

Asiakaspalvelun ammattilaiseksi

KUKKA-MAARIA FLINK ■ TINKA KERTTULA ■ ANNA-MAIJA NORDLING ■ VEERA RAUTIO

3., uudistettu painos

Toimitus	Miina Ojaniemi
Ulkoasu	Sanna Laajasalo
Taitto	Sari Väkelä
Piirrokset	Bosse Österberg
Valokuvat	Shutterstock

© tekijät ja Edita Publishing Oy

Tämä teos on yhdistetty työ- ja oppikirja, joka on suojattu tekijänoikeuslailla (404/61).

Työkirjasivujen tai niiden osien valokopiointi, skannaaminen tai muu digitaalinen kopiointi on kokonaan kielletty.

Tekstisivujen tai niiden osien valokopiointi, skannaaminen tai muu digitaalinen kopiointi tai käyttö edellyttää oikeudenomistajan luvan. Kopiosto ry myöntää teosten osittaiseen kopiointiin lupia. Tarkistakaa, mitkä valokopiointi- ja digiluvat ovat kohdallanne voimassa. Lisätietoja luvista: www.kopiosto.fi

Teoksen tai sen osan muuntelu on kielletty.

ISBN 978-951-37-7399-1

Kustantaja:
Edita Publishing Oy

Paino:
Otavan Kirjapaino Oy
Keuruu 2018



LUKIJALLE

Työyhteisö- ja asiakaspalvelutaitoja tarvitaan kaikissa ammateissa. Se, kuinka asennoidumme ja suhtaudumme toisiin ja työhön, heijastuu koko työyhteisön toimintaan. Työyhteisö, joka noudattaa reiluja pelisääntöjä ja taitaa keskinäisen vuorovaikutuksen edesauttaa rakentamaan palvelukuntoa, jota tarvitaan kaikissa työtehtävissä ja -paikoissa. Palvelukunto tarkoittaa myös työntekijän ymmärrystä oman työpaikan liiketoiminnan luonteesta ja palvelukonseptista.

Kun työpaikan sisäinen palvelu on toimivaa ja työntekijä tietää työnsä tavoitteet, on hänen helpompi onnistua työssään tavalla, jota asiakkaat ja omistajat arvostavat. Kyky kuunnella ja ymmärtää erilaisia asiakkaita ja heidän tarpeitaan sekä toimia haastavissakin tilanteissa omat tunteet halliten on ammattitaitoisen asiakaspalvelun tunnusmerkki.

Tämä kirja ohjaa ja opastaa sinua yhteistyökykyiseen toimintaan työyhteisössä sekä palvelemaan ammattitaitoisesti niin organisaation sisäisiä kuin ulkoisia asiakkaita.

Teos soveltuu ammatilliselle toiselle asteelle työelämätaitojen ja asiakaspalvelun koulutukseen. Sitä voi käyttää työkaluna myös muussa työelämälähtöisessä asiakaspalvelun koulutuksessa.

Heinäkuussa 2018

Kukka-Maaria, Tinka, Anna-Maija ja Veera

SISÄLLYS

Lukijalle	3
-----------	---



TYÖYHTEISÖSSÄ TOIMIMINEN	7
Muuttuva työelämä	8
Työnhaku ja työsuhde	9
Työhaastatteluun valmistautuminen	12
Työsopimus ja työsuhteen ehdot	15
Perehdyttäminen työpaikalla	20
Arjen rutiinit ja joustaminen	23
Työroolit ja vastuut	25
Työpaikan pelisäännöt	29
Työilmapiiri – sisäistä asiakaspalvelua	30
Palauteaidot	37
Oikea asenne työn kivijalkana	41
Vuorovaikutustilanteen neljä perusasennetta	43
Ergonomia ja työturvallisuus	47
Oman työkyvyn ylläpitäminen	49
Ammattitaidon ylläpitäminen ja verkostoituminen	51
Jatkuva kehittyminen ja muutosvalmius	51
Ammatillinen verkostoituminen	53
Työhön liittyvät asiakirjat	57
Asiakaspalvelua asiakirjoissa	57
Asiakirjatuotannon standardisointi	58

Kaupanteon asiakirjat	60
Kokousasiakirjat	62
Projektiasiakirjat	64
Asiakirjojen säilyttäminen ja arkistointi	64
Työvälineohjelmat	66
Tiedonhankinta	68
Internet tietolähteenä	68
Tiedon luotettavuuden arvioiminen	69
Tietoturva	72
Tekijänoikeus	75



LIIKETOIMINTOJA JA PALVELUKONSEPTEJA	77
Liiketoiminnan tuntemus – palveluosaamisen perusta	78
Erilaisia toimijoita	78
Erilaisia tuotteita	80
Erilaisia asiakkaita	82
Liikeidea ja kilpailu markkinoilla	87
Konseptin mukainen palvelupolku	93
Palvelukonseptien elementtejä	93
Asiakkaan palvelupolku	98
Tavoitteena tyytyväinen asiakas	106
Asiakaspalautteet auttavat kehittämään toimintaa	106
Palaute kulkee monissa kanavissa	108
Kaikki palautteet käsitellään	109



MINÄ ASIAKASPALVELIJANA	111
Asiakaspalvelutaito	112
Asiakaspalvelu on arvon tuottamista	113
Palvelun laatu	116
Hyvä itsetunto asiakaspalvelun perustana	119
Tunteet asiakaspalvelutyössä	120
Palvelutilanne	122
Valmistautuminen asiakaskohtaamiseen	123
Ensivaikutelma ratkaisee	127
Asiakaspalvelija ongelmanratkaisijana	130
Palvelutilanteen päättäminen ja jälkitoimet	143
Haastavat palvelutilanteet	146
Ristiriitoja ja poikkeustilanteita	146
Reklamaatio	152
Palvelua eri kanavissa	156
Puhelin	157
Sähköposti	161
Palvelu chatissä	166
Sosiaalinen media	167

HAASTAVAT PALVELUTILANTEET

Kaikissa ihmisten välisissä kohtaamistilanteissa tarvitaan vuorovaikutustaitoja. Toden teolla asiakaspalvelijan ammattitaito kuitenkin punnitaan vasta, kun kohdalle sattuu hankala tilanne. Silloin on tarpeen aktivoida käyttöön kaikki vuorovaikutustaidot: aktiivisen kuuntelun taito, keskustelun ohjaamisen taito kysymyksillä, eri mieltä olemisen taito, tunteen käsittelyn ja toimintakyvyn palauttamisen taito, neuvottelutaito, perustelutaito sekä palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidot.

Ristiriitoja ja poikkeustilanteita

Mikä sitten tekee tilanteesta hankalan? Ajankäytön hallinta on varsin yleinen haaste asiakaspalvelussa ja eri asioista johtuva **kiire** lisää sekä omaa että asiakkaan paineen tuntua. On vaikkapa päätettävä, kumpi saa huomion, kun puhelin soi samalla, kun pitäisi palvella asiakasta tiskillä. Kuinka välttää kiireen tuntu hektisissä tilanteissa ja toisaalta, kuinka maltaa olla hetkenkin läsnä, kun työn paine on kova?

Taitava vuorovaikuttaja tunnistaa tilanteet, joissa omat puolustusmekanismit heräävät.



Valtaosalla asiakkaista on tilannetajua: he ymmärtävät kyllä, että kiireisissä tilanteissa tehokas ja ripeä palvelu on parasta palvelua, mutta odottavat että rauhallisissa tilanteissa heitä palvellaan monipuolisemmin ja asiakaspalveluun enemmän aikaa käyttäen. Hosumalla emme myöskään säästä aikaa, vaan voimme esimerkiksi tehdä virheitä, joita joutuu selvittämään jälkikäteen.

”On se kummallista, että meille tulee aina parhaat palautteet palvelusta, kun on kiire! Luulen että se johtuu siitä, että kiireessä työntekijät keskittyvät paremmin asiakkaisiin, kun ei ehdi olemaan haaveissaan ja omissa maailmoissaan. Kiireessä on oltava läsnä. ravintolan vuoropäällikkö, Helsinki

Joskus aikataulut heittävät syistä, joihin itse ei voi vaikuttaa ja ratkaisevalla hetkellä asiakas jää jaarittelemaan, kun haluaisit jo palvella jonossa seuraavaa. Tällöin on avuksi, että kaikilla asiakaspalvelijoilla on hyvässä muistissa yhdessä sovitut ohjeet ja prosessit, joiden mukaan **tekemistä priorisoidaan**.

Hankala lähtötilanne asiakaskohtaamiseen on myös jostain syystä **kiukuinen, tulistunut, pettynyt** tai **turhautunut** asiakas.



Valtaosa ihmisistä osaa käyttäytyä tyydyttävästi tai hyvin myönteisissä tilanteissa, mutta ammattitaitoinen vuorovaikuttaja osaa toimia hyvin myös epäsuotuisissa tilanteissa. Hyvä vuorovaikuttaja tuntee riittävällä tavalla itsensä, tunnistaa tilanteet, joissa omat puolustusmekanismit heräävät ja tilanteet, joissa epärakentava käyttäytyminen käynnistyy.

Mikä tahansa tilanne tai tapahtuma saattaa periaatteessa herättää minäkäläisen tunteen tahansa. Ei ole lainkaan tavatonta, että asiakaspalvelutilanteissa tunteet kärjistyvät joskus melko mitättömänkin tapahtumaketjun takia.

Moni kokenut asiakaspalvelija onkin todennut, että jotkut asiakkaat purkavat asiakaspalvelutilanteissa omaa pahaa oloaan. Kun asiakas on haastava ja tilanne hankala, koemme ehkä itsemme epävarmaksi tai loukatuksi, ja se nostaa esiin omat aggressiotunteemme. Tunteet säätelevät vahvasti käyttämiemme sanojen lisäksi myös kehonkieltämme, mikä paljastaa tunteemme helposti.

Keskenään vuorovaikutuksessa olevien ihmisten aivojen on suomalaisessa tutkimuksessa havaittu tahdistuvan toisen henkilön tunteiden mukaisesti. **Tunteet** toisin sanoen **tarttuvat** siitä syystä, että osaisimme toimia tilanteissa tarkoituksenmukaisesti itsellemme edullisimmalla tavalla: hymyile, niin sinulle hymyillään, ja kun irvistät, niin sinulle irvistetään.

Itsetuntemus ja oman työn arviointi on tärkeää, koska vanha sanonta "et voi muuttaa toista, vaan vain itsesi" pitää paikkansa. Pienikin muutos omassa käyttäytymisessä vaikuttaa toisen käyttäytymiseen. Toisen ihmisen pahaa oloa on omiaan pahentamaan entisestään se, että vastaat siihen omalla selkäydinreaktiollasi, esimerkiksi: "lopeta", "rauhoitu", "istu ja rauhoitu", "älä mulle huuda", "aina sä huudat", "haist' ite". Asioiden positiivista etenemistä eivät edistä myöskään sarkasmi, vähättely, vertailu tai yltiöempaattisuus.



Tämä ilmiö on hyödyllistä tunnistaa, jotta emme provosoidu ja lähde mukaan toisen tunnetilaan, vaan tajuamme tilanteen ja pyrimme yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelun ammattimaisuus perustuukin pitkälti juuri siihen, että olemme oppineet viilentämään tunteemme asiakaspalvelutilanteissa. Tämä ei tarkoita tunnekyllymystä, vaan sitä, että emme ota työssämme asioita henkilökohtaisesti. Pasmat eivät saa mennä sekaisin, vaikka jotain odottamatonta tapahtuukin. Rauhallisella ja määrätietoisella käytöksellä ja luovalla, spontaanilla ongelmanratkaisukyvyllä vahvistat asiakkaan luottamusta ammattilaisuuteesi.

Erityistä valppautta tarvitaan, kun palveltavaksi saapuu päihtynyt tai sekava asiakas tai jos asiakas käyttäytyy **uhkaavasti** tai käyttää **epäasiallista** kieltä.

Tällöin on tärkeää, että asiakaspalvelija pysyy itse rauhallisena ja toimii tällaista tilannetta varten saamansa ohjeistuksen mukaisesti ja esimerkiksi hälyttää paikalle vartijan. Ennakoimattoman käytöksen tai epäselvän puheen takana voi olla myös asiakkaan mielenterveysongelma, sairauskohtaus tai muisti-sairaus, ja asiakaspalvelijan pitää osata reagoida tilanteeseen sen edellyttämällä tavalla.

Perusrutiineja voivat horjuttaa erilaiset **poikkeustilanteet** työssä: sattuu sairauskohtaus tai tapaturma, asiakas toimii epäeettisesti tai varastaa tai asiakas todistaa toisen asiakkaan väärinkäytöksen. Erityishuomiota vaaditaan, jos asiakas rikkoo vahingossa tuotteen.

Kitkaa asiakaspalvelutilanteeseen tuo, jos asiakkaan käsitys hänelle luvasta laadusta, toimitusajasta, takuuehdoista tai muusta seikasta poikkeaa asiakaspalvelijan käsityksestä.

Haastava lähtökohta asiakkaan kohtaamiseen on sekin, että itse joudut tietämättäsi keskelle **asiakkaiden välistä ristiriitaa** heidän tullessaan asioimaan toimipaikallesi. Tällöin ovat tarpeen erilaiset tunteiden käsittelyn taidot.

Sain joululahjaksi lahjakortin, joka sisälsi kahden yön majoituksen kahden hengen huoneessa erään hotelliketjun hotelleissa. Lahjakortti katosi ja löysin sen lopulta kesä–heinäkuun vaihteessa. Soitin hotelliketjun asiakaspalveluun kysyäkseni kuinka kauan lahjakortti on voimassa. Asiakaspalvelija totesi, että puoli vuotta ja että lahjakorttini on mennyt umpeen muutama viikko sitten.

Sapetti toden teolla. Ensinnäkin se, ettei joustoa löytynyt – kuitenkin hotelli on jo rahansa saanut – mutta vähintäänkin yhtä paljon se, ettei asiakaspalvelija pahoitellut asiaa mitenkään eikä ottanut harmistumistani kuuleviin korviinsa. Niin paljon asia korpeaa, etten halua enää käyttää kyseisen ketjun palveluja.
37-vuotias perheenäiti Helsingistä



- 3.36** Oletko itse ollut läsnä haastavassa palvelutilanteessa? Keskustele vierus-
toverisi kanssa kokemuksistasi.
- 3.37** Kuinka haastavasta asiakastilanteesta voi suoritua menestyksekkäästi? Mil-
lainen rooli tunteilla on haastavissa tilanteissa?
- 3.38** Usein kiukkuinen/kiireinen tai harmistunut asiakas on erityisen allerginen
ei-sanalle ja ylipäättään kielteisille ilmauksille. Kuinka voit ilmaista seuraavat
asiat toisin?
- a) "Hän ei ole vielä paikalla."
 - b) "Noihin on kyllä aika vaikee saada osia..."
 - c) "En osaa kyllä sanoo tohon noin äkkiseltään mitään."
 - d) "Musta tuntuu, että meillä ei ole noita valikoimissa."
 - e) "Tästähän menee nyt sitten se pakollinen lisämaksu..."
- 3.39** Pohtikaa ryhmässä asiakkaiden välisiä ristiriitatilanteita. Laatikaa seuraavaksi
käsikirjoitukset oheisista tilanteista. Kuinka asiakaspalvelijan kannattaa mie-
lestänne tilanteessa toimia, jotta se ratkeaisi suotuisasti?
- a) Teini-ikäinen on kenkäostoksilla äitinsä kanssa. Teini haluaa äidin mieles-
tä liian kalliit merkkikengät.
 - b) Uhmakas leikki-ikäinen ulvoo kaupan makeishyllyn edessä. Huoltaja al-
kaa menettää malttinsa.
 - c) Asiakas tutkii kiinnostuneena urheiluvälineitä kanssasi, kunnes puoli-
so saapuu paikalle ja ärjäisee: "Et sitten yhtään parempaa hetkeä keksi-
nyt tuohon hommaan? Tässä on juhlapyhät tulossa ja puoli sukua tulos-
sa kylään. Voi *****tti, että ottaa pannuun!!"

*Ystäväni on aina vaikea löytää keskustasta parkkipaikkaa. Parkkisakkostressin välttämiseksi ostin hänelle, jolla on jo kaikkea, lahjaksi kännykällä maksettavan pysäköintipalvelun jäsenyyden – nettitarjouksen perusteella. Palveluun kuului joku kännykkäapplikaatio, koodi ja tarra auton ikkunaan. Ne toimitettiin pal-
jon reissaavalle ystävälleni postitse. Ystäväni ei kuitenkaan koskaan tullut otta-
neeksi palvelua käyttöön, kun ei saanut applikaatiota toimimaan ja tunnukset-
kin olivat jossain hukassa.*

*Jonkin ajan kuluttua hän sai perintälaskun maksamattomasta parkkipalvelus-
ta, joka oli alunperin maksettu lahjaksi hänen puolestaan. Ystäväni joutui setvi-
mään perintätoimiston kanssa tilannetta lukuisia kertoja. He eivät millään usko-
neet, ettei hän edes ollut alunperin palvelua tilannut eikä sitä käyttänyt kertaa-
kaan. Alkuperäistä laskua, jota hanakasti perittiin, ei ollut koskaan hänelle edes
lähetetty. Viikkojen väsytystaistelun ja oikeustoimihenkailujen jälkeen hän lopulta
maksoi kiltisti perusteettoman laskun päästäkseen tilanteesta eroon.*

Arkea helpottavaksi stressinlievittäjäksi tarkoitettu lahjasta kehkeytyikin siis aikamoinen pommi. Ystäväni muisti toki kiittää minua tästä mukavasta, yli sadan euron "yllätyslahjasta" – toivoen etten enää lahjoittaisi hänelle mitään. Onneksi en menettänyt ystävyyttä kokonaan, kun tuo "edullinen tarjous" kävikin yllättävän kalliiksi!" 42-vuotias nainen, Helsinki



3.40 Lue tapahtumakuvaus pysäköintipalvelusta. Muodosta 3 hengen ryhmä, jossa jokaisella on oma rooli:

- yksi on asiakas eli perusteettoman perintäkirjeen vastaanottanut henkilö
- yksi on asiakaspalvelija perintätoimiston puhelinpalvelussa
- yksi on havainnoija, joka seuraa keskustelua ja kirjaa paperille huomionsa:

Mitä tapahtui asenteessa keskustelun kuluessa? Mitä asiakaspalvelija teki hyvin puhelun aikana?

Jokainen on vuorollaan kerran kussakin roolissa. Asiakas ja asiakaspalvelija istuvat selät vastakkain, ja havainnoija istuu siten, että näkee molemmat. Se, jolla on ryhmän lyhyimmät hiukset, on ensimmäisenä asiakaspalvelijan roolissa.

- a) Asiakas soittaa asiakaspalvelijalle ja aloittaa keskustelun. Käykää keskustelu ikään kuin olisitte itse aidosti tuossa tilanteessa.
- b) Keskustelun päätteeksi havainnoija kertoo havaintonsa asiakaspalvelijalle, joka vain kuuntelee kommentoimatta mitään.
- c) Tämän jälkeen asiakas kertoo asiakaspalvelijalle, miltä tilanne hänestä asiakkaana tuntui.
- d) Kun palautekierros on käyty loppuun, vaihdetaan rooleja ja aloitetaan alusta.

3.41 Keskustele saman kolmen hengen ryhmän kanssa:

- Miltä harjoitus tuntui? Mikä oli hausointa?
- Mitä huomasitte asenteista?
- Kun olitte kukin asiakaspalvelijan roolissa, mikä meni hyvin?
- Mitä tekemällä asiakaspalvelija olisi onnistunut tilanteessa vielä paremmin?

Reklamaatio

Kun asiakas on tyytymätön kokemaansa tuotteen tai palvelun laatuun, hänellä on kuluttajansuojalain nojalla oikeus reklamoida asiasta eli valittaa palvelun tuottajalle, valmistajalle tai maahantuojalle. Reklamaation käsittelyn taito on olennainen osa jokaisen asiakaspalvelijan ammattitaitoa.



Se, että asiakas reklamoi, on aina luottamuksen osoitus, sillä se mahdollistaa **ongelmatilanteen käsittelyn** ja **asiakassuhteen säilymisen** myös jatkossa. Asiakkaan on helpompaa äänestää jaloillaan, jolloin ongelmasta ei välttämättä tulla edes tietoisiksi, eikä sitä näin ollen myöskään pystytä ratkaisemaan.

Tutkimusten mukaan pettynyt asiakas tulee kertoneeksi kokemuksestaan keskimäärin 11 muulle ja pahimmassa tapauksessa viestii tapauksesta some-kanavissa tuhansille, joista kenestäkään tuskin koskaan tulee asiakkaita.

Sen sijaan, että tyytymätön asiakas menetetään kokonaan, voi reklamaatiotilanteen taitavasti hoitamalla vahvistaa asiakkaan luottamusta ja saada pettäneen asiakkaan käännettyä kanta-asiakkaaksi, jopa organisaation suurimmaksi puolestapuhujaksi.

On toimialoja, joissa reklamaatiot keskitetään tietyille vastuuhenkilöille, jotta asiakkaan luottamussuhde hänen asiaansa hoitaneeseen asiakaspalvelijaan säilyisi huolimatta siitä, kuinka reklamaation käsittely etenee. Vaikka työyhteisössä olisikin joku nimenomaan asiakaspalautteiden vastaanottamiseen ja reklamaatiotilanteisiin erikoistunut henkilö, on jokaisen asiakaspalvelun ammattilaisen syytä osata reklamaation käsittely.

Pienet asiat vaikuttavat suurestikin eri tilanteissa. Kohteliaat sanat **"kiitos"** ja **"anteeksi"** eivät maksa mitään, mutta tuottavat sitäkin enemmän hyvää. Asiakasta voi kiittää, vaikka hän antaisi kriittistäkin palautetta. Anteeksi on taikasana, jolla moni vaikeakin tilanne laukeaa. Korjaavan palautteen tarkoi-

REKLAMAATIOTILANTEEN RESEPTI

Asiakkaan reklamaatio on aina mahdollisuus vahvistaa luottamussuhdetta sekä kehittää työyhteisösi toimintaa asiakasystävällisemmäksi.

1. **Kiitä asiakasta palautteesta**, oli se millaista tahansa. Hän on jo pettynyt, mutta siitä huolimatta näkee ylimääräistä vaivaa voidakseen auttaa teitä onnistumaan jatkossa paremmin asiakaspalvelutehtävässänne.
2. **Pahoittele tapahtunutta** vaikei se olisi oma syysi. ”Olen pahoillani, että teidän kohdallanne kävi näin / olette joutunut kokemaan moista / näin tapahtui / olette pettynyt asiakaspalveluumme.”
3. **Ota tilanne tosissasi**. Organisaatiosi maine ja asiakassuhteen tulevaisuus riippuu siitä, kuinka ammattimaisesti osaat käsitellä asiakkaan palautteen.
4. **Kuuntele** silmilläsi ja korvillasi: mitä asiakas kertoo? Huomioi asiakkaan tarve saada asia hoidetuksi. Muista myös asiakkaan tarve tulla nähdyksi ja kuulluksi.
5. **Kysy tarkentavia kysymyksiä**. Varmista, että olet ymmärtänyt oikein.
6. **Kirjaa** keskeiset asiat. Näin varmistat, että saat asiat kerralla kuntoon. Tekemällä muistiinpanoja pystyt paremmin keskittymään asiakkaan aktiiviseen kuunteluun puolustelukierteen sijasta. Samalla viestit asiakkaalle ottavasi hänen tilanteensa vakavasti.
7. **Anna asiakkaan purkaa tunteitaan**. Asiakkaan tunne ei kerro sinusta, eikä kohdistu sinuun, vaikka se siltä saattaa tuntuakin. Tunne on kokijalleen totta ja tunteen takana on aina jokin tarve. Tehtäväsi on selvittää tuo tarve, antaa asiakkaan purkaa tunteensa ja palauttaa asiakkaan toimintakyky.
8. **Älä ota mitään henkilökohtaisesti**. Muista, että asiakaspalvelun ammattilaisena olet vain viestin vastaanottaja ja käsittelijä – et sen kohde. Olet kuriiri, jonka tehtävänä on selvittää, mikä viesti on, ja toimittaa se eteenpäin organisaatiossasi sinne, jossa ongelma voidaan ratkaista siten, ettei sama toistu muiden asiakkaiden kohdalla.
9. Kun asiakkaan tunnetila on rauhoittunut, **pyri ratkaisemaan ongelma**. Tässä vaiheessa voit kysyä, kuinka asiakas itse ehdottaisi tilanteen ratkaistavan.

tushan on auttaa organisaatiota onnistumaan paremmin jatkossa, joten kriitikki ei kohdistu sinuun henkilönä, vaan kertoo enemmän siitä, kuinka prosessia voi parantaa asiakkaan kannalta.

Tilanne muuttuu entistä haasteellisemmaksi, jos asiakaspalvelijan mielestä **reklamaatio ei olekaan aiheellinen**, vaan tilanne on syntynyt muusta kuin asiakaspalvelijan organisaation syystä. Asiakas on saattanut ymmärtää jonkin oleellisen asian väärin, hän on käyttänyt tuotetta ohjeiden vastaisesti tai muuten poikennut annetuista neuvoista. Myös kuljetuksen aikana on voinut käydä vahinko, jolloin korvausvastuu on kuljetusfirmalla. Mielipahaa on todennäköisesti odotettavissa myös silloin, kun asiakas sinänsä valittaa aiheesta, mutta esimerkiksi tuotteen takuu-aika on ehtinyt juuri umpeutua.

Tilanne on hyvä alkaa purkaa katselmuksella siitä, mitä, miten ja missä tapahtui. Hienointa olisi, jos **reklamaatioon johtaneet syyt** voisivat löytyä yhdessä, neutraalisti, syyttelemättä ketään. Kun asiakas ymmärtää, että reklamaatio on aiheeton, että korvausta ei voi saada ja ettei asiakaspalvelijalta odoteta sen vuoksi toimia, on tässä tuhannen taalan paikka syventää kumppanuutta **auttamalla asiakasta** eteenpäin. Näin myös silloin, kun yhteisymmärrykseen reklamaation syistä ei päästä: onhan asiakkaan ongelma edelleen voimassa.

Etsitkö hänelle kuljetusliikkeen reklamaatiokäsittelijän yhteystiedot vai soitatko jopa tälle asiakkaan puolesta? Autatko asiakasta saamaan uuden tuotteen tai palvelun ehkäpä jollain hyvityksellä, muulla edulla tai mahdollisesti pienoisella alennuksella – esimiehen luvalla? Voit myös opastaa ja neuvoa asiakasta tarkemmin, jotta vastaavanlaista harmia ei syntyisi hänelle jatkossa.

Organisaatioihin tulevia aiheettomiakin reklamaatioita kannattaa seurata: löytyykö reklamaatioista jokin yhteinen nimittäjä, joka saa aikaan väärinkäsityksiä asiakkaiden mielipiteissä tai toimissa. Pakkaukset saattavat olla vaillinaisia, jolloin kuljettaminen ehjänä perille on epävarmaa. Käyttöohjeet voivat olla liian ylimalkaisia tai käänösversio esitteestä voi jättää liikaa arvailun varaan. Reklamaatioita ei kannata lakaista maton alle, sillä niistä **raportoiminen** eteenpäin auttaa koko yhteisöä onnistumaan paremmin jatkossa.



3.42 Mitä tarkoittaa reklamaatio?

3.43 Oletko sinä tai läheisesi tehnyt reklamaatiota? Kuvaille, kuinka tilanteessa meneteltiin?

3.44 Kuinka asiakaspalvelijan tulee toimia valitustilanteessa?

3.45 Mitä tarkoittaa aiheeton reklamaatio? Kuinka aiheettomaan reklamaatioon tulee ja kannattaa suhtautua?

3.46 ”Ja sittenhän on niitä kestovalittajia, jotka tulee tänne räyhäämään milloin mistäkin asiasta. Parasta on tietty se, et ne on ite tyriny koko homman. Ei osata käyttää laitteita, kun ei viittitä lukee käyttäiksi. Pistetään muovikulhoo kiertoilmauuniin ja ollaan ihan äimänä, että miks se sinne suli. Tullaan ha-keen pölypussia, muttei muisteta imurin mallia saatikka merkkiä, ja sitten valitetaan huonosta palvelusta, kun et helkkari nää etänä niiden eteisen komeroon. Et kaikki on niinku nähty.”

a) Millaisesta asiakaspalvelijan asenteesta yllä oleva kuvaus mielestäsi kertoo?

b) Kuinka asiakaspalvelija voisi kääntää kokemuksensa hyödyksi?

3.47 Selvitä, millaiset toimintaohjeet/käytännöt työpaikallasi tai jossain muussa organisaatiossa on seuraavissa asioissa:

- a) Miten käsitellään mahdolliset laatuvirheet?
- b) Kuinka asiakkaalle hyvitetään virhe, laatupoikkeama tai aikataulun pettäminen?
- c) Millaisia ovat mahdollisten alennusten/hyvitysten myöntämisperusteet, valtuudet ja käytännöt?
- d) Kuinka asiakkaiden reklamaatiot käsitellään?
- e) Miten asiakaspalautteen suhteen tulee menetellä?
- f) Kuinka kanta-asiakkaita huomioidaan?
- g) Jos sovelletaan henkilökunta-etuja tai -alennuksia, miten niitä on lupa käyttää?

3.48 Käy tutustumassa johonkin paikalliseen asiakaspalveluorganisaatioon (esim. viraston palvelutiski, kioskki, ravintola, posti tai kirjasto). Haastattele sinua palvelevaa henkilöä lyhyesti:

- a) Millaisia ovat tyypilliset mielestäsi haastavat asiakaspalvelutilanteet?
- b) Kerro esimerkki kokemastasi hankalasta tilanteesta:
 - Keitä tilanteessa oli osallisena?
 - Mitä tilanteessa olisi pitänyt tapahtua?
 - Mitä kuitenkin tapahtui?
- c) Miten tilanteen olisi voinut ratkaista paremmin?
- d) Mikä tilanteesta teki erityisen haastavan (esim. hoidettava asia, ihmiset, tunnetila)?

3.49 Tee tuotekehitystä! Ota lähtökohdaksi jokin sinulle tuttu organisaatio. Kehittele organisaatiolle pieniä tuotteita, palveluja tai toimia, joilla reklamaation tekijän ”suuhun jätetään hyvä maku”, kun tämä lähtee pois reklamaation tehtyään.