



Ääni ratkaisee

– Onnistunut puhelinviestintä



Tavoite: Harjoitellaan puhelimessa puhumista ja asioiden selvittämistä puhelun avulla. Puhelutaitoja tarvitaan esimerkiksi työhaussa, ajanvarauksissa ja muissa arjen tilanteissa. Harjoituksissa keskitytään selkeään puheeseen, kohteliaaseen ilmaisuun ja tilanteen hoitamiseen luontevasti.

Ohje: Valitkaa tilanteita alla olevista harjoituksista. Harjoitelkaa pareittain tai pienryhmissä. Toinen toimii soittajana, toinen puhelun vastaanottajana. Käyttäkää puhelimia tai simuloikaa puhelua kasvotusten. Vaihtakaa rooleja ja antakaa toisillenne palautetta.

Vinkkejä keskusteluun:

- Puhu rauhallisesti ja selkeästi, muista esitellä itsesi, olet sitten soittaja tai vastaaja.
- Ole kohtelias ja kuuntele tarkasti.
- Kirjoita tarvittaessa ylös sovittu aika, paikka ja muu mielestäsi oleellinen asia.
- Jos et kuullut jotain, voit pyytää toistamaan, esimerkiksi: "Anteeksi, voisitteko toistaa ajan?"

Vinkkejä työnhakijaroolille:

- Vastaa puheluun selkeästi, esimerkiksi: "Hei, [Etunimi Sukunimi] puhelimessa."
- Kuuntele soittajan asia rauhassa, älä keskeytä.
- Voit kysyä: "Voisitteko kertoa hieman lisää työtehtävistä?"
- Kun sovitte ajan, varmista että ymmärsit oikein: "Eli haastattelu on tiistaina klo 14?"
- Varmista myös, että tiedät osoitteen ja miten (mikä rakennus, mikä ovi) löydät haastattelupaikalle.
- Kiitä lopuksi: "Kiitos soitosta ja haastattelumahdollisuudesta!"

Palaute on tärkeä osa kehittymistä:

- Kun olet harjoituksessa työnantaja -roolissa, huomioi työnhakija -roolin onnistumista ja pohdi mahdollisia kehittämisen paikkoja, jotta harjoitus auttaa kehittymään.
- Kun harjoitus on ohi, niin käykää työnantajan ja työntekijän roolien välillä tiivis palautekeskustelu: 1) työnantaja kertoo aluksi mikä puhelussa oli hyvää ja onnistunutta 2) sen jälkeen huomioidaan kehittämiskohtia 3) ja sen jälkeen vielä yhteisesti todetaan, että miten kokonaisuus sujui ja oliko puhelu onnistunut.
- Jos puhelun aikana tuli kompastumisia tai huomattiin kehityskohtia, niin kannattaa miettiä hetki ja pohtia miten niiden osalta voisi toimia paremmin ja sen jälkeen kokeilla harjoitusta uudelleen.
- Toistojen määrä luo rutiinin ja auttaa oppimaan hyvää ja selkeää puheluiden hoitamista, joten treenaus kannattaa aina.
- Kun harjoitus tuntuu helpolta ja kehittymiskohtia ei enää ilmene, niin voi siirtyä seuraavaan harjoitukseen, harjoituskortteihin tai rohkeasti aitoihin soittoihin.
- **Tsemppiä harjoituksiin ja työnhakuun!**

Puheluun valmistautuminen

1. Valmistele taustatiedot

- Tutki yritystä: Selvitä yrityksen toimiala, arvot, ajankohtaiset uutiset ja kulttuuri.
- Tarkista työpaikkailmoitus: Kirjaa ylös keskeiset vaatimukset ja tehtäväkuva.
- Valmista omat vahvuudet: Mieti, miten osaamisesi ja kokemuksesi vastaavat tehtävää.

2. Luo muistiinpanot puhelua varten

- Esittely: Nimesi, nykyinen rooli (esim. opiskelija, työnhakija tai nykyinen työroolisi) ja lyhyt tiivistelmä osaamisestasi.
- Motivaatio: Miksi haet juuri tätä tehtävää ja miksi yritys kiinnostaa sinua.
- Kysymykset: Valmista 2–3 kysymystä, esim. tiimistä, työskentelytavoista tai rekrytointiprosessin etenemisestä.

3. Harjoittele puhelun kulku

- Aloitus: Tervehdi selkeästi ja esittele itsesi.
- Kuuntele aktiivisesti: Anna tilaa keskustelulle, älä kiirehdi.
- Lopetus: Kiitä ajasta ja varmista seuraavat askeleet (esim. milloin saat lisätietoa).

4. Varmista tekniset ja käytännön asiat

- Rauhallinen ympäristö: Vältä taustahälyä.
- Puhelin ja yhteys: Varmista akun ja kuuluvuuden kunto.
- Muistiinpanot käsillä: Pidä paperi tai digitaalinen dokumentti valmiina, jotta voit tehdä muistiinpanoja itsellesi puhelun aikana.

5. Valmista mielentilaa ja esiintymistä soittajana

- Hengitä rauhallisesti ja pyri rentoutumaan ennen puhelua.
- Avaa ääntäsi juuri ennen puhelua, esim. toista muutaman kerran vaikkapa ”Päivää päivää, tässähän tämä”, jotta itse puhelu ei alkaisi kurkun selvittelyllä tai yskähdyksellä.
- Hymyile puhuessasi – se kuuluu äänessä.
- Ole itsevarma, mutta luonnollinen.
- Valmistaudu lyhyisiin vastauksiin – puhelut ovat usein tiiviitä.



Harjoitus 1. Työnhakupuhelu – Lisätiedustelu ja haastatteluajan sopiminen

Tilannekuvaus: Olet hakenut työpaikkaa esimerkiksi kauppaan tai kesätyöhön varasto-tehtäviin. Työnantaja soittaa sinulle ja haluaa keskustella hakemuksestasi sekä sopia ajan työhaastattelulle. Puhelu voi tulla yllättäen, joten on tärkeää osata vastata selkeästi ja asiallisesti.

Tavoite: Harjoitellaan puheluun vastaamista, asiallista keskustelua työnantajan kanssa, sekä haastatteluajan sopimista.

Harjoituksen kulku

Soittaja: Työnantajan edustaja, joka ottaa yhteyttä hakijaan - Aloittaa harjoituksen puhelun.

Vastaaja: Työnhakija, joka vastaa puheluun.

Harjoitelkaa puhelun kulkua:

1. Puheluun vastaaminen

Vastaa puheluun kohteliaasti:

“Hei, [Etunimi Sukunimi] puhelimessa.”

2. Kuuntele soittajan asia

Soittaja esittelee itsensä ja kertoo, että hän soittaa hakemuksesi perusteella ja haluaisi keskustella sekä sopia haastatteluajan.

3. Vastaa asiallisesti ja kiinnostuneesti

Kiitä soitosta: “Kiitos soitosta, mukava kuulla, että hakemukseni on huomioitu.”

Vahvista kiinnostukseksi: “Olen edelleen kiinnostunut tehtävästä.”

4. Sopikaa haastattelu aika

Soittaja ehdottaa aikaa – voit hyväksyä tai ehdottaa toista:

“Tiistai klo 14 sopii hyvin.” tai “Valitettavasti silloin minulla on koulua, voisiko keskiviikko klo 10 sopia?”

5. Lopeta puhelu kohteliaasti

Kiitä ja vahvista sovittu aika:

“Kiitos paljon, nähdään keskiviikkona klo 10. Mukavaa päivänjatkoa!”

Vinkkejä harjoitteluun:

- Harjoitelkaa puhelua pareittain, toinen on työntekijä ja toinen työnantaja.
- Vaihtakaa rooleja ja antakaa toisillenne palautetta: oliko puhe selkeää, kohteliasta ja sujuvaa?



Harjoitus 2. Työnhakupuhelu – Kesätyöpaikan tiedustelu

Tilannekuvaus: Soittaja haluaa kysyä avoimista kesätyöpaikoista paikallisessa kahvilassa. Hän ei ole varma, onko paikkoja vielä tarjolla, ja haluaa myös tietää, miten hakemuksen voi toimittaa.

Tavoite: Harjoitellaan rentoa ja kohteliasta tiedustelua, kysymysten esittämistä ja kuuntelua.

Soittaja: Työnhakija, joka tiedustelee kesätyöpaikkaa – Aloittaa harjoituksen puhelun
Vastaaja: Potentiaalinen työnantaja

Esimerkkikeskustelua:

Soittaja: "Hei, täällä puhuu [Etunimi Sukunimi]. Soitan kysyäkseni, onko teillä vielä avoimia kesätyöpaikkoja tarjolla?"

Vastaaja: "Hei! Kiitos soitosta. Tällä hetkellä meillä on vielä muutama paikka avoinna, erityisesti iltavuoroihin."

Soittaja: "Kuulostaa hyvältä. Miten hakemuksen voi toimittaa teille?"

Vastaaja: "Voit lähettää hakemuksen sähköpostilla osoitteeseen kahvila@esimerkki.fi tai tuoda sen paikan päälle."

Soittaja: "Selvä, kiitos paljon tiedosta. Laitan hakemuksen tulemaan pian."

Vastaaja: "Kiitos soitosta ja tsemppiä työnhakuun!"

Vinkkejä harjoitteluun:

- Harjoitelkaa puhelua pareittain, toinen on työntekijä ja toinen työnantaja.
- Vaihtakaa rooleja ja antakaa toisillenne palautetta: oliko puhe selkeää, kohteliasta ja sujuvaa?



Harjoitus 3. Työnhakupuhelu – Työhaastattelun ajan sopiminen

Tilanne: Olet hakenut avointa työpaikkaa ja saanut sähköpostilla tiedon, että olet haastateltavien joukossa. Sähköpostissa sinua pyydetään ottamaan yhteyttä puhelimitse haastatteluajan sopimiseksi. Sähköpostissa on jo etukäteen kerrottu mahdollisia ajankohtia haastattelulle.

Soittaja: Työnhakija, joka on saanut sähköpostilla haastatteluaiakapyyynnön – Aloittaa harjoituksen puhelun

Vastaaja: Työnantaja, joka vastaa puheluun.

Esimerkkikeskustelua:

Soittaja: "Hei, täällä puhuu [Etunimi Sukunimi]. Sain teiltä sähköpostin työhaastattelusta, ja haluaisin sopia tarkemman ajan."

Vastaaja: "Hei! Kiva kun soitit. Meillä olisi vapaita aikoja ensi tiistaina klo 10 tai keskiviikkona klo 14. Kumpi sopisi sinulle paremmin?"

Soittaja: "Keskiviikko klo 14 sopii hyvin."

Vastaaja: "Hyvä, merkitään se kalenteriin. Haastattelu pidetään toimistollamme osoitteessa Työpaikankatu 5."

Soittaja: Tarvittaessa kysy lisäohjeita esim. parkkipaikoista tai rakennuksen ovinumerosta tms. Kannattaa myös kysyä, että mitä varaan mukaan haastatteluun, jos se ei ole tiedossa. Lopuksi kohtelias päätös puhelulle: "Kiitos paljon. Nähdään keskiviikkona!"

Vastaaja: "Kiitos, tervetuloa haastatteluun!"

Vinkkejä harjoitteluun:

- Harjoitelkaa puhelua pareittain, toinen on työntekijä ja toinen työnantaja.
- Vaihtakaa rooleja ja antakaa toisillenne palautetta: oliko puhe selkeää, kohteliasta ja sujuvaa?



Harjoitus 4: Puhelu työnantajalle – Sairastumisesta ilmoittaminen

Tilanne: Olet saanut kesätyöpaikan ja sinun pitäisi aloittaa ensimmäinen työpäivä tänään. Valitettavasti olet sairastunut etkä pysty tulemaan töihin. Sinun täytyy soittaa työnantajalle ja ilmoittaa asiasta.

Tavoite: Harjoitellaan vastuullista viestintää, selkeää ilmoittamista ja kohteliasta käytöstä puhelimessa.

Soittaja: Työntekijä, joka on sairastunut ennen kuin työt ovat alkaneet ja ilmoittaa sairastumisesta työnantajalle – Aloittaa harjoituksen puhelun

Vastaja: Työnantaja, joka vastaa puheluun

Puhelun rakenne ja sisältö

1. Tervehdys ja esittäytyminen

“Hei, täällä puhuu [oma nimi]. Olen aloittamassa kesätyöt teillä tänään.”

2. Tilanteen kuvaaminen

“Valitettavasti olen sairastunut enkä pysty tulemaan töihin tänään.”

3. Vastuun ottaminen ja huolen osoittaminen

“Halusin ilmoittaa asiasta mahdollisimman pian, jotta voitte järjestää asiat työpaikalla.”

4. Kysymys jatkosta / ohjeiden pyytäminen

“Voinko ilmoittaa myöhemmin, kun tiedän tarkemmin, milloin olen taas työkykyinen? Onko jotain, mitä minun pitäisi tehdä tai toimittaa?”

5. Kiitos ja lopetus

“Kiitos ymmärryksestä. Pahoittelen tilannetta ja toivon, että pääsen pian aloittamaan työt. Hyvää päivänjatkoa!”

Vinkkejä harjoitteluun:

- Harjoitelkaa puhelua pareittain, toinen on työntekijä ja toinen työnantaja.
- Vaihtakaa rooleja ja antakaa toisillenne palautetta: oliko puhe selkeää, kohteliasta ja vastuullista?
- Voitte myös miettiä, miten työnantaja mahdollisesti voisi reagoida ja harjoitella vastaamista siihen.

