



Asiakaspalveluhenkilöstön vuorovaikutuskoulutus

Moduuli III Haasteellisten asiakaspalvelutilanteiden koulutus

Aalto-yliopisto 31.10.2017

Maiju Ranta, FM



@Pedacom @MaijuRanta

Moduuli III Haasteellisten asiakaspalvelutilanteiden koulutus

Tavoitteet

- Lisätä valmiuksia kohdata, käsitellä ja jälkihoitaa haasteellisia asiakaspalvelutilanteita.

Vuorovaikutus haasteellisissa asiakaspalvelutilanteissa



@Pedacom @MaijuRanta

Vuorovaikutuksen haasteita

- Aggressiivisesti viestivät asiakkaat.
- Ikävien asioiden kertominen ja pettymysten tuottaminen.
- Epäselvät tehtävänannot.
- Kommunikointikielen sujumattomuus.
- Omien tietojen rajallisuus ja tämän sanominen asiakkaalle.
- Kiire.
- Asiakkaat, jotka eivät ymmärrä asioita, eivätkä myönnä omaa osaamattomuuttaan.
- Tiedustelut asioista, joista en tiedä, tai joihin en voi vaikuttaa.
- Toistuvat kyselyt, jotka johtuvat siitä, ettei asiakas ole esim. lukenut aiempaa sähköpostia kunnolla.

Vuorovaikutustyön haasteita

- Tiedolliset ja taidolliset vaatimukset
- Tuottavuuden vaatimus
- Resurssien rajallisuus
- Emotionaalinen paine
- Ulkoiset ja sisäiset vaatimukset

Viestintätyylit

Passiivinen



Aggressiivinen



Viestintätyylit konfliktitilanteissa



Aggressiivinen tyyli



Mukautuva tyyli



Kompromissihakuinen tyyli



Vetäytyvä tyyli



Ratkaisukeskeinen tyyli

Viestintätyylit konfliktitilanteissa

- Viestintätyyli ei ole staattinen tila, vaan siihen vaikuttavat mm. vuorovaikutuksen tavoitteet, vuorovaikutustilanne sekä keskinäiset suhteet.
- Todellista vuorovaikutusosaamista on kyky mukauttaa ilmaisuaan tilanteen vaatimukseen.
- Kaikille viestintätyyleille on paikkansa.
- Mieti aina, mitä konfliktin aihe sinulle merkitsee eli arvota se itsellesi!

Tehtävä: Viestintätyylit

Pohdi omaa viestintätyyliäsi erilaisissa tilanteissa. Millainen olet ja miten viestit kun yhteistyö sujuu? Entä konfliktitilanteissa? Millainen viestintätyyli on helppo kohdata? Keskustelkaa aiheesta pienryhmissä.

Tunteet

- Tunteet ovat informaatiota siitä, miten voimme.
- Tunteiden takana on tarve.
- Kun tarpeemme eivät täyty, koemme kielteisiä tunteita.
- Kun tarpeemme täyttyvät, koemme myönteisiä tunteita.
- Olemme vastuussa omista tunteistamme, emme muiden.

Tunteet ja tunnereaktiot

- Ihmisen empatiakyvyn perustana peilisolujärjestelmä.
- Perustuu aivojen solutoiminnan aktivoitumiseen vuorovaikutuksessa.
- Aivojen solut matkivat toimintaa, tuntoaistia ja emootioita.
- Selittää ihmisen tunnereaktioita kun kohtaa esim. aggressiivisesti käyttäytyvän, järkytyksen kohdanneen tai kovista kivuista kärsivän henkilön.

Asenteiden vaikutus viestintään

- Vuorovaikutuksen lähtökohtana ovat asenteet ihmisiä, asioita ja tilanteita kohtaan.
- Avoin suhtautuminen antaa tilaa uuden tiedon, ihmisen tai tilanteen arvioinnille.
- Ennakkoluulot ja -asenteet sisältävät kielteisen latautumisen uutta kohtaan.
- Ennakkoasenteet vaikeuttavat kuuntelemista ja ymmärtämistä.
- Asenteet välittyvät sanattoman viestinnän kautta.

Kuunteleminen haasteellisissa asiakaskohtaamisissa

- Keskittyminen
- Aito kiinnostus
- Kysymystekniikka
- Koontien tekeminen
- Viestinnän mukauttaminen

Kuuntelemisen sudenkuoppia

- Pseudokuunteleminen
- Sivupoluille ajautuminen
- Epäolennaisuuksiin tarttuminen
- Hiljainen vasta-argumentointi
- Ennenaikainen vastausten etsiminen
- Defensiivinen kuunteleminen ja puolustautuminen

[Computer says no...](#)

Haasteellisissa asiakaspalvelutilanteissa korostuvat

- Kuunteleminen
- Ratkaisukeskeisyys
- Tunteiden käsittelemisen taito
- Jaksamisesta huolehtiminen



Neljä nyrkkisääntöä haasteellisiin asiakaspalvelutilanteisiin

- 1) Älä ylireagoi tai anna voimakkaille tunteille valtaa.
- 2) Ole rehellinen, älä valehtele.
- 3) Kuuntele.
- 4) Vakuuta, että ongelma ratkeaa.

Statusilmaisu



@Pedacom @MaijuRanta

Statusilmaisuu

- Sitä mitä ihminen tekee, ei sitä, mitä hän on.
- On alati muuttuvaa.
- Luodaan viestintäteoilla.
- Suhteeseen kiinnittyvä ilmiö.
- Liitetään usein konfliktitilanteisiin.
- Näkyy mm. asennoissa, liikekielessä, katsekontaktissa, puheessa ja tunneilmaisussa.



Statusilmaisun keinulautaperiaate

- Sosiaalinen dominanssi → kumpi yksilöistä dominoiva, kumpi alistuva (vrt. alistuva susi).
- Keinot ihmisillä väkivaltaa hienostuneempia.
- Keinulautaperiaate.
- Keinuminen on hauskaa silloin, kun se on joustavaa, vastavuoroista ja toisen huomioonottavaa.
- Tasapainoinen vuorovaikutus edellyttää joustoa.
- Oma-aloitteinen statuksen nosto tai lasku vaikuttaa toisten ilmaisuun.

Mukavuusalueet

- Yksilöiden mukavuusalueet vaihtelevat statusjanalla.
- Yksilö käyttää sellaisia ilmaisukeinoja, jotka luovat turvallisuuden tunnetta ja tuntuvat mukavalta.
- Mukavuusalueen ulkopuolelle meneminen aiheuttaa yksilössä epävarmuutta.
- Aitous ei ole vain mukavuusalueella toimimista. Myös mukavuusalueen ulkopuolelle meneminen voi olla aitoa. Se vaatii rohkeutta ja motivaatiota.

Muistisääntöjä

- Unohda kilpailullisuus asiakasvuorovaikutuksessa.
- Auta asiakasta säilyttämään kasvonsa.
- Paras mahdollinen lopputulos riittää.
- Yritä ratkaista konfliktit itse.
- Pohdi, miten merkityksellinen asia on juuri sinulle.
- Asiantuntija ohjaa asiakasvuorovaikutusta, joten sinulla on oikeus rajata keskustelun sisältöä.

Harjoitus: Väittely

- Valmistautukaa tiiminne kanssa huolellisesti suunnittelemalla argumentteja ja pohtimalla mahdollisia vasta-argumentteja. Voitte etsiä netistä lähteitä, joihin vedota väittelytilanteessa.
- Valitkaa tiimistänne aloituspuheenvuoron pitäjä.
- Väittelytilanteella ei ole puheenjohtajaa, joten keskittykää toisten kuuntelemiseen, puheenvuorojen tasavertaiseen jakamiseen ja oman ajattelun jalostamiseen.

Harjoituksen tavoitteet

- Kriittinen ajattelu kehittyy.
- Tietoisuus eri mieltä olemisen aiheuttamista tunnereaktioista lisääntyy.
- Taito luopua omaista ajatuksista, ideoista ja asenteista kasvaa.

Asiakas on aina oikeassa.



@Pedacom @MaijuRanta

Tilanneharjoitukset



@Pedacom @MaijuRanta

Tehtävä: Tilanneharjoitukset

Tutustu erilliseen tilannekuvaukseen. Pohtikaa ryhmässä, millaisia viestinnällisiä haasteita tai ongelmia tilanteessa on. Miten tilanne voisi päättyä? Miten se voisi mennä pahimmillaan? Millainen viestintä vaikuttaisi negatiivisesti tilanteen kulkuun? Miten tilanne sujuisi hyvin? Miten asiakaspalvelutyötä tekevän tulisi mukauttaa viestintäänsä?

Tilannekuvaus 1

Professori Ensio A. Järnefelt-Muhonen on jäämässä eläkkeelle ensi vuoden puolella. Hän on työskennellyt laitoksella kaksikymmentä vuotta. Professori Järnefelt-Muhonen tunnetaan järkähtämättömistä mielipiteistään, teknologiavastaisuudestaan ja tavastaan delegoida kaikki käytännön työt palveluhenkilöstölle.

Professori Järnefelt-Muhonen on lähdössä seminaariin Ouluun. Hän pyytää palveluhenkilöstön edustajaa varaamaan lentoliput matkaa varten. Lentäminen on ainoa keino ehtiä illaksi takaisin sukulaisen häihin. Palveluhenkilöstön edustaja kertoo, että Aalto-yliopisto maksaa matkan vain halvimmalla kulkuneuvon mukaan. Tässä tapauksessa Järnefelt-Muhoselle kustannettaisiin junaliput Ouluun ja takaisin. Mikäli hän haluaa matkustaa lentämällä, lennot on maksettava ja varattava itse. Järnefelt-Muhonen jää jaarittelemaan asiasta ja pohtimaan vaihtoehtoja. Hän ei osaa päättää, mitä tekisi. Lisäksi hän kertoo palveluhenkilöstön edustajalle sukulaisensa hääjärjestelyistä, naimisiin menevän parin työurista ja lapsuudesta sekä omista eläkesuunnitelmistaan. Kello käy ja aikaa kuluu.

Tehtävä: Huonoa asiakaspalvelua

[Huonoa asiakaspalvelua](#)

Pohtikaa pienryhmässä kyseistä asiakaspalvelutilannetta. Miten tilanteen kärjistyminen olisi vältetty? Miten asiakkaat käyttäytyivät? Miten asiakaspalvelija käyttäytyi? Millaisia huomioita teitte asiakaspalvelijan sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä? Miten kuvailisitte asiakkaan ja asiakaspalvelijan tunnetiloja?

Tilannekuvaus 2

Miisa Jokinäyri on aloittanut työnsä Aalto-yliopiston opiskelijapalveluissa kaksi viikkoa sitten. Työyhteisössä vallitsee hyvä ilmapiiri ja hän on saanut huolellista perehdytystä kollegoiltaan. Paljon on kuitenkin vielä opittavaa ja muistettavaa.

Työpäivä on lopuillaan ja Miisa on jäänyt yksin opiskelijapalveluiden asiakaspalvelupisteelle. Hänen juttusilleen saapuu miespuolinen opiskelija, jonka käyttäytyminen on huomiota herättävän hermostunut. Opiskelija kysyy jotain kurssi-ilmoittautumisesta, mutta Miisa ei saa puheesta selvää. Miisa pyytää opiskelijaa tarkentamaan kysymystään. Opiskelija hermostuu, puristelee käsiään nyrkissä ja toistelee kysymystä. Miisa sanoo, että on uusi työntekijä, eikä osaa vastata ongelmaan tältä seisomalta. Opiskelija rauhoittuu ja kysyy Miisalta, haluaisiko tämä lähteä joskus kahville.

Tehtävä: Tuohtunut asiakas

Tuohtunut asiakas

Pohtikaa pienryhmissä kyseistä asiakaspalvelutilannetta. Millaisia huomioita teitte tilanteen hoitamisesta? Miten henkilökunta käyttäytyi? Miten kuvailisitte henkilökunnan sanallista ja sanatonta viestintää? Millaisia tulkintoja teitte henkilökunnan tunnetiloista tai asenteista? Millaisia tulkintoja teitte asiakkaan tunnetilasta? Millaista statusilmaisua tilanteessa käytettiin? Mihin se vei tilannetta?

Työhyvinvointi haasteellisessa asiakaspalvelutyössä



@Pedacom @MaijuRanta

Tunteet ja tunnereaktiot

Haasteellisia asiakaspalvelutilanteita sisältävässä työssä on hyvä tulla tietoiseksi omasta tavasta reagoida tunteisiin.

- Oman stressitason tunnistaminen.
- Peilisolujärjestelmän hallinta ja omien voimavarojen kontrollointi.



Tunteiden käsitteleminen

- Omien tunteiden kuunteleminen ja hallinta.
- Asiakkaiden tunteiden ymmärtäminen ja vastaanottaminen.
- Sosiaalisista kasvoista huolehtiminen.
- Empatian säateleminen.



Miten selvittää vuorovaikutustyön kuormituksesta?

- Tunnista tiedollinen ja taidollinen osaamisesi sekä niiden rajoitukset.
- Pyri tunnistamaan eri tilanteissa heräävät tunteet.
- Kuuntele tunteitasi ja suhtaudu niihin informaation lähteenä. Tunne on tietoa!
- Mukauta toimintaasi tarkoituksenmukaiseksi.

Neljä keinoa kuormittavuuden kohtaamiseen

- 1) Ennakointi
 - Tulevien tapahtumien ja niiden seurausten arviointi sekä realististen ratkaisuvaihtoehtojen etsiminen.
- 2) Itsehavainnointi
 - Omien ajatusten, tunteiden, motivaation ja käyttäytymisen pohtiminen.
- 3) Tuen hakeminen
 - Ongelman jakaminen kollegan kanssa.
- 4) Huumori

Tehtävä: Mitä teen ja mitä kehossani tapahtuu kun...

... olen surullinen?

... minua pelottaa?

... olen onnellinen?

... olen vihainen?

... kohtaan aggressiivisesti käyttäytyvän?

... saan hyvää palautetta?

... keskustelen mukavan ihmisen kanssa?

Ja mikä on mielentilani juuri tänään?

Stressinhallinnan keinot ja jaksamisesta huolehtiminen

- Opi tunnistamaan omat stressireaktiosi.
 - Mikä on minulle mahdollista näillä voimavaroilla?
 - Miten edistän jaksamistani työssä?
 - Miten voin olla tukena kollegoilleni?
 - Mitä teen, jos huomaan, etten jaksa?
- Tutki, millaiset tehtävät tai tilanteet työssäsi aiheuttavat sinulle stressiä.
- Tutki stressaaviin tilanteisiin liittyviä tunteita ja ajatuksia.

Tehtävä: työssä jaksaminen

Millaiset tekijät kuormittavat sinua työssäsi? Onko kuormitus hetkellistä vai pitkäkestoisempaa? Millaiset tekijät lisäävät hyvinvointia yksikössänne? Mitä haluaisit tehdä paremmin? Kootkaa pienryhmässä ns. selviytymisopas työssä jaksamiseen. Millaisilla keinoilla jaksamisesta voisi huolehtia?

Muistisääntöjä

- Hyvän asiakaspalvelun periaatteet pätevät myös kollegoihin.
- Työilmapiirin luominen ja ylläpitäminen on koko yhteisön vastuulla.
- Tue muita ja ota tarvittaessa tukea vastaan.
- Työhyvinvointi ja sisäinen palo omaa työtä kohtaan motivoivat työntekijää toimimaan koko yhteisön hyväksi.

Kiitos, ja hyvää syksyä!

www.pedacom.fi

maiju.ranta@pedacom.fi

www.facebook.com/Viestintakoulutus.Pedacom



[@Pedacom](https://twitter.com/Pedacom) [@MaijuRanta](https://twitter.com/MaijuRanta)