissä tapahtuu? Mitä ajattelet niistä? Millaiset tilanteet ovat sinusta vaikeita tai helppoja? Miksi?

2) Keksikää dialogeja ja tallentakaa ne video- tai audiotiedostoina. Valitkaa neljä (4) alla olevista vaihtoehdoista. Jokaisen ryhmän jäsenen täytyy olla mukana kahdessa dialogissa.

- 1) Sinun täytyy soittaa esimiehelle kertoaksesi, että et ehdi tekemään jotakin tehtävää, jonka hän on antanut (keksi itse, mikä tehtävä). Pyydä häneltä apua tai lisäaikaa.
- 2) Asiakas soittaa ja valittaa, että hän on pettynyt yrityksen tuotteeseen tai palveluun. Pahoittele tapahtunutta. Pyydä häntä soittamaan esimiehellesi ja anna suora puhelinnumero.
- 3) Asiakas soittaa ja kysyy sinulta työpaikkasi aukioloaikoja. Vastaa hänelle (keksi itse aukioloajat).
- 4) Työkaverisi soittaa ja on selvästi vihainen jostain (keksi itse syy), mutta et ensin oikein ymmärrä, mistä hän puhuu. Kerro, että et ymmärrä ja pyydä häntä hidastamaan tai sanomaan uudestaan.
- 5) Yhteistyökumppani on jättänyt soittopyynnön, koska hänellä on jokin ongelma (keksi itse, mikä). Soitat hänelle selvittääksesi asiaa. Kerro, miksi soitat ja kysy, miten voit auttaa.
- 6) Asiakas soittaa ja haluaa tietää jotakin sellaista (keksi itse, mitä), johon toinen työntekijä osaisi vastata paremmin. Kerro, että et osaa vastata ja ohjaa asiakas oikean henkilön luo.
- 7) Työpaikallasi on tullut tavaratoimitus, josta puuttuu jotakin (keksi itse, mitä). Sinun täytyy soittaa lähettäjälle ja kertoa, mikä toimituksessa on vikana.
- 8) Yhteistyökumppani soittaa ja haluaa puhua työkaverisi kanssa, joka ei ole paikalla. Kysy, voitko sinä auttaa asiassa tai ota soittopyyntö.
- 9) Työkaverisi soittaa ja kehuu, että jokin asia (keksi itse, mikä) on hoidettu todella hyvin. Kiitä palautteesta ja kerro, ketkä muut olivat mukana toteuttamassa hienosti sujunutta asiaa.