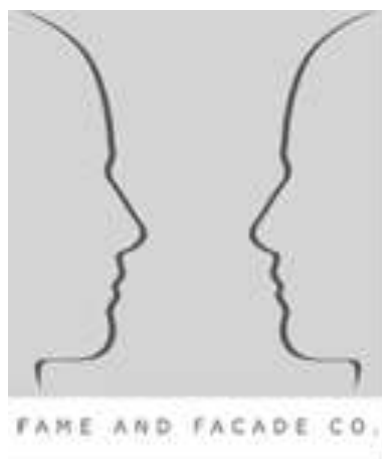


# LUKUAINEISTO

## Osio 3

# MENESTY ASIAKASPALVELIJANA VERKKOKURSSI

# TUNNE TYÖYHTEISÖSI



## PALVELUKOKONAISUUS ajattelun ja toiminnan taustalla

**Toiminta-ajatus** kuvaa ylimmällä tasolla sitä perustehtävää, jota varten organisaatio on olemassa. Toiminta-ajatukselta johdetaan yksityiskohtaisempi **palveluajatus**, joka puolestaan kertoo, mitä asiakkaan tarpeita halutaan täyttää ja millä resursseilla. Toiminta-ajatus ja palveluajatus vaikuttavat palvelukokonaisuuteen eli siihen, mitä palvelua tarjotaan ja minkä tasoisena.

Asiakkaan käsitys palvelukokonaisuudesta muodostuu 'totuuden hetkellä', kun hän kohtaa omine odotuksineen palvelua tuottavat ihmiset ja organisaation muut tuotantojärjestelmät. Odotuksiin vaikuttaa olennaisesti se, millainen kuva hänellä ennestään oli palvelevasta organisaatiosta, sen organisaatiokuvasta. Tuotanto-järjestelmiin liittyy organisaatiokulttuuri eli yleisesti hyväksytyt tapat toimia, sekä organisaation sisäiset arvot ja arvostukset.

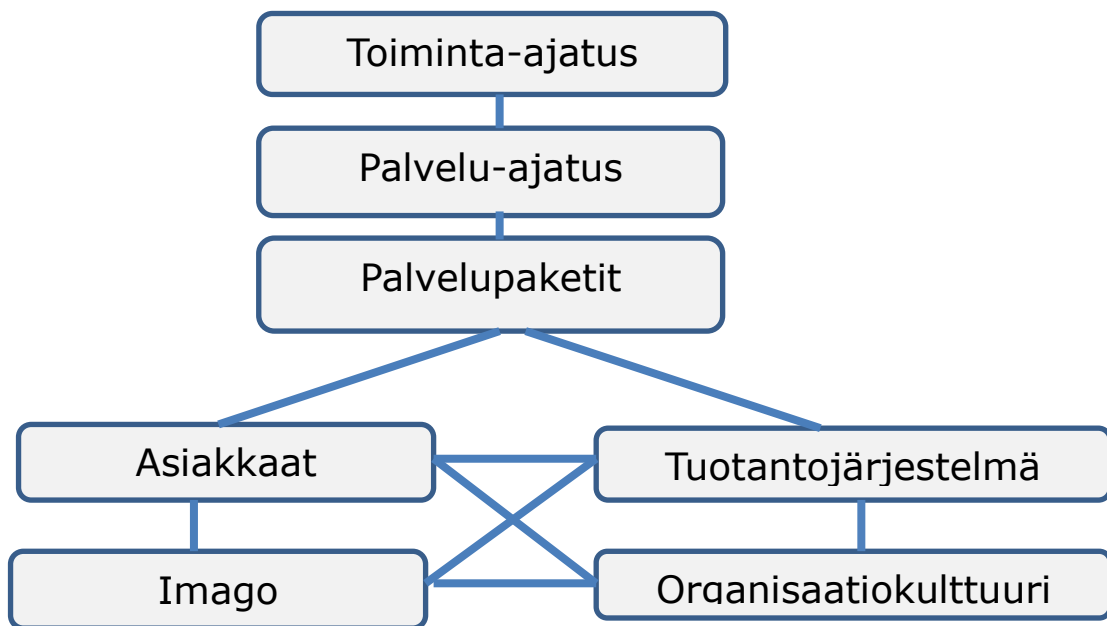
Asiakaspalvelun ensisijaisena tavoitteena on **tyytyväinen asiakas**. Tyytyväisten asiakkaiden kautta organisaatio saavuttaa yleensä myös **kannattavuustavoitteensa**. On kuitenkin hyvä muistaa, että jokainen tyytyväinen asiakas ei välttämättä ole organisaatiolle ns. kannattava asiakas ja jokainen tyytymätön asiakas ei välttämättä myöskään ole kannattamaton asiakas. Jatkuvuuden ja kannattavuuden näkökulmasta on hyvä huolehtia **asiakaslujuudesta**. Asiakaslujuus tarkoittaa sitä, että kerran asiakkaaksi saatu henkilö jatkuvasti asioi samassa palvelupaikassa ja kokee saavansa itselleen lisäarvoa asiointinsa kautta.

Hyvä asiakaspalvelu merkitsee asiakkaan odotusten ylittämistä ja se koostuu pienistä seikoista. Onkin hyvä muistaa, että hyvää asiakaspalvelua on se, mitä asiakas pitää hyvänä.

Asiakaspalvelijan tehtävää ei voi hoitaa hyvin, ellei tiedä, mikä oman organisaation **toiminta-ajatus** on. Tärkeää on aidosti kiinnostua oma organisaation olemassa olon tarkoituksesta. Ei riitä, että lukee valmiiksi kirjoitetut kauniit ja hyvin muotoillut lauseet ja toistaa niitä. On myös ymmärrettävä lukemansa tekstin sisältö ja varsinkin sen käytännön merkitys omaan työhön.

Toiminta-ajatukselta johdetaan **liikeidea = palveluajatus**. Palveluajatus kertoo, mitä tuotteita/palveluja organisaatio tarjoaa, kenelle (kohderyhmät) tuotteet/palvelut on tarkoitettu, ja miten käytännön arkea hoidetaan (toimintaperiaatteet). Erityisen tärkeänä seikkana ovat organisaation kilpailuedut.

Hyvin monet henkilöt työyhteisössä eivät osaa kysyttäessä kertoa, mitkä ovat oman työyhteisön kilpailuedut, sellaiset ylivoimatekijät, joilla kilpailijoista erotutaan, ja joista voidaan olla ylpeitä. Usein tulee käytännössä vastaan tilanteita, joissa henkilöstö ei itsekään usko kirjoitettuihin kilpailuetuihin tai edes tiedä, mitä ne ovat omassa tapauksessa. Monesti kilpailuetuja pidetään niin itsestään selvinä, että niistä unohdetaan puhua tai tiedottaa riittävästi. Kuinka niistä sitten voi pää ylöspästä pystyssä ja 'rinta rottingilla' kertoa toisille arkitilanteissa.



Kuvio 1. Palvelukokonaisuus

Palveluajatuksesta johdetaan sitten yrityksen/organisaation palvelupaketit, tuotteet/palvelut. On mielenkiintoista ja tärkeää kiinnostua oman organisaation koko tarjonnasta, jotta voi ulkopuolisten kanssa keskustella asioista ainakin pintatasolla. Yritys/organisaatiohan on palvelupaketteja tuotteistaessaan ja palveluajatuksen hyväksyessään huomioinut valitun kohderyhmän/asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset.

Asiakkaiden kautta ja heidän mielikuvistaan syntyy yrityskuva organisaatiokuva eli imago. Palvelukokonaisuuteen vaikuttaa toisaalta vielä tuotantojärjestelmä (fyysiset tilat, välineet, laitteet ja henkilöstö), jonka kautta puolestaan syntyy organisaatiokulttuuri eli talon ikioma tapa toimia.

Organisaatiokulttuurin luomisessa tärkeitä periaatteita ovat:

- Vilpittömyys: Living the spirit.
- Omaa henkilöstöä tulee kohdella kuin tärkeintä ulkoista asiakasta.
- Keskinäisessä viestinnässä käytetään eleganttia kieltä.
- Yhteinen tunnus luo me-henkeä.
- Tavoitteita ja tuloksia tulee käsitellä yhdessä rakentavasti.

Organisaatiot tekevät tai teettävät usein asiakastyytyväisyystutkimuksia ja sisäisen ilmapiirin kartoituksia. Mikäli sekä asiakkaiden että organisaation sisäiset mielikuvat samoista asioista ovat yhteneväisiä, niin organisaatiossa voidaan olla tyytyväisiä liikeidean toteutumiseen toivotulla tavalla. Jos taas henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmat poikkeavat suuresti henkilöstön käsityksistä, on syytä etsiä asiaan vaikuttavat tekijät ja pyrkiä muuttamaan niitä toivottuun suuntaan. Tulosten tulokinnassa on syytä olla realistinen ja tarkastella tuloksia tosiasioina niitä suuntaan tai toiseen kaunistelematta.

### **PALVELULUPAUS**

Palvelulupauksessa organisaatio/yritys kertoo asiakkailleen sen, mitä ja miten he tarjoavat asiakkailleen. Asiakas saa jo etukäteen tietää, mitä hänelle tarjotaan kyseisessä toimipisteessä asioidessa. Kovin yksityiskohtaisia lupauksia on vaikea antaa, mutta yleispätevän kuvauksen omasta palvelustaan voi tehdä.

Seuraavaksi materiaalissa on esimerkkeinä joitakin julkisesti saatavilla olevia eri organisaatioiden palvelulupauksia.

## ESIMERKKEJÄ PALVELULUPAUKSISTA

### Sosiaali- ja terveydenhuolto/julkinen palvelulupaus

Julkinen palvelulupaus on maakunnan asukkailleen osoittama tahdonilmaisu siitä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käytännössä toteutetaan. Palvelulupaus ei tehdä valtakunnallisesti vaan maakunnat määrittävät itse, millaiset ja minkä tasoiset sote-palvelut ja mitä kanavia käyttäen ne tarjoavat asukkailleen. Palveluiden minimitaso on määrätty laissa. Maakunnat tekevät palvelulupauksen yhdessä asukkaidensa kanssa ja työssä hyödynnetään asiakkaiden osallistumisen toimintamallia.

Maakunnan palvelulupauksen tarkoituksena on toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa siten, että:

- asiakkaiden näkemykset ja tarpeet otetaan huomioon
- lisätään palvelujen järjestämisen avoimuutta
- kehitetään palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja kustannusvaikuttavuutta.

Lähde: <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/julkinen-pa>

### FINANCE LINK OY

Pyrimme mottomme mukaisesti tekemään palvelujemme käytön helpoksi asiakkaalle. Varmistaaksemme palvelun korkean laadun käytännön tasolla olemme sitoutuneet alla olevaan palvelulupaukseen.

**Selkeys** - Palvelujemme sisältö ja hinnoittelu ovat selkeät, lisäksi varmistamme yhteistyön käynnistyessä että molemmilla osapuolilla on yhtenevä käsitys palvelukokonaisuuden sisällöstä. Lähettämämme raportit ovat helposti ja yksiselitteisesti tulkittavia.

**Helppous** - Palvelumme tavoitteena on vähentää rutiinitoimintojanne, joten yhteistyö kanssamme on sujuvaa ja mutkatonta. Tarjoamme laskutuspalvelun, hoidamme myyntireskontranne ja kannamme luottotappioriskin ostetuista saatavista.

**Nopeus** - Panostamme kaikessa toiminnassamme nopeuteen. Käsittelemme rahoitushakemukset viiveettä ja ostimme laskut sekä välitämme maksusuoritukset tilillenne aina laskujen saapumista seuraavana arkipäivänä.

**Tavoitettavuus** - Asiakas on meille tärkein, joten olemme helposti tavoitettavissa niin sähköpostin kuin puhelimenkin välityksellä. Yhteydenottoopyyntöihin vastataan viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Lähde: <https://www.financelink.fi/palvelut/pal>

## Palvelulupaus/ LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU

Laurean palvelulupauksella "*Me Laureassa olemme juuri sinua varten*" tarkoitamme:

Laureassa voit opiskella joustavasti

- Laureassa teet henkilökohtaisen oppimissuunnitelman, joka tukee tavoitteitasi
- Voit suunnitella oman opintoaikataulusi
- Opiskelet aidoissa työelämäprojekteissa
- Joustavan opintojen toteutuksen johdosta voit nopeuttaa valmistumistasi

Laureassa saat ohjausta ja palautetta

- Tuemme erilaisin ohjaustoimin yksilöllistä kehittymistäsi ja opintojesi edistymistä
- Sitoudumme opettajina ja ohjaajina antamaan sinulle palautetta kehitymisestäsi säännöllisesti

Laureassa rakennat kanssamme tulevaisuutesi yhdessä työelämän kanssa

- Olemme sitoutuneet toimimaan yhteistyössä sinun ja työelämän kanssa
- Laurean Kehittämispohjaisen oppimisen, LbD, toimintamallin mukaisesti
- Sinulla on mahdollisuus toteuttaa opintosi jopa kokonaan työelämän kehittämisprojekteissa

Laureassa saat laadukkaita, opintojasi tukevat palvelut

- Palveluilla mahdollistamme opintojesi etenemisen ja opiskelusi arkipäivän hyvän sujumisen
- Annamme sinulle ohjausta ja neuvontaa kaikissa opiskeluusi liittyvissä asioissa

Lähde: <https://www.laurea.fi/palvelut/palvelut-opiskelijalle/palvelulupaus>

## Palvelulupaus/CALLIOLA

Calliolan palvelulupaus takaa joustavat ja laadukkaat tapahtumat tai yritystilaisuudet

*"Korkeatasoiset kokouspalvelut sekä yksityistilaisuudet suomalaisille ja kansainvälisille veiraille toiveittesi mukaan. Persoonalliset tilat luovat kiitetyn kokous-, valmennus- ja virkistyskokemuksen sekä juhlaelämyksen meren äärellä. Suunnittelemme kanssasi ja toteutamme puolestasi.*

*Calliola – Sydämellisesti Sinulle."*

Lähde: <https://www.calliola.com/calliola/palvelulupaus>

## PALVELULUPAUS/SAS

Sitoutumisemme asiakaspalveluun ei ole uusi asia, sillä olemme perinteisesti kuunnelleet asiakkaitamme ja kehittäneet uusia palveluita ja etuja asiakkaiden tarpeisiin.

Sinun hyvinvointisi on meille ensisijaista, ja me työskentelemme jatkuvasti parantaaksemme matkantekosi mukavuutta, helppoutta ja yksinkertaisuutta.

Emme epäröineet olla mukana vaikuttamassa ja toteuttamassa lentomatkustuksen palvelulupausa. Palvelulupaus on Euroopan ilmailualan, Euroopan komission sekä kuluttajaryhmien edustajien kehitystyön tulos.

Sitoudumme tarjoamaan laadukasta palvelua, ennen lentoasi sekä lennolla ja sen jälkeen. Parannukset eivät ole kertaluontoisia toimenpiteitä. Jatkamme palveluidemme kehittämistä parantaa ja laajentaa niitä osana jatkuvaa työtä tarjota sinulle palvelua haluat ja tarvitset.

**Tervetuloa lennollemme!** Lähde: <https://www.flysas.com/fi/fi/travel-info/Matkustusehdot/Palvelulupaus/>

## Mikä on palvelulupaus? UP/BIRGITTA SUORSA 13.4.2016 7.16

**Viikon kysymys** Kuntalaisen tarpeet ovat jääneet toissijaisiksi, kun hallitus purkaa normeja, karsii kuntien tehtäviä ja rakentaa sotea, katsoo sosiaali- ja terveysalan kattojärjestö SOSTE. Järjestön mukaan ensin pitäisi palvelulupauksessa määrittää, mitä palveluja ihmiset voivat saada.

**Mikä on julkinen palvelulupaus, SOSTEn pääsihteeri Vertti Kiukas?** – Sitä ei tarkkaan tiedetä. Kyse on siitä, mitä julkinen valta ottaa vastuullensa. Eduskunta päättää, mikä kuuluu ihmisen itsensä vastuulle, mikä järjestöille ja julkiselle vallalle. – Peruspalvelulupaus on perustuslaissa, jossa todetaan, että kansalaisten pitää saada riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut.

**Mitä palvelulupaukseen pitäisi sisältyä?** – Perustuslaissa on hyvät pohjat. Palvelulupauksessa voisi mainita, mitä ihminen voi tarpeen tullen odottaa. Lupaus ei voi olla kovin yksityiskohtainen. Käytännössä jokainen hoitotilanne ja yksilö pitää katsoa erikseen. Tärkein kysymys on, mitä kunnat ja maakunnat tulevaisuudessa kansalaisille tarjoavat. Sote-uudistuksella tavoitellaan 3 miljardin pienennystä kestävyysvajeeseen. Arviolta korkeintaan puolet siitä voidaan saada tehostamalla. Niinpä pahimmillaan olla edessä tilanne, että palveluita supistetaan rajusti. Tämä ei ole oikea suunta.

**Mitä palvelulupaukseen voisi kuulua sosiaalitoimessa?** – Perusterveydenhuollon kriteereistä on keskusteltu paljon. Sosiaalipuoli on hajanaisempi ja vaikea hahmottaa, siksi siitä puhutaan vähemmän. Sosiaalitoimessa palvelulupaukseen pitää mielestäni sisältyä, että lapsiperheet saavat tarvittaessa vaikeuksiinsa apua. Iso kysymys on, mitä vanhus voi odottaa, kun hän ei enää pärjää yksin kotona. Miten turvataan vammaisten ihmisten palvelut? Miten autetaan päihdeongelmaisia?

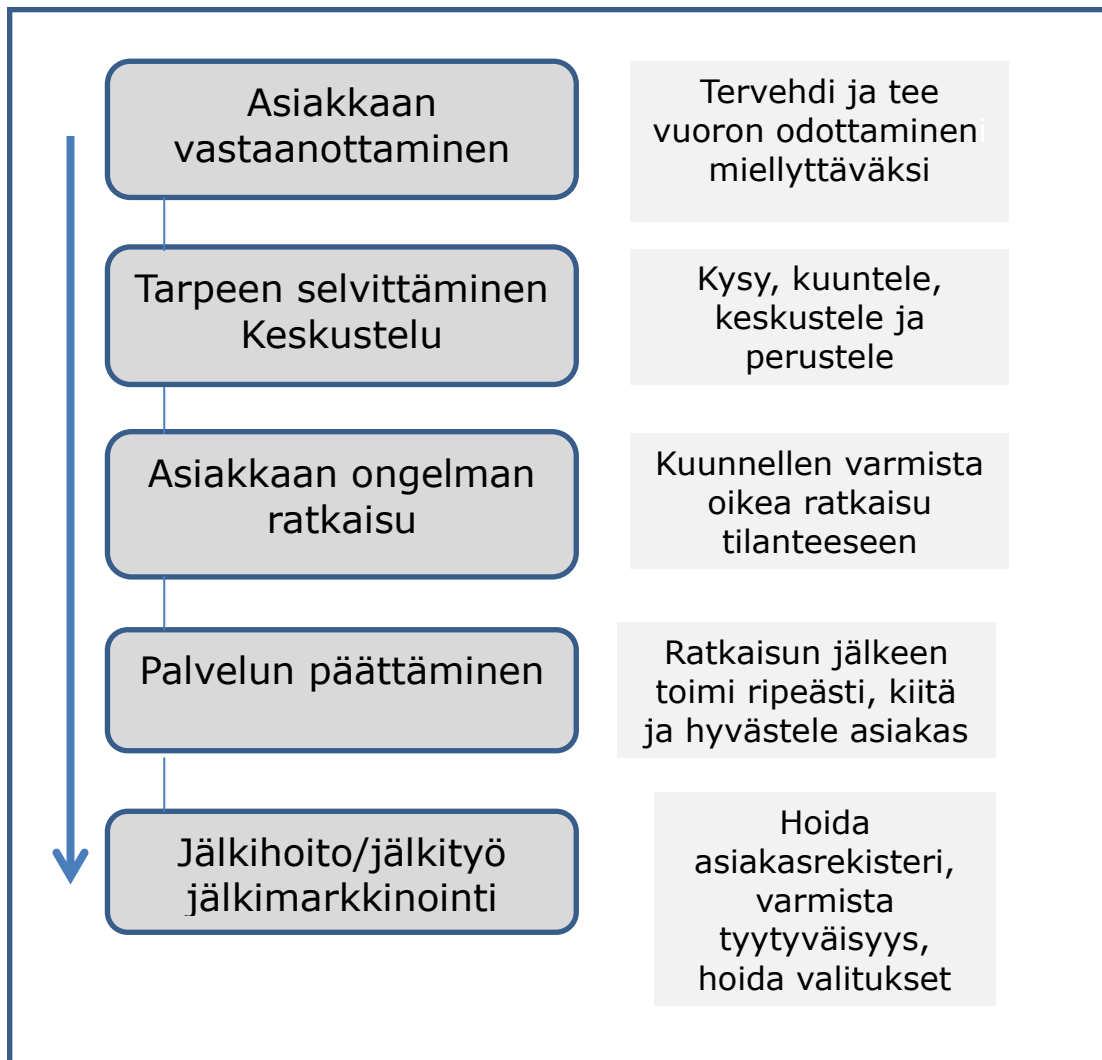
**Miksi palvelulupaus ei saisi olla liian yksityiskohtainen?** – Meillä on eri toimialoille oma lainsäädäntönsä, kuten esimerkiksi päihdepalvelulaki, vanhuspalvelulaki tai vammaislainsäädäntö. Ne antavat jo tietyt oikeudet. Niitä ei voi korvata millään yleisellä lupauksella.

**Onko aikataulu sopiva?** – Mielestämme palvelulupaus pitäisi saada valmiiksi ennen kuin sote-palveluja ryhdytään siirtämään maakuntien vastuulle. Muuten edetään väärinpäin. Vuosi 2018 on hieman liian myöhäinen, jos maakuntien palveluiden pitäisi olla toiminnassa jo 2019.– Jos palvelulupauksesta tulee yleisen tason julistus, aikataulu on sopiva. Tällöin ei voi mennä sen ohi, mitä lainsäädännössä on säädetty.

Lähde: <http://www.kansanuutiset.fi/artikkeli/3530594-mika-on-palvelulupaus>

## ASIAKASPALVELUTAPAHTUMAN VAIHEET/PALVELUPROSESSI

Ennen varsinaista palvelutapahtumaa organisaation/yrityksen asiakkaisiin on suunnattu monenlaisia toimenpiteitä asiakashankinnan varmistamiseksi. Asiakkaat ovat mahdollisesti nähneet jotakin organisaation/yrityksen lähettämää viestintää tai joku tuttava on kertonut jotakin kyseisestä paikasta oman käyntinsä perusteella. Joskus asiakas tupsahtaa aivan sattumalta oman tarpeensa johdattelemana ensimmäisen kerran palvelumme piiriin. Useimmilla asiakkailla on kuitenkin jo voinut muodostua ennakkokäsityksiä siitä, millainen kyseinen palvelupaikka ja/tai sen henkilöstö ovat. Näihin odotuksiin henkilöstö joutuu kohtaamisessa vastaamaan.



Kuvio 2. Asiakaspalvelutilanteet vaiheet/palveluketju



**Palvelutapahtuma** on sarja toimenpiteitä (=palveluketju), joka tehdään asiakkaan hyväksi hänen palveluyhteisössä käyntinsä aikana. Hyvän palvelun paikan tunnistaa siitä, että siellä saa aina yhtä korkeatasoista palvelua: joka päivä, jokaisena päivän hetkenä ja jokaiselle asiakkaalle yhtä korkeatasoisena. Palveluketju on esitetty edellä olevassa kuviossa 2.

### SISÄINEN MARKKINOINTI

Organisaation/yrityksen johdon tulee saada strategiset suunnitelmansa toteutumaan henkilöstön keskuudessa työn arjessa ja erityisesti muutosprosesseissa. Tämä prosessi on haasteellinen ja mielenkiintoinen. Jokainen käsittelee samoja asioita omassa ymmärryksessään omalla tavallaan ja toteuttaa asioita omasta mielestään oikein, vaikkakin eri tavalla kuin työkaverit. Kukaan ei yleensä tahallaan tee väärin tai eri tavalla kuin muut. Työyhteisön toiminta on **joukkuepeli**, jossa jokaisen siellä toimivan panos kokonaisuuden onnistumisessa on tärkeä.

Liikeidean toteutuminen toivotulla tavalla edellyttää jokaisen työyhteisöön kuuluvan lähtevän sovittuun toimintatapaan mukaan.

#### Sisäisen markkinoinnin yleistavoitteet (Grönroosin mukaan)

- varmistaa, että työntyöntekijät ovat motivoituneita asiakaskeskeiseen ja palveluhenkiseen työpanokseen
- houkutella hyviä työntekijöitä ja saada heidät pysymään organisaatiossa
- varmistaa, että organisaatiossa tai verkostossa tuotetaan sisäisiä palveluja asiakaskeskeisesti
- antaa sisäisiä ja ulkoisia palveluja toimittaville ihmisille riittävästi johtamis- ja teknistä tukea, jotta he voivat täyttää markkinoijan tehtävänsä.

## SISÄINEN PALVELU

Oman organisaation sisällä palvellaan myös samassa työyhteisössä olevia kollegoita/työkavereita. Nykyisin sisäisen palvelun käsite on laajentunut entisestään, koska työskentelemme verkostoituneissa työympäristöissä. Sisäisiä asiakkaita eivät ole vain samassa rakennuksessa työskentelevät työkaverit. Sisäiset asiakkaamme voivat olla hyvinkin kaukana fyysisesti omasta työpisteestämme. Tästä palvelusta käytetään nimitystä **sisäinen palvelu**. Hyvin toimiva sisäinen palvelu on aina edellytyksenä onnistuneelle ulkoiselle asiakaspalvelulle. Asiakas huomaa nopeasti, jos sisäinen palvelu ei suju. Asiakkaan saamaan palveluun vaikuttavat varsin monet eri tekijät, ei pelkästään yksittäisen palveluhenkilön toiminta.

**Sisäinen palvelu** on niiden henkilöiden tukemista, jotka organisaatiossa suoraan tai epäsuorasti palvelevat sen ulkopuolisia asiakkaita. **Sisäinen asiakas** on jokainen kollega/työkaveri, jota palvelemme tai jolle toimitamme jotain hänen tarvitsemaansa.

### Sisäinen palvelu käytännössä tarkoittaa:

- Kollegoiden/työkavereiden huomioimista osoittamalla kiinnostusta heitä ja heidän työtään kohtaan.
- Yhteistyön tekemistä siten, että koko organisaatio vetää yhtä köyttä hyvän asiakaspalvelun toteutumiseksi.
- Avointa ja rehellistä kollegoiden/työkavereiden välistä viestintää.

### Kahdeksan hyvää syytä huolehtia sisäisestä palvelusta

1. Se parantaa organisaation tehokkuutta.
2. Se parantaa organisaation imagoa.
3. Se parantaa sisäistä viestintää.
4. Se merkitsee, että järjestelmä palvelee ihmisiä eikä päinvastoin.
5. Se vähentää laatuun liittyviä ongelmia.
6. Se nostaa etulinjan asiakkaan saaman palvelun laatua.
7. Se lisää työstä saatua tyydytystä ja motivaatiota.
8. Se vähentää työn aiheuttamaa stressiä ja lisää työympäristön miellyttävyyttä.

Sisäiseen palveluun kuuluu myös valmentavan otteen käyttäminen työssä. **Valmennus** tarkoittaa sitä, että päivittäistä työtä käytetään oppimiskokemuksena. Valmentavassa työyhteisössä esimies ja/tai työkaveri voi luontevasti työtä tehtäessä korjata alaisen/työkaverin suoritusten puutteita tai virheellistä suoritustapaa. Valmentavaan otteeseen kuuluu myös sellainen ajatus, että työyhteisössä huomataan henkilön piileviä osaamisalueita ja hänelle annetaan mahdollisuus kehittyä ja käyttää osaamistaan täysipainoisesti. Jokainen työyhteisön jäsen voi niin halutessaan jakaa osaamistaan, ja näin valmennus kehittää samalla niin yksilöä kuin työyhteisöäkin.

Hyvin sujuvaan sisäiseen palveluun ja valmennukseen liittyy **rakentavan kritiikin antamisen ja vastaanottamisen taito**.

Rakentavan kriittinen ote tarkoittaa sitä, että ei vain tehdä niin kuin on sovittu, vaan pidetään kaikki aistit valppaina ja nähdään mahdollisia muutostarpeita ja kehittämisen paikkoja spontaanisti ja kerrotaan niistä toisillekin. Näin analyttisesti työskennellen saadaan koko ajan arkityötä tehden kehitettyä organisaation toimintaa. Esittäessäni näitä ajatuksia eri valmennustilaisuuksissa, saan hyvin usein vastaväitteen 'Ainako sitä pitää niin hirveän tehokas ja kehittävä olla, tällainen stressaa ja vie viimeisetkin mehut.' Tämäntyyppiset lausahdukset osoittavat, että henkilö ei ole ymmärtänyt asiaa oikealla ja positiivisella tavalla, vaan pitää sitä pakkopullana ja täytyy tehdä -asiana. Onhan toki mielenkiintoista ja haasteellista tehdä omaa työtä siten, että ainakin välillä miettii, voisiko tämän tehdä toisin, mielekkäämmin, nopeammin tai vaikkapa helpommin.

Kehittävän otteen tulee olla luontevasti arkeen kuuluva asia, ei mikään pakonomainen puristus. Kehittävään otteeseen ei välttämättä tarvitse käyttää ajallisesti runsaasti aikaa, koska se on enemmänkin **hyvä ajattelutapa**.

Rakentava kritiikki auttaa henkilöä kehittymään omassa työssään. Rakentavassa kritiikissä ratkaistaan ilmeneviä ongelmia, siinä keskitytään itse toimintaan, vahvistetaan suhteita ja luottamusta. Rakentava kritiikki on vastavuoroista ja se vähentää parhaimmillaan sekä stressiä että konflikteja.

Rakentavan kritiikin antamisessa huomioitavia asioita:

- Esitä mielipiteesi tarkasti
- Pysy asiassa
- Arvostele käytöstä, älä ihmistä
- Kerro myös myönteiset puolet asiasta
- Ole empaattinen
- Ole rauhallinen ja
- Älä nimittele.

### MILLAINEN TYÖKAVERI/YHTEISTYÖKUMPPANI OLET?

	<b>Myönteinen henkilö</b>	<b>Kielteinen henkilö</b>
<b>ARVOMAAILMA</b>	Samansuuntainen yrityksen/organisaation kanssa	En tiedä. Saattaa olla ristiriitainen
<b>vaikuttaa TAHTOTILAANI</b>	Tahdon onnistua Työ on iloinen asia	Samantekevää Työ on pakko. Rahan takia.
<b>joka ohjaa AJATTELUANI</b>	Olen rehellinen itselleni ja muille Kunnioitan muita	Olen pelimies/-nainen. Epäonnistuminen johtuu muista. Selittelen
<b>joka ohjaa TOIMINTAANI</b>	Tiedän, että tulokset ratkaisevat. Tiedän mihin pyrin.	Keksin keinot itsetuntoni nostamiseksi muiden kustannuksella. Rakennan oman egopöhön.
<b>joka johtaa tuloksiin</b>	Saavutan tulokseni ja nautin onnistumisesta. Luotan itseeni	En saavuta tuloksiani. Vika on huonoissa olosuhteissa, yrityksessä tai työkavereissa. En arvosta työtäni.

Lähde: Matti Hurme, Paras palvelu konseptijohtamisella

## ERILAISET SELITTELYTEKNIIKAT

### ETUKÄTEEN SELITTELYN TEKNIikka

- se ei onnistu, sitähan on jo kerran kokeiltu...
- pidetään nyt jalat maassa, eihän kukaan...
- mistä minä otan sen ajan kiireitteni keskellä...
- se on aivan liian iso askel, eihän kukaan ole...
- porukkani eivät tule sitä koskaan hyväksymään...
- se on ehdottomasti ensin tarkkaan tutkittava...
- siitä ei ole meille mitään hyötyä...
- johtokunta ei tule koskaan hyväksymään sitä...

### ITSEKESKEINEN SELITTELYTEKNIikka

- olen niin taiteellinen, ettei minulta voi vaatia...
- olen niin tekninen, tämä ei sovi minulle...
- työni on niin erikoista, ettei voi verrata muihin...
- olen akateeminen, tämä työ ei ole minua varten...
- minulla on kaksi lasta, noita tuloksia en voi...
- mieheni on toimitusjohtaja, tämä työ ei minua....
- millaisia tuloksia saisinkaan, jos yrittäisin...
- jos tieto kulkisi, tulokset olisivat helppoja...
- koirani on sairas, ei minulta nyt voi vaatia...

### HEIKKO ITSETUNTO

- Miksi arvostelemme esimiehiämme?
- Miksi myöhästelemme kokouksista ja tapaamisista?
- Miksi meillä on aina hirveä kiire?
- Miksi työpöydällämme on paperipinojen vuori?
- Miksi tulemme aamulla huonolla tuulella töihin?
- Miksi emme saa tietoa työpaikalla?
- Miksi työtämme ei arvosteta?
- Miksi palkkamme on aivan liian pieni?

### ULKOPUOLISTEN SYIDEN SELITTELY

- aina hirveä kiire ja tuhansia tehtäviä...
- sellainen määrä töitä, ettei kukaan selviäisi...
- jatkuva stressi niin, ettei saa nukutuksi...
- aina väärä ajoitus, taas kilpailija iski juuri..
- organisaatio niin sekaisin, ettei kukaan...
- sellaiset valtuudet, ettet kynäkään osta...
- esimies, joka ei koskaan kerro mitään...
- sellaiset tuotteet, ettei ilmaiseksikaan menisi...
- tosi surkea onni, satoi koko syksyn...
- älyttömät tietokoneet, taas palkat aivan väärin...

### VEDÄMME TYÖTOVERIT MUKAAN SELITTELYYN

- ettei asia voinut olla minun syytäni...
- ettei tällä markkinointibudjetilla kukaan...
- miten vaikea Tarmo on tässä asiassa...
- että Liisa valehtelee päin naamaa..
- ettei se onnistu, kun Taavilla on henkilökohtainen ongelma...
- miten sekaisin kaikki on, kun se on eroamassa...
- etten voi jäädä, minulla on tennis joka...
- että Sami pitää hakea päivähoidosta...
- että työstäni ei tule mitään, jos Kalevi...
- miten tyhmän päätöksen ne teki johtoryhmässä...
- Jussista tehdään johtajaa, ei työstäni ei tule....

### YHTEISTYÖ ERILAISTEN IHMISTEN KESKEN/TEMPERAMENTIT

Tunne työyhteisösi -osiossa lähdet tutustumaan lyhyesti myös erilaisiin ihmisiin temperamenttien kautta. Temperamentti kuvaa Tony Dunderfeltin mukaan yksilön tapaa reagoida kehollaan ja käyttäytymisellään esiin tuleviin tilanteisiin. temperamentti ei kuvasta ihmisen koko persoonallisuutta. Temperamenttien ymmärtäminen on mielenkiintoinen tie itsetuntemukseen ja ihmissuhteiden maailmaan.

Tehtäväkirjassasi pääset testaamaan omaa temperamenttiasi ja samalla opit tuntemaan omasta poikkeavia, erilaisia temperamentteja. Tämä auttaa ja helpottaa toimintaa työyhteisössä ja luo yhteisymmärrystä erilaisten ihmisten ja toimintatapojen ymmärtämisessä.

Temperamenteista ovat kirjoittaneet monet tutkijat ja kirjoittajat (lähteitä löytyy mm. kirjallisuuslistastani), mutta itse valitsin tähän Tony Dunderfeltin teokset ja testauslomakkeen sekä niiden selitykset. Suosittelen sinua kuitenkin tutustumaan jatkossa muihinkin tutkijoihin ja heidän materiaaleihinsa.

Muista, että meissä kaikissa on jonkin verran kaikkia temperamentteja, mutta joku niistä yleensä on hieman muita vahvempi. Mikään temperamenteista ei kuitenkaan ole toistaan parempi, ne ovat vain erilaisia.

Testatessasi omaa temperamenttiasi, ole avoin ja rehellinen, älä yritä kuvitella ennakkoon, millä vastauksella saat itsellesi mieleisen tulokinnan. Testit eivät ole koko totuus tästäkään asiasta. Monet asiantuntijat ovat sitä, mieltä, että tällaisia testejä ei pitäisi tehdä lainkaan, koska ihmiset alkavat niiden jälkeen uskoa olevansa juuri ja vain jotakin tiettyä lajia. Itse pidän erilaisista testeistä ja suhtaudun niihin aina siten, että pyrin löytämään selityksiä omille tekemisilleni erilaisissa tilanteissa. Ihmettelen, hämmästelen ja kummastelen. Tee sinäkin niin.

Oheismateriaaleissa on myös temperamenteista tiivistettynä kalvopohjia. Muista kuitenkin tutustua asiaan laajemmin. Kirjastoista löytyy runsaasti kiinnostavaa materiaalia tästäkin aiheesta.