

Riitta-Liisa Väisänen

Kouluttaja/valmentaja



rlv@asiakaspalvelunabc.fi | +358 40 716 3668

asiakaspalvelunabc.fi

Elämänkaarta - sitouttamista

Korpien kuiskintaa riittävästi kuunteltuani lähdin katselemaan maailmaa: elämään, etsimään vaikutteita ja ennen kaikkea itseäni. Kompromissi oli välttämätön, maailmani kutistui ja sai rajansa.

Punainen lierihattu keikkuen ja maksimattelin helmat hulmuten palasin riemumielin opettelemaan suomalaista businesselämää. Debetit ja kreditit opittuani siirryin sujuvasti raskaan raudan tuonnista huippuelektroniikan vientiin.

Välillä saattelin tuhatpäisen joukon liiketalouden opiskelijoita ja yrittäjiä markkinoinnin mielenkiintoiseen maailmaan, ja samalla harjoitin itsekin yrittäjyyttä käytännössä.

"Kuka minä olen ja mikä minusta tulee isona" kysymykset askarruttivat mieltä Eino Leinomaisten ajatusten värittäminä. Carpe diem! She had a Dream. Hyppy tuntemattomaan alkoi.

Lasten kasvaminen herätti minussa lopullisesti kouluttajan vaistot. Annoin kasvatustieteelle ja psykologialle pikkusormen, mutta ne veivät koko käden ja lopulta koko ihmisen.

Asiakkuuksien kokonaisvaltainen hoitaminen houkutti ja johdatteli minut yhteistyöhön, missä on ollut mahdollista konkreettisesti harjoitella asiakkuuksien elinkaariajattelua ja yhteiseen tulevaisuuteen sitoutumista ja sitouttamista.

Tällä tiellä vierähti lähes neljäkymmentä innoittavaa vuotta. Jokainen niemennokka ja saarelma kotimaassa tuli tutuksi. Matkallani sain kohdata tuhansittain uskaliaita, rohkeita ja innostavia johtajia, esihenkilöitä ja eri alojen ammattilaisia matkailun, sosiaali- ja terveydenhuollon, maa- ja metsätalouden, julkishallinnon ja taloushallinnon sekä yrittäjien parissa.

Opin teiltä kaikilta näissä kohtaamisissa aina jotakin uutta. Kiitos teille kaikille. Te teitti minusta sen, mikä olen tänään. Te myös usein rohkaisitte minua jatkossa kirjoittamaan kirjan tai blogeja ja valmistelemaan vaikkapa verkkokurssin.

Hetken huilattuani tartun nyt rohkeasti ehdotuksianne ja kirjoitan blogeja sekä valmistelen verkkokurssin Tekijästä taitajaksi asiakaspalvelijana. Kirja Palvelu kannattaa odottaa vielä tulemistaan.

Filosofiani

Autan asiakkaitani ja asiakasyrityksiäni kehittämään omaa palveluaan sekä palvelukulttuuriaan niin yksilö- kuin organisaatiotasolla. Käyttämäni menetelmät rakentuvat vankan kouluttaja- ja kehittämiskokemukseni varaan.

Uskon vahvasti siihen, että jokaisella on kyky kehittää omia taitojaan. Jokainen on myös itse vastuussa omasta tulevaisuudestaan ja kilpailukyvystään työmarkkinoilla. Harjoitus tekee mestarin. En yleensä tuo valmennuksessani vain valmiiksi mietittyjä ratkaisuja, vaan annan tilaa oivaltaa, epäillä, kyseenalaistaa, kysyä ja soveltaa oppimaansa käytäntöön.

Työelämän vaatimukset palveluammattissa

Keskeistä tämän päivän liike- ja työelämässä on niin sisäisten kuin ulkoisten asiakkuuksien merkityksen tietäminen, ymmärtäminen, hyväksyminen ja arvostaminen sekä niiden hoitoon kokonaisvaltaisesti sitoutuminen nyt ja tulevaisuudessa.

Vauvasta vaariin ja ensimmäisestä työpäivästä viimeiseen vahvasti kumppaneiksi liimautuen. Nautinnollinen matka edellyttää matkanjohtajalta suunnittelutaitoa, suunnistustaitoa, ohjaustaitoa, ihmistuntemusta, vahvasti tunneälyä ja tilannetajua.

Muutoksen johtaminen ei ole sanelua, vaan viestintää, henkilöstön oivallusta ja innovaatioiden mahdollistamista ja aikaansaamista. Tavoitteena on saada ihmiset ajattelemaan keskenään, yhdessä ja yhteneväisesti tulkitsemaan haluttua tahtotilaa ja keinoja toteuttaa se käytännössä.