

VUOROVAI- KUTUS ASIAKAS- PALVELU- TILANTEESSA

**VUOROVAIKUTUSOSAAMISTA
VOI OPETELLA JA KEHITTÄÄ**



ASIAKASPALVELIJAN JA ASIAKKAAN VÄLINEN VUOROVAIKUTUS

ASIAKASPALVELIJA viestii	ASIAKAS Muodostaa käsityksensä
ulkoisella olemuksellaan	mitä näkee
valitsemillaan sanoilla	mitä sanoilla ymmärtää
käyttämällään äänellä	mitä kuulee

Vuorovaikutus tapahtuu siis kielellisin, äänellisin ja ei-kielellisin (olemuksellisin) ilmaisin.



ASIAKASPALVELIJAN KIELELLINEN ILMAISU

- ✳ kohdista puheesi asiakkaalle
- ✳ kysy ja kuuntele
- ✳ käytä kohteliaisuuksia (tervehdyksiä, kiitoksia) ja asiakasta arvostavaa kieltä
- ✳ perustele asioita
- ✳ puhu "yksinkertaisesti", vältä ammattislangia
- ✳ ÄLÄ IKINÄ kiroa, manaa, moiti tai motkota



ASIAKASPALVELIJAN ÄÄNELLINEN ILMAISU

✦ puhu selkeästi, kunnolla
ääntäen

✦ käytä ystävällistä
äänensävyä

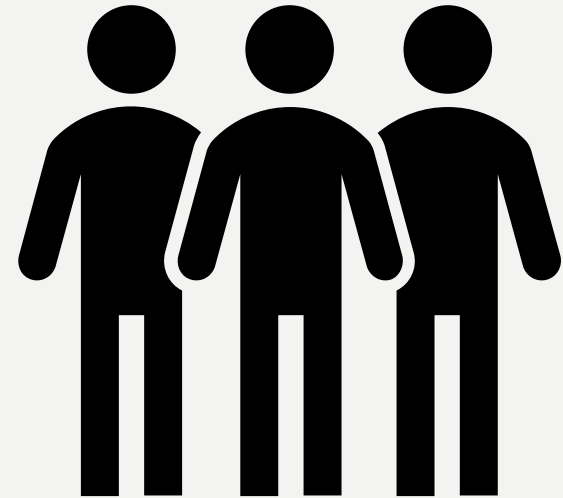
✦ puhu reippaasti ja
uskottavasti

✦ käytä eloisaa, sävykästä
ja miellyttävää ääntä



ASIAKASPALVELIJAN EI-KIELELLINEN VIESTINTÄ

- ✳ Elekieli eli kehonkieli
- ✳ Sanatonta viestintää
- ✳ Kehonkielen sanotaan olevan tunteen ja alitajunnan kieli -> eleillä ja ilmeillä voi joko tukea sanomaansa tai mitätöidä sen
- ✳ Kehonkieli on rehellisempi ja voittaa puheen
- ✳ Ratkaisevaa ensivaikutelman synnyssä (ensivaikutelma syntyy 2 – 5 minuutissa)
- ✳ 80 % viesteistä vastaanotetaan silmillä
- ✳ Sanattoman viestinnän tulee tukea sanallista viestintää - jos ne ovat ristiriidassa, vastaanottaja luottaa enemmän sanattomaan viestintään



Sanaton viestintä =

- ✳ puhetapa
- ✳ äänenkäyttö
(tempo, tauotus, painotus)
- ✳ asento, liikkeet
- ✳ vaatetus, ulkonäkö
- ✳ viestintäetäisyys ja -tila
- ✳ eleet, ilmeet

ASIAKSPALVELIJAN MYÖNTEISIÄ ELEITÄ

- ✦ Avoin hymy, iloisuus
- ✦ Kiinnostuksen osoittaminen
- ✦ Silmiin katsominen
- ✦ Kehon kääntäminen asiakkaaseen päin
- ✦ Käsien käyttämistä osoittamaan, tervehtimään ja huolehtimaan
- ✦ Lähesty asiakasta, älä huutele "matkojen takaa"
- ✦ Siisti olemus, puhtaat vaatteet, raikas tuoksu
- ✦ Ota katsekontakti asiakkaaseen vaikkeet ehtisikään juuri sillä hetkellä palvella häntä



Ihmisestä välittyvä vaikutelma perustuu

- ✦ kehonkieleen (55%)
- ✦ äänensävyyn (38%)
- ✦ sanoihin (7%)