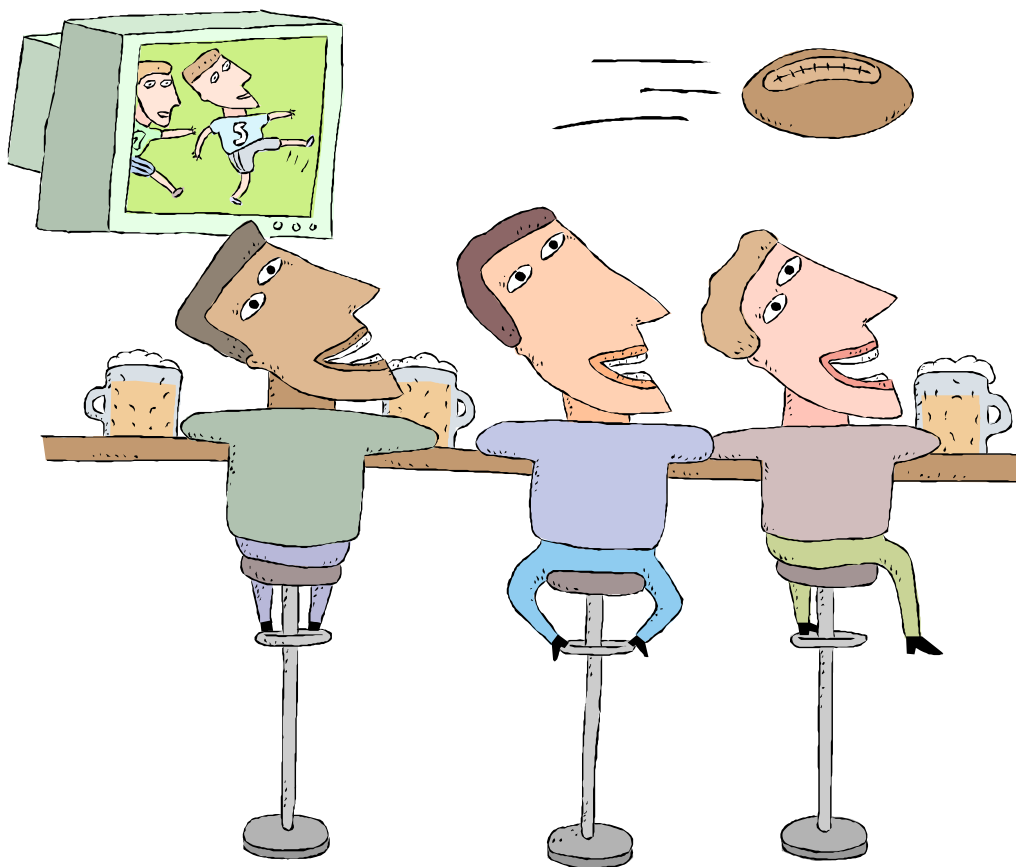


ASIAKASPALVELUN ABC RAVINTOLA- JA CATERINGALALLA



Sisältö:

1. Miksi palvelulla on merkitystä?.....	3
Tehtäviä :.....	4
2. Ostokäyttäytyminen.....	5
3. Asiakaspalvelija myyjänä	7
4. Valmistaudu palvelutilanteeseen	8
Tehtäviä:.....	8
Tehtäviä:.....	10
4. Ensivaikutelma.....	12
5. Kohtaaminen.....	12
Työasu kertoo, että kyseessä on ammattilainen.....	13
Tehtäviä:.....	15
6. Kiinnostuksen herättäminen, aktiivisuus	15
Tehtäviä:.....	17
7. Kun asiakas esittää vastaväitteitä... ..	18
Tehtäviä:.....	18
8. Lisämyynti	19
9. Palvelun lopputoimet, hyvästeleminen	19
Tehtäviä:.....	21
10. Palvelun haasteita	21
Tehtäviä:.....	23
Tehtäviä:.....	23
11. Palvelun laatu	24
Tehtäviä:.....	26
12. Palvelua puhelimitse	27

Tehtäviä:	28
I 3. Asiakaspalvelijan tiedot ja taidot catering-alalla - ammattikeittiötoiminnassa	28
Luonteva, ystävällinen ja kohtelias käytös kuuluu hyvään palveluun myös suur- eli ammattikeittiöissä.	29
Tehtäviä:	30
Lähteet	32

I. Miksi palvelulla on merkitystä?

Palvelulla ja sen laadulla on merkitystä. Vaikka palvelu on aineetonta, sen merkitys voi olla hyvin konkreettinen. Palveluun kuuluu kaikki se, mitä tehdään asiakkaan hyväksi joko välittömästi tai välillisesti.

Hyvä palvelu on oiva markkinointikeino: sana kulkee asiakkaalta toiselle.

Hyvä palvelu antaa loppusilauksen hyvällekin tuotteelle.

Laadukas palvelu luo imagoa.

Organisaation hyvä sisäinen palvelu on joustavan toiminnan edellytys. Palvelutehtäviä ovat muutkin kuin vain asiakaspalvelijoiden työtehtävät.

Hyvin menestyville yrityksille on tunnusomaista palveluun panostaminen. Yrityksen menestykseen vaikuttavia piirteitä ovat esimerkiksi:

- Toimintahakuisuus, halu saada aikaan.
- Kokeillaan rohkeasti uutta, tutkitaan asioita perusteellisesti.
- Asiakslähtöisyys - menestyvät yritykset kuuntelevat asiakkaitaan ja saavat näiltä hyviä ideoita toiminnan kehittämiseksi.
- Työntekijöiden itsenäistä toimintaa ja sisäistä yritteliäisyyttä kannustetaan.

Sanasto

palvelu = joku tekee jonkun asian toisen puolesta, engl. service

laatu = korkeatasoisuus, hyvyys, engl. quality / standard

aineeton = ei sisällä materiaa, engl. immaterial

konkreettinen = fyysistä, aistein havaittavaa, engl. concrete

oiva = erinomaisen sopiva, hyvä, engl. fine, splendid

markkinointi = kaupallinen tiedottaminen, engl. marketing

keino = tapa, jolla jotakin tehdään, engl. way, means

loppusalaus = viimeinen vaihe, viimeinen hyvä asia, engl. final completion

imago = julkisuuskuva, engl. image

tunnusomainen = luonteenomainen, ominainen, engl. characteristic

panostaminen, panostaa = asettaa painoarvoa, tehdä erinomaisen hyvin, engl. load

toimintahakuisuus = innostus, into toimia ja tehdä asioita, engl. business willing

asiakslähtöisyys = lähestymistapa, jossa palvelu tehdään mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita vastaavaksi, engl. customer oriented approach

menestyvä = onnistunut, engl. successful

- Menestyvissä yrityksissä on yhteisiä arvoja, jotka liittyvät yrityksen asiakkaille tärkeisiin asioihin.

Palvelua voi olla monenlaista. Palvelu ei välttämättä ole kasvokkaista, asiakas ei aina ole paikalla palvelun aikana: asiakkaita palvellaan internetissä, puhelimessa tai niin, että palvelutapahtuma perustuu asiakkaan omatoimisuudelle. Vuorovaikutteisen palvelun osuus vaihtelee tilanteittain.

Palvelun ominaisuudet:

- Palvelu on aineetonta ja sitä on vaikea mitata.
- Palvelua ei voi nähdä, kokeilla tai maistaa etukäteen.
- Palvelu tuotetaan vuorovaikutuksessa.
- Asiakas osallistuu palvelun tuotantoon.
- Palvelu on toimintaa.
- Palvelua ei voi varastoida.
- Palvelua ei voi myydä eteenpäin.

Tehtäviä :

Millaisia palveluammatteja tiedät?

Sanasto

kasvokkainen = kasvotusten, niin että näkee toisen kasvot, engl. face to face

vuorovaikutteinen = tilanne, johon osallistuu vähintään kaksi henkilöä, keskustelua, engl. interactive, conversational

palveluammatti = työ, jossa palvelee toisia, engl. service occupation

omatoimisuus = tehdä itse omasta tahdosta ja aloitteesta, engl. independent initiative

vuorovaikutus = interaktio, ei yksin vaan toisen kanssa, engl. interaction

varastoida = laittaa varastoon, engl. store

palveluammatti = työtehtävä, jossa autetaan asiakasta löytämään ratkaisu ongelmaan tai tyydyttämään tarve, engl. service occupation

Kerro tilanteesta, jossa olet saanut huonoa palvelua. Sanasto

tilanne = jotakin tapahtuu juuri sillä hetkellä, se on tilanne, engl. situation

Kerro tilanteesta, jossa olet saanut hyvää palvelua?

2. Ostokäyttäytyminen

Asiakkaat ovat erilaisia. Asiakaspalvelijan on paneuduttava jokaiseen asiakkaaseen yksilöllisesti ja oltava kiinnostunut tämän palvelemisesta.

ostokäyttäytyminen = tapa, millä käyttää rahaa, paljonko ja minkälaisia asioita ostaa, miten tekee päätökset ostamisesta, engl. buying behaviour

Kuluttajan osto- tai valintaprosessi vaihtelee tuotteittain, yksilöittäin ja tilanteittain. Valintatilanteessa vaikuttavat kuluttajan näkemys vaihtoehtojen eroista, päätöksentekoon käytettävissä oleva aika, valinnan merkityksellisyys ja riski. Erilaisissa tilanteissa asiakaspalvelijan vaikuttamismahdollisuudet vaihtelevat.

paneutua = syventyä, engl. to take up, to familiarize oneself with

yksilöllinen = vain tiettyyn henkilöön keskittyvä, engl. individual

valinta = päättää ottaa yhden tai useamman vaihtoehdoista

prosessi = useamman asian tapahtumaketju, engl. process, procedure

Väärästä ostopäätöksestä voi seurata:

- laaturiski: kuluttaja ei saa sitä, mitä hän odottaa eli hän pettyy ostokseensa.
- taloudellinen riski: kuluttaja menettää rahaa, jos hän tekee väärän ostopäätöksen
- aikariski: kuluttajalla voi kulua paljon aikaa etsiessään oikeaa tuotetta/palvelua, hän voi siis menettää aikaa, jos hän tekee väärän ostopäätöksen.
- sosiaalinen riski: ystävät, sukulaiset tai muu lähipiiri eivät hyväksy ostosta
- terveysriski: kuluttajan terveys voi vaarantua tuotteen tai palvelun ostamisen vuoksi

Mikä asiakasta ohjaa?

- Asiakasta ohjaa kolme eri asiaa: järki, tunne, mukavuus.
- Järki-ihmiselle ovat tärkeitä faktatiedot tuotteesta, ominaisuuksista, käytöstä, hyödyistä.
- Tunneihminen ostaa hetken mielihohteesta houkuttelevan tuotteen.
- Mukavuutta arvostava punnitsee tuotteen käyttöarvoa ja arvostaa ostamisen helppoutta.

Sanasto

ostopäätös = kun joku päättää ostaa jotain, engl. buying decision

pettyä= ei ole tyytyväinen, engl. to dissappoint

riski = vaara, uhka, engl. risk, hazard

järki-ihminen = henkilö, joka ajattelee ja harkitsee asioita huolellisesti ennen kuin päättää, engl. rational human being

tunneihminen = henkilö, joka tekee päätökset nopeasti tunteiden perusteella, ei mieti kauaa eikä kerää faktatietoja päätöksen tueksi, päättää siten kuin hyvältä tuntuu

3. Asiakaspalvelija myyjänä

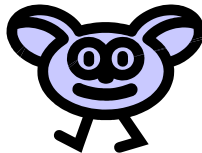
Tärkeintä asiakaspalvelutilanteessa on löytää ratkaisu asiakkaan ongelmaan. Liikkeelle tulee aina lähteä asiakkaan tarpeesta eikä esim. yrityksen tuotetarjonnasta tai tarjouksista. Tavoitteena on, että asiakas on tyytyväinen ja että myyjä on tyytyväinen ja ammatistaan ylpeä.

Hyvä myyjä osaa kolmen K:n menetelmän:

K = katsele



K = Kuuntele



K = Kysele



-

Ole valpas!

- Anna asiakkaan olla äänessä.
- Tarkenna kysymyksillä, minkälaisia toiveita asiakkaalla on.
- Katsele ja tulkitse asiakkaan elekieltä!
- Henkilökohtainen asiakaspalvelu on tärkeää!



Sanasto

tuotetarjonta = tavarat/asiat, jotka ovat myynnissä, engl. product supply

Katsele = look at...

Kuuntele = listen to...

Kyseli = ask

valpas = aktiivinen, kiinnostunut, olla tarkkana, engl. alert, attentive, observant

elekieli = ilmeet, eleet, käsien ja kehon liikkeet, engl. body language

Sanasto

- Myynti ja asiakaspalvelu kulkevat käsi kädessä: ammattitaitoinen asiakaspalvelija saa asiakkaan ostamaan oikeat tuotteet ja antaa tälle hyvän mielen ja halun tulla uudelleen.

4. Valmistaudu palvelutilanteeseen

Asiakaspalvelussa onnistuminen vaatii tietoja, taitoja ja pitkää pinnaa. Hyvä myyjä osaa lukea erilaisia tilanteita, ymmärtää asiakasta ja osaa myös vaikuttaa asiakkaaseen.

Omaa osaamistaan pitää päivittää.

Myönteinen asenne ihmisiin, työhön ja omaan persoonan auttaa ja helpottaa ihmisten välistä kanssakäymistä. Myönteiset ja kielteiset asenteet tulevat ilmi puheesta, mutta myös ilmeistä ja eleistä.

Tehtäviä:

Miten sinä seuraat aikaasi, oman alasi kehitystä ja pidät tietosi ajan tasalla?

ammattitaitoinen = henkilö, joka osaa tehdä hyvin työnsä, tietää siitä paljon, engl. skilled, proficient

pitkä pinna = henkilö ei hermostu, on kärsivällinen ja joustava, engl. patient, tolerant, long suffering

päivittää = pitää tiedot ja taidot ajan tasalla, seurata aikaansa opiskella, engl. update

myönteinen asenne = positiivinen tapa suhtautua asioihin, engl. positive attitude

kanssakäyminen = toimia yhdessä, tavata, engl. intercourse, dealings

Myönteinen ilmaisu on asiakaspalveluhenkinen. Sanasto

Kielteisiä ilmauksia ei tarvitse käyttää juuri koskaan. Mieti, miten voisit ilmaista positiivisesti seuraavat kielteiset asiat:

a) Pöydässä nro 3 istuu tosi hankalia asiakkaita, mitäköhän niillekin saisi myytyä...

b) Laskussa ei ole virhettä, te olette väärässä

c) Ettekö vieläkkään ole valinnut...?

d) Asia ei kuulu minulle!

e) Miten tästä kassakoneesta voi aina olla nauha lopussa?

asiakaspalveluhenkinen = suhtautuu positiivisesti asiakkaisiin, on valmis palvelemaan, palvelu-
altis, engl. customer service
oriented

kielteinen = negatiivinen, engl.
negative

hankala = vaikea, engl. difficult

Asia ei kuulu minulle = none of
my business!

kassakone = kone, johon lyö-
dään myynti ja laitetaan rahat,
engl. cash register

nauha = kassakoneessa oleva
kuittinauha, bonginauha, engl.
cash band

Asiakaspalvelutyö vaatii sekä fyysistä kuntoa että henkistä kestävyttä. Huolehdi itsestäsi!

Opettele oikeat työtavat ja -asennot!

Opettele rentouttamaan lihaksiasi pitkin päivää.

Huolehdi yleiskunnostasi ja hapenottokyvystäsi.

Hyvä kunto rakentuu oikean ravitsemuksen, liikunnan, antoisan työn, harrastusten ja hyvien ihmissuhteiden pohjalle.

Vaali vapaa-aikana omaa hyvinvointiasi, helli itseäsi,

liiku ja ulkoile - hae vastapainoa työlle.

Tehtäviä:

Miten sinä huolehdit itsestäsi ja hyvinvoinnista-si?

Sanasto

fyysinen kunto = kehon eli vartalon terveys, voima ja jakaminen, engl. physical fitness

henkinen kestävyys = mielen kunto, miten jaksaa ajatella ja toimia, engl. mental sustainability

hapenottokyky = kuinka hyvin pystyy hengittämään ja saamaan happea keuhkoihin, engl. oxygen uptake ability

vastapaino = erilainen, vastakohta, tarvitaan, että pysytään tasapainossa, engl. counter balance

hyvinvointi = voida hyvin, tuntea olonsa terveeksi ja hyväksi, engl. well being

Asiakaspalvelussa onnistuminen vaatii kärsivällisyyttä. Kärsivällisyys on niiden asioiden hyväksymistä, joille ei voi mitään. Omaa kärsivällisyyttään voi kasvattaa mielikuvaharjoittelun avulla. Joskus voi esimerkiksi ajatella ympärilleen näkymättömän muurin, jonka läpi kuulee ja näkee, mutta jonka läpi eivät vihaset tunteet pääse.

Näin ammattiminä vastaan ottaa ikävät asiat, henkilökohtainen minä säilyy vahingoittumattomana.

Asiakaspalvelussa onnistuminen vaatii myös vastuullisuutta. Vastuullinen ihminen välittää ja uskaltaa.

Hän ei kohauta olkapäitään vaan tarttuu toimeen ja selvittää. Vastuullisuus tarkoittaa huolenpitoa niin asiakkaasta kuin työtoveristakin.

Asiakaspalvelussa onnistuminen vaatii vuorovaikutustaitoja. Ihmiset tarvitsevat toisiaan, mutta eri ihmisillä on erilaisia ominaisuuksia, vahvuuksia ja heikkouksia, jotka vaikuttavat yhteistoimintaan.

Palvelutyössä edetään asiakkaiden ja tilanteiden ehdoilla. Asiakaspalvelija joutuu usein keskeyttämään työnsä ja paneutumaan aina uuden henkilön ongelmiin, mikä vaatii taitoa mukautua. On tärkeää varautua ennakolta kiireisiin tilanteisiin ja sopia yhdessä muiden kanssa toimintatavoista. Asiakaspalvelu on luonteeltaan inhimillinen tapahtuma. Palvelun tuottamiseen liittyy:

- ennalta arvaamattomia tilanteita

Sanasto

Kärsivällisyys =pitkäpinnaisuus, levollisuus, rauhallisuus, hyväksyy asioita, engl. patience

mielikuvaharjoittelu = harjoitella mielessään jotain asiaa kuvitteleamalla erilaisia tilanteita ja miten itse toimii siinä tilanteessa, engl. visualisation

ammattiminä = ammatti-identiteetti, olemus ja toimintatapa, joka kuuluu työhön, engl. professional identity

vastuullinen = henkilö, joka kantaa vastuuta, huolehtii loppuun asti, engl. responsible, liable

- asiakkaiden odotusten ja vaatimusten suuria vaihteluita
- palvelun nopeaa hoitamista
- erilaisia ulkoisia ja teknisiä häiriöitä.

4. Ensivaikutelma

Usein ensivaikutelma tilasta ja siellä olevista ihmisistä ratkaisee, jatkuuko yhteistyö. Asiakkaan on tunnettava itsensä tervetulleeksi!

Asiakaspalvelijan tehtävä on rakentaa toimitila siistiksi ja kutsuvaksi. Jos paikat ovat sekaisin, henkilökunta epäsiistiä ja tavarat levällään, ensivaikutelma ei kerro hyvästä palvelusta ja tuotteesta. Ensivaikutelma syntyy usein väreistä, tuoksuista ja äänistä.

Palveluyrityksen henkilökunta, ulkoinen olemuksensa ja käytöstapansa, on avainasemassa. Myös toimitilat ovat palvelutapahtuman kannalta tärkeitä niin asiakkaalle kuin palveluyrityksen työntekijöillekin. Viihtyisyys, puhtaus ja miellyttävyys luovat otollisen ilmapiirin. Tilojen on oltava tarkoituksenmukaiset, jotta palvelu voisi olla joustavaa ja toimivaa.

5. Kohtaaminen

Asiakkaan kohtaaminen ja tervehtiminen ovat tärkeitä yhteistyölle.

Katsekontakti on vuorovaikutuksen väkevin väline.

Hyvän asiakaspalvelijan olemus on luotettava, asiantunteva ja helposti lähestyttävä.

Hyvä asiakaspalvelija on siisti ja asiallinen.

Sanasto

Ensivaikutelma = se käsitys, joka ihmiselle muodostuu jostakin asiasta heti, tilanteen aluksi, nopeasti, engl. first impression

toimitila = paikka, johon asiakas saapuu, esim. pankin konttori tai ravintola, engl. premises

kutsuva = sellainen, johon on mukava tulla, siisti, kaunis, miellyttävä, engl. inviting

avainasema = tärkeä asia, jolla on ratkaiseva merkitys, engl. key role

otollinen ilmapiiri = miellyttävät, mukavat olosuhteet, positiivinen tunnelma, engl. conducive atmosphere

kohtaaminen, kohdata = tavata joku, engl. face, meet, confront

katsekontakti = katsoa toista silmiin, engl. eye contact

väkevä = voimakas, vahva, merkittävä, tärkeä, engl. strong



Työasu kertoo, että kyseessä on ammattilainen.

Hyvä asiakaspalvelija ei kilpaile tuoksuissa tuotteiden kanssa. Hän saa tuoksua vain puhtaalle!

Asiakaspalvelijan kädet ovat puhtaat ja hiukset siistit.

Ulkonäköasioissa tarvitaan tilanneherkkyttä. Se mikä sopii yhteen paikkaan, ei välttämättä ole lainkaan soveliasta toisaalla.

Elekieltä voidaan pitää tunteiden ja alitajunnan kieleinä. Joidenkin tutkimusten mukaan sanattoman viestinnän merkityksen osuus voi olla jopa 90 prosenttia ja sanojen vain 10 prosenttia. Elekieleen kuuluvat eleet, ilmeet, asennot, äänen sävy, pukeutuminen, ryhti ja etäisyys toiseen ihmiseen. Jos kehon kieli ja sanalliset viestit ovat ristiriidassa keskenään, ihminen uskoo sanatonta viestintää, koska sillä on vaikeampi valehdella. Täytyy kuitenkin muistaa, että eleet ja ilmeet riippuvat paljon luonteesta ja kasvatuksesta, myös kulttuurista.

Kehon kielen kielteisiä viestejä:

- pois päin kääntynyt asento
- harhaileva tai pälyilevä katse
- rauhattomuus ja levottomuus
- veltto asento
- epämieluisuutta osoittavat ilmeet
- samanaikainen puuhastelu jonkun muun asian parissa

Sanasto

tuoksua = haista, engl. smell

tuoksu = fragrance, odor, aroma, perfume

elekieli = kehon kieli, ei sanat eikä puhe vaan liikkeet, ilmeet, eleet, engl. body language

sanaton = ei sanoja, viestitään muuten, ei puhumalla, engl. wordless

ristiriita = asiat eivät sovi yhteen, engl. conflict

Kehon kielen myönteisiä viestejä:

- kasvot kohti keskustelukumppania
- keskittyminen kuuntelemaan
- ryhdikäs, levollinen asento
- aktiivinen ilme ja olemus
- hymy
- eläytyminen keskusteluun

Muista erityisesti:

- tervehtiä ainakin katseella
- tarkistaa peilistä, että ulkoinen olemuksesi on kunnossa
- ottaa huomioon, että myös eleet ja koko olemus välittävät viestejä

Asiakkaan osallistuminen palveluprosessiin vaikuttaa myös palvelun onnistumiseen. Asiakkaan käyttäytyminen vaikuttaa palvelun laatuun. Asiakkaat ovat yksilöllisiä ja ainutlaatuisia. Palveluammateissa ja -tehtävissä menestymisen edellytys on, että on kiinnostunut ihmisistä ja heidän palvelemisestaan. Palvelutehtävissä onnistuminen edellyttää myös sitä, että ihminen pystyy hyväksymään itsensä tasavertaisena muiden ihmisten joukossa. Kyky tulla toimeen itsensä kanssa on motivaation ohella toinen tärkeä edellytys palvelutyössä onnistumiselle.

Sanasto

palveluprosessi= kaikki asiat, jotka kuuluvat palvelutapahtumaan alusta loppuun asti, engl. service process

onnistuminen = kaikki hyvin, engl. success

ainutlaatuinen = on vain yksi juuri sellainen, engl. unique

tasavertainen = yhtä hyvä kuin kaikki muutkin, engl. equal

kyky = taito, osaaminen, engl. ability, capacity

motivaatio = innostus, kiinnostus, syy tehdä jotakin, engl. motivation

Asiakaspalvelun tulee olla tasapuolista mutta silti yksilöllistä. Asiakaspalvelija ei voi aina vaikuttaa kaikkiin asioihin. Hän itse kuitenkin valitsee suhtautumistapansa - myönteisen tai kielteisen. Onko asiakas toiminnan keskipiste ja lähtökohta vai kielteinen häiriötekijä?

Tehtäviä:

Asiakkaat väittävät, että suomalainen palveluhenkilöstö ei tarpeeksi kysy asiakkaan toivomuksia, ei keskustele asiakkaan kanssa eikä kuuntele häntä. Mitä mieltä olet väitteestä?

6. Kiinnostuksen herättäminen, aktiivisuus

Hyvä asiakaspalvelija on aktiivinen. Hän ei odota, että asiakas tulisi kysymään, vaan tiedustelee itse, voiko hän olla avuksi. Jos asiakas näyttää epäröivältä, kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva voi tarjota tietämystään avuksi. Asiakkaan palveleminen on asiakaspalvelijan tärkein tehtävä. Asiakas tuo ne rahat, joilla yritys maksaa työntekijöidensä palkan.

Hyvä asiakaspalvelija on valppaana, vaikka tekisikin paraikaa esim. hyllyjen järjestelytyötä.

Hyvä asiakaspalvelija tarjoaa apuaan aktiivisesti.

Sanasto

tasapuolinen = kaikille yhtä hyvä, engl. fair, even-handed

yksilöllinen = persoonallinen, juuri tälle yhdelle asiakkaalle sopiva, engl. individual, personalized

suhtautumistapa = tapa, jolla ajattelee asioista, asenne, engl. attitude

myönteinen = positiivinen, engl. positive

kielteinen = negatiivinen, engl. negative

keskipiste = tärkein asia, johon kiinnitetään huomio, engl. center, focal point

häiriötekijä = asia, joka häiritsee, ei tunnu hyvältä, engl. distraction

palveluhenkilöstö = henkilökunta, työntekijät, jotka työskentelevät asiakaspalvelutehtävissä, engl. service staff

tiedustella = kysyä, engl. inquire, ask

epäröivä = ei osaa päättää, ei ole varma, engl. hesitant, doubtful

tietämys = tieto, osaaminen, engl. knowledge, know-how

valpas = virkeä, huomaa asioita, engl. alert, attentive

järjestelytyö = järjestää tavaroita/asioita paikoilleen, siivota, engl. arrangement, set-up

Hyvä asiakaspalvelija osaa asettua asiakkaan asemaan.

Hyvä asiakaspalvelija puhuttelee kohteliaasti.

Hyvä asiakaspalvelija on kiinnostunut asiakkaasta.

Hyvä asiakaspalvelija osaa herättää asiakkaan kiinnostuksen ja vangita tämän huomion. Hän myös tuntee tuotteensa. Tyrkyttäminen on ikävää. Asiakkaan tarpeita pitää lähestyä hienovaraisesti.

Hyvä kuuntelutaito on keskeinen taito: tilanneälykyys on reagointia asiakkaan toiveisiin.

On tärkeää käyttää kieltä, jota asiakas ymmärtää ja joka kohdistuu hänelle tärkeisiin seikkoihin. Myyjä ei saa ylpeillä tiedoillaan eikä nolata asiakasta.

Asiakkaan mielikuvaan palvelusta vaikuttavat sekä konkreettinen että aineeton hyöty, jonka palvelu tuo. Molemmat palvelevat asiakkaan tarpeita yhtälailla.

Hotelli- ja ravintolapalveluissa hyvä vuode, maittava ruoka tai luistava tanssilattia ovat yhtä paljon luomassa mielikuvaa kuin aamun herätyspalvelu, ruokalajien valikoima tai musiikin nautittavuus.

Palvelu voidaan jakaa seuraaviin osatekijöihin:

- ydinpalvelu
- lisäpalvelu
- viihtyvyysspalvelu
- opastavat palvelut

Sanasto

puhutella = puhua, tervehtiä,
engl. address, speak to

herättää kiinnostus = kiinnittää
jonkun huomio, esitellä jokin
asia mielenkiintoisesti, engl.
arrouse interest

tyrkyttäminen = myydä väkisin,
engl. to sell by force

tilanneälykyys = huomaa asioita,
engl. situation intelligence

mielikuva = se miten asiakas
kokee asian/tilanteen, millainen
ajatus hänelle tulee siitä, engl.
image, idea, vision

aineeton = ei konkreettinen,
sellainen, jota ei voi koskettaa,
engl. immaterial

maittava = hyvän makuinen,
engl. palatable

tanssilattia = paikka ravintolan
lattialla, jossa saa tanssia, engl.
dance floor

herätyspalvelu = hotellissa he-
rätetään asiakas sovittuun ai-
kaan soittamalla hotellihuonee-
seen, engl. wake up service

nautittavuus = miten jostakin
asiasta nauttii, asia on mielei-
nen, engl. relish

Palvelua voidaan luokitella myös palvelun asteen mukaan. Palvelun asteen muodostaa asiakkaan oman osallistumisen määrä: miten suuri osuus palvelutapahtumassa on henkilökohtaisella vuorovaikutuksella ja toisaalta koneilla ja laitteilla. Palvelutapahtumia luokitellaan palvelun asteen mukaan seuraavasti:

- vuorovaikutteinen palvelu
- itsensä palvelu
- avustava palvelu
- koneellinen palvelu.

Palvelu on toisen huomioon ottamista. Vuorovaikutteisessa palvelussa palvelu tapahtuu henkilökohtaisen vaikuttamisen avulla. Asiakas osallistuu palvelutapahtumaan.

Asiakas voi myös suorittaa itselleen palvelua.

Palvelu voi olla täysin näkymätöntä toimintaa, jolloin asiakaspalvelija suorittaa palvelutehtäviä pääasiassa laitteiden avulla.

Koneellinen palvelu on lisääntynyt. Palvelu on tekniikkaa.

Palvelun saavutettavuus voi olla merkittävä kilpailutekijä.

Tehtäviä:

Mieti erilaisia tapoja aloittaa keskustelu asiakkaan kanssa tai tapoja, joilla osoitat, että olet huomannut asiakkaan ja että olet valmis palvelemaan.

Sanasto

palvelun aste = millä tasolla palvelu on, palvelun taso, engl. service level

henkilökohtainen vuorovaikutus = ihmisten välillä tapahtuva keskustelu, tapaaminen, engl. personal interaction

näkymätön = sellainen, joka ei näy, invisible

laite = kone, engl. device

saavutettavuus = kuinka helposti palvelun luo pääsee ja kuinka helposti sitä saa, engl. accessibility

kilpailutekijä = asia, jossa toinen on parempi kuin toinen, engl. competitive factor

Sanasto

vastaväite = olla eri mieltä, väittää vastaan, engl. objection

yhteisymmärrys = ollaan samaa mieltä ja ymmärretään asia samalla tavalla, engl. mutual understanding, harmony

väitteleminen = väittää vastaan, olla erimieltä ja esittää mielipiteensä voimakkaasti. engl. debate, argue

näkökulma = suunta, josta asiaa katsoo ja ajattelee, engl. perspective

mahtailla = olla ylpeä, leuhka, kehua itseään ja omia tietojaan, engl. vaunt, talk big

vakuuttaa = puhua uskottavasti ja luotettavasti, saada toinen uskomaan, engl. assure, convince

7. Kun asiakas esittää vastaväitteitä...

Keskustelu ei aina suju yhteisymmärryksessä. Asiakkaalla saattaa olla hyvin voimakkaat näkemykset ja jopa ennakkoluuloja. Aikuisen ihmisen mielipiteitä ja asenteita on vaikea muuttaa. Asiakkaan kanssa ei pidä koskaan ryhtyä väittelemään! Siinä häviää aina. Sen sijaan asiakkaalle voi antaa uusia näkökulmia. On hyvä pohtia etukäteen, mitä vaikeita kysymyksiä tai vastaväitteitä asiakas saattaa esittää ja miettiä vastauksia niihin valmiiksi. Faktojen selvittäminen on tärkeää, sillä niillä voi vakuuttaa asiakkaan.

Hyvä asiakaspalvelija:

- ei mahtaile tiedoillaan
- ei väittele asiakkaan kanssa
- vakuuttaa rauhallisesti.

Tehtäviä:

Ehdota erilaisia tapoja vakuuttaa asiakkaalle, että ostos kannattaa tehdä. Keksi esimerkkejä erilaisista tuotteista ja tilanteista.

Sanasto

8. Lisämyynti

Tärkeä osa ammattitaitoa on lisämyynti. Se edellyttää hyvää tuotetuntemusta, aktiivisuutta ja valppautta.

Lisämyynti ei saa olla tyrkyttämistä. Usein myyjä tekee palveluksen asiakkaalle tarjotessaan hänelle tuotteen, josta on lisäapua tai iloa.

Hyvä asiakaspalvelija:

- ehdottaa sopivaa tuotetta
- kertaa tuotteen hyvät ominaisuudet
- rohkaisee asiakasta ostamaan
- oivaltaa lisämyyntimahdollisuudet
- on innostunut myymään.

9. Palvelun lopputoimet, hyvästeleminen

Loppuvaiheessa pienetkin asiat ovat hyvin tärkeitä. Esimerkiksi rahastuksen tulee sujua moitteetta. Asiakkaalta pitää muistaa kysyä kanta-asiakaskorttia, jos sellainen on ravintolassa käytäntönä. Asiakasta kiittää käynnistä ja toivotetaan tervetulleeksi uudeen - hymyn kera!

lisämyynti = myydä lisää, enemmän, ylimääräistä, engl. additional sales

tuotetuntemus = tuntee myytävä tuote hyvin, tietää tuotteesta paljon, engl. product knowledge

kerrata = kertoa uudelleen, toistaa, engl. review, rehearse

rohkaista = kannustaa, sanoa toiselle asikoita, että toinen tulee rohkeaksi, engl. encourage

oivaltaa = ymmärtää, havaita, tajuta, huomata, keksiä, engl. realize, become aware of something

lisämyyntimahdollisuudet = tilanne, jossa voi myydä asiakkaalle enemmän, engl. additional sales opportunities

rahastus = laskuttaminen, hinnan veloittaminen, engl. fare collection, cash

kera = kanssa, mukana, yhdessä, engl. with

Hyvä asiakaspalvelija - muista:

- katsekontakti
- hymy
- tervehtiminen
- huomion kiinnittäminen asiakkaaseen
- ripeys
- kärsivällisyys
- huolellisuus
- ystävällisyys
- tarkkuus
- luottamuksellisuus
- asiallisuus!

Kohtelias kielenkäyttö:

- Olkaa hyvä, täällä on vapaa pöytä...
- Saanko pyytää...
- Voisinko nähdä...
- Olisitteko ystävällinen...
- Pieni hetki, tarkistan...
- Anteeksi
- Valitettavasti...
- Nyt on sattunut niin ikävästi että...

Sanasto

katsekontakti = katsoa suoraan silmiin, engl. eye contact

huomion kiinnittäminen = kiinnittää huomiota, katsoa, huomata, engl. to pay attention

ripeys = nopeus, näppäryys, engl. promptness, celerity

luottamuksellisuus = olla luotettava, engl. confidentiality

asiallisuus = olla asiallinen, tietää asiasta ja puhua siitä oikeita asioita, engl. propriety

Sanasto

- Olkaa hyvä!

- Kiitos!

Tehtäviä:

Muistele, minkälaiset asiakastilanteet ovat jääneet mieleesi (kun sinä olet ollut asiakkaana).

Mikä niistä teki sinuun vaikutuksen

muistele = muista, ajattele
taaksepäin asioita, engl. remember

10. Palvelun haasteita

Joskus asiakkaan ostama tuote osoittautuu vialliseksi tai asiakas tuote ei muuten vastaa asiakkaan odotuksia.

viallinen = ei kunnollinen, rikki-näinen, epäkunnossa oleva, engl. faulty, defective

Anna asiakkaan ensin purkaa pahimmat paineensa ja ryhdy vasta sitten käsittelemään asiaa. Tuote tutkitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja todetaan virhe.

purkaa pahimmat paineensa = päästää kiukku ulos, puhua kiukkuisesti, valittaa, engl.

Asiakkaalle annetaan uusi tuote tai muu hyvitys. Tieto virheestä täytyy toimittaa eteenpäin organisaation mallin mukaisesti. Näin voidaan ehkäistä virheitä.

hyvitys = korvaus, engl. credit, compensation

Hyvin hoidettu valitus lisää luottamusta yritykseen ja lujittaa asiakassuhdetta.

asiakassuhde= kanta-asiakas, asiakas, joka tulee aina uudelleen, engl. custom relationship

Valituksen käsittely:

- kuuntele, suhtaudu asiallisesti ja keskitytys siihen, mitä asiakas sanoo
- kysy tarkentavia kysymyksiä
- tee muistiinpanoja
- kerro asian käsittelystä ja hyvityskäytännöistä
- hyvitä
- kiitä palautteesta
- hoida palaute eteenpäin

Ei riitä, että asiakas saadaan kerran tyytyväiseksi. Hänet pitää saada tulemaan uudestaan. Ravintolan pitää ylittää asiakkaan odotukset.

On tilanteita, joissa asiakaspalvelija tuntee itsensä epävarmaksi tai pelokkaaksi. Asioiden pohtiminen etukäteen antaa itsevarmuutta.

Asiakas saattaa kysyä melkein mitä tahansa. Ei kukaan voi tietää vastauksia kaikkiin kysymyksiin. Perehdy työpaikkasi pelisääntöihin ja tuotteisiin. Kysy muilta neuvoa. Seuraa aikaasi (TV, radio, lehdet), niin tiedät, minkälaiset asiat askarruttavat ihmisiä ja joista he saattavat haluta kysyä. Sinulta odotetaan asiantuntemusta. Ei ole kuitenkaan häpeä myöntää, ettei osaa vastata asiakkaan kysymykseen. Paikalle voi hakea jonkun toisen, joka hallitsee asian. Väärät / valheelliset vastaukset ovat vaarallisia, sillä kulutta-

Sanasto

muistiinpano = kirjoittaa asia ylös, engl. make notes

ylittää asiakkaan odotukset = olla parempi kuin asiakas odottaa, yllättää positiivisesti, engl. to exceed customer's expectations

pelokas = epävarma, tuntee itsensä heikoksi, engl. fearful

askarruttaa = olla mielessä, mietityttää, kummastuttaa, olla ajatuksissa, engl. wonder

kuluttajansuojalaki = laki, joka valvoo ostajan etua, engl. consumer protection law

jasuojalain mukaan asiakaspalvelija on vastuussa sa-
nomisistaan.

Tehtäviä:

Tee itsellesi muistilista siitä, minkälaisia kysymyksiä asiakkaat saattavat esittää sinun tulevassa työpaikassasi.

Vieraiden kielten käytännön taito on tärkeää asiakaspalvelussa. Puhu rohkeasti, vaikket hallitsisikaan kieltä kovin hyvin. Kaikkia kieliä ei kukaan osaa, mutta asioista selviää kohteliaisuudella ja yrittämisellä. Elekielelläkin voi näyttää asioita ja esitellä tarjontaa.

Tehtäviä:

Tee itsellesi englanninkielinen sanasto / fraasilista omaan työhösi liittyen.

Sanasto

hallita (tässä) = osata

elekieli = puhua ilmeillään, eleillään, käsillään, puhetta ilman sanoja, engl. body language

Uhkaavat asiakastilanteet ovat lisääntyneet. Erilaisen päihitteiden käyttö näkyy palvelutilanteissa. Päihitynyt on arvaamaton ja saattaa käyttäytyä uhkaavasti. Rauhallisuus ja asiallisuus ovat tärkeitä asiakaspalvelussa. Asiakasta ei saa syytellä tai komennella. Myötäilevä puhe ja asiassa pysyminen rauhoittavat. Jos asiakkaan halutaan poistuvan paikalta, se on hyvä sanoa kohteliaan jämäkästi. ("Olkaa hyvä ja poistukaa. tervetuloa huomenna uudelleen!")

On hyvä muistaa, että tietyt keskushermoston sairaudet aiheuttavat humalalta vaikuttavia oireita. Ole tarkkana, ettet tulkitse tilannetta väärin.

Kun ihmiset arvioivat toistensa käytöstä, he eivät useinkaan tiedä asioiden taustoja, henkilöhistoriaa tai kokemuksia. Jokainen ihminen on perimänsä ja historiansa muokkaama. Asiakaspalvelijan ammattitaitoon kuuluu hyväksyä ihmisten erilaisuus ja palvella asiakkaita kullekin sopivalla tavalla.

Ihmisten käytöstä ja vuorovaikutusta säätelevät monet seikat. Ei ole olemassa mitään keinoa, jolla selviäisi tilanteesta kuin tilanteesta. Hyvä lähtökohta on, että arvostaa kaikkia ihmisiä, kuuntelee aidosti ja yrittää auttaa.

11. Palvelun laatu

Palvelun laadun lähtökohtana ovat asiakkaan odotukset. Asiakas on luonut ennakkokäsityksen palvelusta. Tähän vaikuttavat sekä organisaation toteuttama viestintä että kuulopuheet. Usein ystävää tai

Sanasto

uhkaava = pelottava, vaarallinen, engl. threatening

päihitteet = aineet, jotka päihdyttävät, sumentavat ajatukset, humalluttavat, engl. alcohol and drugs

syytellä = syyttää, moittia, engl. to blame

jämäkkä = vahva, määrätietoinen, päättäväinen, engl. assertive

keskushermoston sairaudet = sairaus, tauti, joka vaikuttaa ihmisen hermoissa, engl. central nervous system diseases

käytös = tapa millä toimii ja huomioi toisia ihmisiä, engl. behavior

arvostaa = antaa jokaiselle arvoa, pitää arvossa, hyväksyä ja kohdella hyvin, engl. appreciate

ennakkokäsitys = etukäteen oleva ajatus siitä, millainen jokin on, engl. preconception

tuttavaa uskotaan paremmin kuin virallista maksettua mainontaa. Palvelun hinta vaikuttaa asiakkaan odotuksiin. Mitä kalliimpi palvelu on, sitä suuremmat odotukset. Palvelun laatu koetaan hyväksi silloin, kun asiakkaan kokemukset vastaavat odotuksia. Kun odotukset ylitetään, palvelun laatu voidaan kokea erinomaiseksi.

On tärkeää, että palveluympäristö on asiakasystävällinen ja viihtyisä ja että asiakaspalveluhenkilöstö käyttäytyy innostuneesti ja oma-aloitteisesti asiakasta palvellen. Kun asiakkaiden odotukset ylittyvät ja he kokevat saaneensa elämyksellistä palvelua, mahdollisuus saada heidät kanta-asiakkaiksi paranee. Kokonaislaatua ovat asiointiin onnistuminen, tekniset ratkaisut, tilat ym, ja etenkin palveluyrityksissä henkilökunnan osaaminen ja asenne. Laatu kuvaa rakentuu kuin palapeli pienistä tapauksista.

Asiakaspalvelu on vaativaa työtä. Jos asiakaspalvelijan välit työtovereihin tai esimieheen ovat tulehtuneet, tilanne heijastuu työhön ja välittyy asiakkaille. Yksityiselämän ongelmatkin masentavat. Työtoverit voivat olla monin tavoin toistensa tukena. Hyvä yhteishenki saa työyhteisön jäsenet viihtymään ja luottamaan toisiinsa ja siten myös palvelemaan asiakkaita paremmin. Hyvä työpanos pitää huomata ja palkita kiitoksella.

Sanasto

palveluympäristö = tila, paikka, missä palvelu tapahtuu, engl. service environment

elämyksellinen = hieno, onnistunut, miellyttävä, sellainen joka jää mieleen, tulee hyviä muistoja, engl. experiential

kanta-asiakas = asiakas, joka käy säännöllisesti, usein, engl. regular customer

palapeli = asia, jossa on monta osaa, engl. puzzle

yksityiselämä = jokaisen oma elämä työn ulkopuolella, ei julkinen, engl. privacy

hyvä yhteishenki = kaikki auttavat toisiaan, on hyvä työskennellä yhdessä, työssä on mukavaa ja asiat sujuvat hyvin, engl. togetherness, team spirit.

Sanasto

Tehtäviä:

Pohdi, millaisena päivänä jaksat ja innostut työssäsi ja millaisena päivänä sinusta tuntuu, että kaikki menee pieleen?

Motivaation lähteinä toimii esim.

- osaamisen tunne (jos pelisäännöt ovat epäselviä, työkin on raskasta)
- mahdollisuus oppia (mahdollisuus saada koulutusta tai osallistua kehittämispalaveriin)
- hyvät työtulokset (ole kiinnostunut siitä, kuinka yritys menestyy)
- vaikutusmahdollisuudet (kerro ja kysy!)
- rakentava palaute asiakkailta (Kiitos kannustaa aina)
- rakentava palaute työyhteisöltä
- vastuu omasta työstä
- oman luovuuden käyttö (ehdota uusia asioita ja tuuleta vanhoja tapoja)

- kannustava ilmapiiri
- tunteiden hyväksyminen (ole armollinen itsellesi, ymmärrä myös työtovereitasi)
- oman ammatin arvostus (jokaisessa ammatissa on haastetta ja aina uutta opittavaa)

12. Palvelua puhelimitse

Puhelinpalvelua moititaan usein siitä, että kukaan ei vastaa, puhelua pallotellaan henkilöltä toiselle, puhelu katkeaa jne. On tärkeää miettiä yrityksessä pelisäännöt puhelinpalvelulle:

- vastataanko puhelimeen ripeästi
- annetaanko soittajan kuunnella musiikkia
- onko vastaajassa asiallinen viesti ja ohjataan sillä asiakasta eteenpäin

Vastatessasi kerro

- yrityksen nimi
- mahdollinen osasto
- oma nimesi, ehkä myös titteli.

Soittajan on tärkeää tietää, tavoittiko hän oikean henkilön. Liian nopeasta puheesta ei saa selvää, mutta ei myöskään epämääräisestä muminasta. Artikuloi selvästi ja kuuluvalla äänellä. Äänen, sen sävyn pitää olla ystävällinen ja ammatillinen. Äänen sointi kertoo paljon, ilmeet ja tunteet välittyvät myös puhelimessa.

Puhelimessa on tärkeää kuunnella tarkkaavaisesti. Kannattaa tehdä muistiinpanoja ja pyytää tarkennuk-

Sanasto

puhelinpalvelu = palvella puhelimessa, sopia asioista puhelimessa keskustellen, engl. telephone service

pallotella = siirtää asiaa toiselta toiselle, engl. juggle

ripeästi = nopeasti, reippaasti, quickly

mumina = epäselvä puhe, engl. mumble, mur-mur

artikuloida = ääntää selvästi, engl. articulate

sia. Kuunteluilmaukset ("aivan", "ymmärrän") ovat tärkeitä, sillä ne viestivät vastapuolelle, että häntä kuunnellaan.

Työntekijä edustaa työpaikkaansa myös puhelimesta.

Tehtäviä:

Mieti omaasi ja muiden puhelinkäyttämistä. Olisiko niissä parantamisen varaa?

13. Asiakaspalvelijan tiedot ja taidot cateringalalla - ammattikeittiötoiminnassa

Asiakaspalvelijan tehtäviin cateringalalla kuuluu monenlaisia tehtäviä. Sama henkilö saattaa ottaa vastaan tavaraa (juomia, elintarvikkeiden tukkukuormia), valmistaa ruokaa, leipoa, annostella ruokaa, rahastaa, siivota, tarjoilla. Kaikki työ on kuitenkin palvelua.

tukkukuorma = tavarat, elintarvikkeet, jotka tulevat isosta tukkukaupasta, engl. wholesale truck

annostella = tehdä annoksia, laittaa ruokaa lautaselle sopiva määrä, engl. measure out

Asiakaspalvelutehtävissä työntekijän tulee olla siististi ja asianmukaisesti pukeutunut. Hiusten on oltava kiinni tai hatun alla suojassa. Vaatteiden on oltava puhtaat. Käsissä ei saa olla sormuksia eikä muitakaan koruja.

Sanasto

Luonteva, ystävällinen ja kohtelias käytös kuuluu hyvään palveluun myös suur- eli ammattikeittiöissä. **Sanasto**

Linjaston ja ruokasalin tulee olla siisti ja houkuttelevan näköinen koko ruokailun ajan. Linjastoa on täytettävä koko ajan niin, että puhtaat tarjottimet, ruokailuvälineet, lasit, lautaset ja servetit riittävät. Ruokaa, salaatteja ja leipää tuodaan linjastoon sopivina määrinä aina ajoissa, ettei mikään pääse loppumaan ruokailun aikana.

Palveluhenkilökunnan on myös tiedettävä tarkkaan ruuan koostumus. Erikoisruokavaliota noudattavien on tärkeää saada asianmukaista tietoa tarjolla olevista ruuista.

Asiakaspalvelijan tehtäviin cateringalan yrityksissä kuuluu myös tarjoilutehtäviä. Henkilöstöravintoloissa kabinettitiloissa tarjoillaan lounaita usein pöytään. Kahvitilaisuuksia järjestetään usein. Neuvottelutiloihin voidaan tilata kahvia ja pientä syötävää. Joskus kahvitilaisuudet järjestetään suurelle henkilömäärälle. Silloin kahvitilaisuus katetaan noutopöytään. Yli 50 vieraille kannattaa laittaa vähintään kaksi aloituspistettä ja noutopöydän ympärillä pitää olla riittävästi tilaa. Jos mahdollista, on kohteliasta olla kaatamassa kahvia vieraille. Usein vieraat kuitenkin ottavat kahvin itsepalveluna kahvisäiliöstä tai termoskannusta.

luonteva = sopiva, hyvä, luonnollinen, engl. natural, free and easy

linjasto = pitkä pöytä, johon laitetaan esille ruokaa, engl. production line with

ruuan koostumus = mitä raaka-aineita ja ravintoaineita ruoka sisältää, engl. food composition

kabinettitila = neuvottelutila, huone, joka varataan yksityiseen käyttöön, esim. kokousta varten, engl. cabinet space

henkilömäärä = kuinka monta asiakasta, engl. amount of persons

noutopöytä = pöytä, josta asiakkaat itse noutavat eli hakevat ruuan, engl. buffet

aloituspiste = kohta/paikka, josta aloitetaan noutopöydässä ruuan ottaminen, engl. starting point

Tehtäviä:

Sanasto

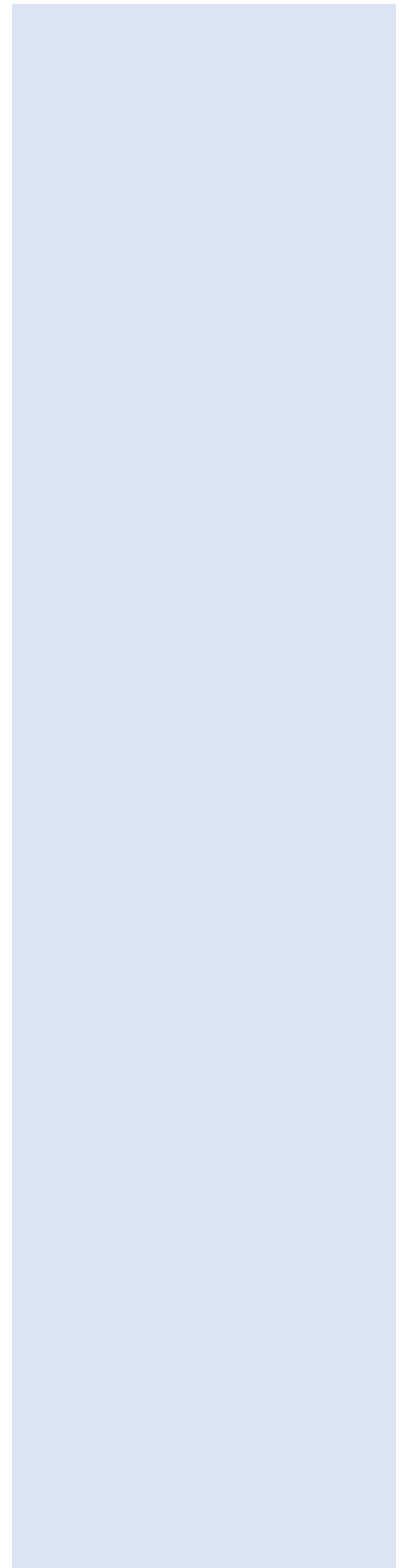
Tutustu oman oppilaitoksesi / työpaikkasi henkilöstöravintolan toimintaan, sen linjastoon ja ruokasaliin.

a) Toimivatko ruuan jakelu ja asiakkaiden kulkureitit sinun mielestäsi?

b) Syntyykö jonoja ja jos, niin miksi?

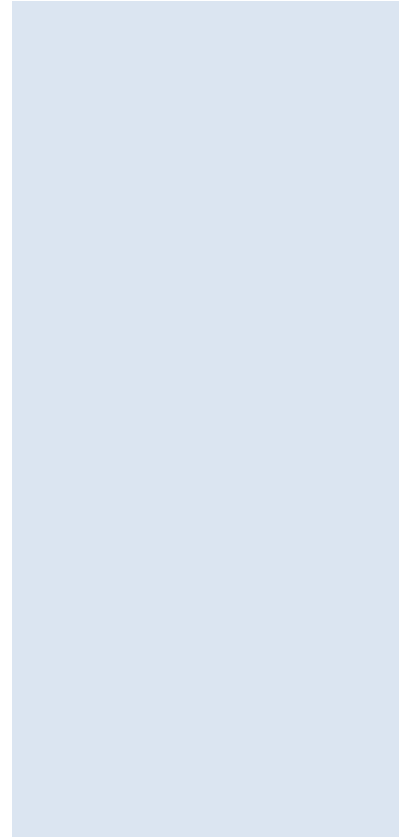
c) Miten astioiden palautus toimii?

d) Onko ruokasalissa hyvä ilmapiiri? Miten ilmapiiri ilmenee? _____



e) Miten ruokalistasta tiedottaminen on järjestetty? _____ Sanasto

f) Millaisia ovat tyypillisimmät ruuat? _____



Lähteet

Hemmi M., Lahdenkauppi M: Avec, asiakaspalvelua ravintolassa

Hiekkataipale A., Keränen S., Soininen L.: Bongaa palvelun ja tarjoilun avaimet

Kangas P.: Palvelun Psykologia, Painatuskeskus Oy, 1994

Kansanen A., Väistö R.: Palvelu puhuttaa, Gummerus Oy, 1994

Pakkanen R., Korkeamäki A., Kiiras H.: Palvelun taitajaksi, WSOY Oppimateriaalit OY, 2009

Reinboth C.: Johda ja kehitä asiakaspalvelua, Tammi, 2008