



ASIAKASPALVELU – SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS

Lämmittely / Keskustelu

10 kysymystä asiakaspalvelusta

1. Tuotteen kunto
2. Kommunikaatio myyjän kanssa
3. Toimitusaika
4. Tuotteen hinta
5. Tilaisitko uudelleen
6. Arvosana myyjästä
7. Kuinka todennäköisesti suosittelisit myyjää ystävälle tai työtoverille?
8. Palautetta myyjälle
9. Kaupanpäälliset

Asiakasmenetysten syitä

1. 1 % fyysinen kuolema, yrityksen konkurssi
2. 3 % asiakkaiden muutto paikkakunnalta toiselle
3. 5 % asiakkaiden ostotottumusten ja kulutustapojen muutos
4. 9 % tuotteiden liian korkeat hinnat
5. 14 % tuotteiden heikko tekninen laatu
6. 68 % asiakkaiden huono kohtelu ja heikko asiakaspalvelu

Mitä on hyvä asiakaspalvelu? [LINKKI](#)

[Ylen kysely: Hyvä asiakaspalvelija auttaa tarvittaessa, mutta ei tuputa seuraansa 8 tärkeää asiakaspalvelutaitoa](#)

1. Kärsivällisyys
2. Tarkkaavaisuus
3. Selkeä kommunikointi
4. Positiivinen viestintä
5. Näyttelemisen taito
6. Rauhallisuus
7. Empatia
8. Palvelutilanteen klousaus



ASIAKASPALVELU – SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS

Tilannetehtävät

1. Soitat vihaisena Omena-hotelliin ja annat palautetta epäonnistuneesta yöpymisestä. Kerro, miten majoittuminen epäonnistui ja vaadi korvausta. Perustele vaatimuksesi.
2. Vastat kännykkään vieraaseen numeroon ja siellä on gallup-haastattelija, joka haluaisi haastatella sinua muutaman minuutin. Olet kiireinen. Keksi itse syy ja kieltäydy ystävällisesti.
3. Olet kadottanut sinun lompakon ja kännykän. Vieras henkilö on löytänyt ne ja onnistunut tavoittamaan sinut poliisin kautta. Olet hyvin kiitollinen auttajillesi. Soita heille, selitä mistä syystä soitat ja kiitä avusta.
4. Soitat verotoimistoon ja haluat kysyä jotakin. Esittele itsesi ja kerro, miksi soitat.
5. Olet ruokakaupassa. Eräs asiakas ei osaa käyttää pullonpalautuskonetta. Neuvo, miten laite toimii.
6. Olet ostanut vahingossa tuplalipun Onnibussiin. Haluat vaihtaa lipun toiseen ajankohtaan tai pyytää rahat takaisin.
7. Olet torilla ja ensimmäiset mansikat ovat myynnissä. Mutta ne ovat tosi kalliita. Yrität tinkiä.
8. Nuori mies kysyy sinulta neuvoa työpaikallasi. Hänellä on tapaaminen esimiehesi kanssa ja hän ei löydä oikeaa toimistoa ohjeesta huolimatta.
9. Asiakas puhuu ostotilanteessa hyvin rentoa kieltä ja kiroilee paljon. Vastaa hänelle tuttavallisesti.
10. Asiakaspalvelutilanteessa tulee hiljainen hetki. Jatka tuttavallista jutustelua.

Kertominen

- A. Näin selvisin näppärästi lehtimyyjästä.
- B. Ovellani oli vieras mies / nainen.
- C. Automaattiset viestit asiakaspalvelussa. Hyviä ja huonoja kokemuksia

Mielipide

- A. Palvelumuotoilu osana asiakaspalvelua
- B. Kuinka tärkeää sinulle on asiakaspalvelu asuinpaikan valinnassa? Perustele!



ASIAKASPALVELU – SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS

- C. Sanonnan mukaan asiakas kertoo saamastaan hyvästä asiakaspalvelusta kolmelle ihmisille, mutta saamastaan huonosta yhdelletoista. Jos mukaan huomioidaan kuluttajan herkkyys jakaa huono asiakaspalvelukokemuksensa sosiaalisessa mediassa, saadaan viestin vastaanottajiksi helposti satoja tai jopa tuhansia ihmisiä. Mitä ajattelet tästä?

| Kielenkäyttötarkoitukset | Tyydyttävä | Hyvä | Erinomainen |
|---|--|--|---|
| Asiatietojen kysyminen ja antaminen | Rutiininomaisesti perustietoja ja fraaseja käyttäen. | Kielellisesti tarkemmin ja perusteellisemmin sekä tilanteeseen sopivammin. | Edelleen monipuolisemmin, tarkoituksenmukaisemmin ja kielellisesti tarkemmin ilmauksin vaativissakin tilanteissa. |
| Omansa ja/tai työyhteisönsä suhtautumisen ja kannan ilmaiseminen | Rutiininomaisesti perustietoja ja fraaseja käyttäen. | Kielellisesti tarkemmin ja perusteellisemmin sekä tilanteeseen sopivammin. | Edelleen monipuolisemmin, tarkoituksenmukaisemmin ja kielellisesti tarkemmin ilmauksin vaativissakin tilanteissa. |
| Perusteleminen, opastaminen ja taivuttelemisen | Rutiininomaisesti perustietoja ja fraaseja käyttäen. | Kielellisesti tarkemmin ja perusteellisemmin | Edelleen monipuolisemmin, tarkoituksenmukaisemmin ja |



ASIAKASPALVELU – SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | sekä tilanteeseen sopivammin. | kielellisesti tarkemmin ilmauksin vaativissakin tilanteissa. |
| Asioiden suunnittelu ja hoitaminen | Rutiininomaisesti perustietoja ja fraaseja käyttäen. | Kielellisesti tarkemmin ja perusteellisemmin sekä tilanteeseen sopivammin. | Edelleen monipuolisemmin, tarkoituksenmukaisemmin ja kielellisesti tarkemmin ilmauksin vaativissakin tilanteissa. |
| Sosiaalisten normien ja käytänteiden mukainen kielenkäyttö | Jokseenkin tilanteeseen sopivasti perustietoja ja fraaseja käyttäen. | Tilanteen ja viestinnän osapuolet paremmin huomioon ottaen. | Luontevasti ja tilanteeseen sopivasti. |
| Vuorovaikutuksen ylläpitoa ja laatua säätelevien ilmausten käyttö | Perusilmauksia ja fraaseja käyttäen, vivahteita erottelematta. | Tilanteen ja viestinnän osapuolet paremmin huomioon ottaen. | Luontevasti ja tilanteeseen sopivasti. |

https://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/kielitutkinnot/valtionhallinnon_kielitutkinnot/kielienkayttotarkoitukset



ASIAKASPALVELU – SOSIAALINEN VUOROVAIKUTUS

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>Sosiaalinen vuorovaikutus Tutkinnon suorittajan tulee pystyä viestimään sosiaalisissa tilanteissa, esimerkiksi</p> <ul style="list-style-type: none">• esittäytyminen, tapaaminen• asiakaspalvelutilanteet• keskustelukäyttäytyminen työtilanteissa• puhelinkäyttäytyminen• kirjallinen viestiminen. | <p>Tutuissa työtilanteissa perusilmauksia ja fraseologiaa käyttäen.</p> | <p>Myös virallisissa työ tilanteissa; pystyy mukauttamaan viestintätyyliään tilanteen mukaan.</p> | <p>Kaikenlaisissa virallisissa ja epävirallisissa työtehtävien hoitoon liittyvissä tilanteissa lähes äidinkielen tavan.</p> |
|--|---|---|---|

https://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/kielitutkinnot/valtionhallinnon_kielitutkinnot/aihealueet