



# Ääni ratkaisee

– Onnistunut puhelinviestintä

*Materiaalin on tuottanut KIITO – Innovaatioita,  
Osaamista ja Työllistymistä Kymenlaaksoon -hanke*



## Tervetuloa treenaamaan!

Nämä kortit tarjoavat sinulle mahdollisuuden kokeilla ja harjoitella puhelutilanteita etukäteen, ennen kuin ne tulevat vastaan oikeasti. Ne auttavat valmistautumaan tilanteisiin, joissa sinun täytyy soittamalla hoitaa työpaikkaan, työn aloitukseen tai poissaoloon liittyviä asioita. Näin olet varmempi ja luontevampi, kun soitat työasioista.

### Näin käytät kortteja

1. Valitse kortti ja lue tilannekuvaus.
2. Suunnittele, mitä sanoisit – voit myös kirjoittaa avainsanat itsellesi ylös.
3. Harjoittele ääneen, yksin tai parin kanssa.
4. Kokeile eri tapoja aloittaa ja lopettaa puhelu.
5. Vaihda rooleja ja tee harjoituksesta monipuolinen.

**Tavoite:** Kun oikea tilanne tulee, olet varmempi ja osaat toimia luontevasti.



**Vinkki työnhakijarooliin:** Anna reippauden kuulua äänessäsi! Se minkäläisen kuvan annat puhelun ensiminuuteilla, antaa myös työnantajalle tai haastattelijalle mielikuvan sinusta ja siitä onko puhelimen toisessa päässä yritykseen hyvän asenteen omaava työntekijä.

# Harjoituskortti 1: Työnhakupuhelu – Lisätiedustelu ja haastatteluajan sopiminen

## Tilannekuvaus

Olet hakenut työpaikkaa esimerkiksi kaupan kassalle tai kesätyöhön varastolle. Työnantaja soittaa sinulle ja haluaa keskustella hakemuksestasi sekä sopia ajan työhaastattelulle. Puhelu voi tulla yllättäen, joten on tärkeää osata vastata selkeästi ja asiallisesti.

## Harjoitellaan

- Puheluun vastaamista
- Asiallista keskustelua työnantajan kanssa
- Haastatteluajan sopimista

## Harjoituksen kulku

**Roolit:** toinen on työnantaja, toinen työnhakija.

**Työnantaja** soittaa ja kertoo, että haluaisi keskustella hakemuksesta ja sopia haastatteluajan – Aloittaa harjoituksen puhelun.

**Työnhakija** vastaa puheluun, kuuntelee, kysyy tarvittaessa lisätietoja ja sopii haastatteluajan.

**Työnantaja:** Hei, täällä [työnantajan nimi] yrityksestä [yrityksen nimi]. Puhunko [työnhakijan nimi] kanssa?

**Työnhakija:** Hei, kyllä, [työnhakijan nimi] puhelimessa.

**Työnantaja:** Soitan sopiakseni kanssasi työhaastatteluajan.

**Työnhakija:** Kiitos soitosta, olen mielelläni halukas tulemaan haastatteluun.

**Työnantaja:** Sopsisiko sinulle haastattelu ensi tiistaina klo 10 toimistollamme?

**Työnhakija:** Kyllä, se aika sopii minulle hyvin.

**Tai tarvittaessa:** Valitettavasti tuo aika ei sovi, mutta voisiko keskiviikko iltapäivällä olla mahdollinen?

**Työnantaja:** Se käy hyvin. Kiitos joustavuudestasi, nähdään silloin.

**Työnhakija:** Kiitos paljon, nähdään. Hyvää päivänjatkoa!

**Vaihto:** Vaihda rooleja ja tee harjoitus uudelleen.

## Harjoituskortti 2: Kesätyöpaikan tiedustelu

### Tilannekuvaus

Olet kiinnostunut työskentelemään kesän sinulle mieleisessä työtehtävässä ja etsinyt etukäteen hieman tietoa potentiaalisesta yrityksestä sekä yhteystiedot henkilölle, joka voisi osata vastata kesätyöpaikkojen tilanteesta. Pohdi etukäteen mitä kerrot itsestäsi (tiiviisti) ja miten kerrot kiinnostuksesi kesätyöpaikasta. Varaudu myös siihen, että sinut ohjataan soittamaan toiselle henkilölle tai pyydetään soittamaan takaisin myöhemmin.

### Harjoitellaan

- Työpaikkojen tiedustelua puhelimitse
- Asiallista keskustelua työnantajan kanssa
- Haastatteluaajan tai uuden puhelun ajankohdan sopimista

### Harjoituksen kulku

**Roolit:** toinen on työnantaja, toinen työnhakija.

**Työnhakija** soittaa ja kertoo, että haluaisi keskustella kesätyöpaikoista ja sopia mahdollisesti haastatteluaajan – Aloittaa puhelun.

**Työnantaja** vastaa puheluun, kuuntelee, kysyy tarvittaessa lisätietoja, pyytää soittamaan uudelleen tai sopii haastatteluaajan.

**Työnhakija:** Hei, täällä [oma nimi]. Soitan tiedustellakseni kesätyömahdollisuuksista yrityksessänne.

**Työnantaja:** Hei, kiitos soitostasi. Kyllä, kuuntelen.

**Työnhakija:** Olen kiinnostunut työskentelemään yrityksessänne ja haluaisin kysyä, onko teillä vielä kesätyöpaikkoja avoinna.

**Työnantaja:** Tällä hetkellä meillä on vielä muutamia kesätyöpaikkoja tarjolla.

**Tai vaihtoehtoisesti:** Valitettavasti kaikki kesätyöpaikat on jo täytetty.

**Työnhakija:** Selvä, kiitos tiedosta. Jos paikkoja on: Voisitko kertoa, miten hakemuksen voi toimittaa?

**Työnantaja:** Voit lähettää hakemuksen sähköpostitse osoitteeseen [sähköposti], tai halutessasi voit tuoda sen paikan päälle.

**Tai:** Voidaan myös sopia uusi soittoaika, jolloin voimme keskustella asiasta tarkemmin.

**Työnhakija:** Kiitos paljon avusta ja ajastanne. Mukavaa päivänjatkoa!

**Työnantaja:** Kiitos soitosta ja tsemppiä työnhakuun. Mukavaa päivänjatkoa!

**Vaihto:** vaihda rooleja ja tee harjoitus uudelleen.

## Harjoituskortti 3: Työhaastattelun ajan sopiminen

### Tilannekuvaus

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.

### Harjoitellaan

- Asiallista keskustelua työnantajan kanssa
- Haastatteluajan sopimista

### Harjoituksen kulku

**Roolit:** toinen on työnantaja, toinen työnhakija.

**Työnhakija** soittaa ja kertoo, että haluaisi sopia haastatteluajan – Aloittaa harjoituksen puhelun.

**Työnantaja** vastaa puheluun, kuuntelee, kysyy tarvittaessa lisätietoja ja sopii haastatteluajan.

**Työnhakija:** Hei, täällä [oma nimi]. Soitan koskien sähköpostia, jonka sain työhaastatteluajasta.

**Työnantaja:** Hei, kyllä, ole hyvä.

**Työnhakija:** Kiitos. Ehdottamanne haastattelu aika [päivä ja kellonaika] sopii minulle hyvin.

**Tai vaihtoehtoisesti:** Valitettavasti ehdotettu aika ei sovi, mutta voisiko [uusi päivä ja kellonaika] olla mahdollinen?

**Työnantaja:** Hienoa, vahvistetaan tuo aika.

**Tai:** Kiitos ehdotuksesta, se sopii meille hyvin.

**Työnhakija:** Kiitos paljon. Varmistaisin vielä, että haastattelu on siis sovittu ajankohtaan [päivä ja kellonaika].

**Työnantaja:** Kyllä, olen merkinnyt ajan ylös. Otathan mukaan ansioluettelon ja mahdolliset työtodistukset.

**Työnhakija:** Selvä, kiitos tiedosta ja ajastanne. Nähdään silloin.

**Työnantaja:** Kiitos soitosta, mukavaa päivänjatkoa!

**Vaihto:** vaihda rooleja ja tee harjoitus uudelleen.

## Harjoituskortti 4: Kun ei tule valituksi työpaikkaan

### Tilannekuvaus

Olet käynyt työhaastattelussa, mutta työnantaja soittaa sinulle, että sinua ei valitettavasti valittu hakemaasi työtehtävään. Asia harmittaa sinua sillä olisit toivonut pääseväsi juuri tähän työpaikkaan.

### Harjoitellaan

- Asiallista keskustelua työnantajan kanssa
- Pettymyksen käsittelyä

### Harjoituksen kulku

**Roolit:** toinen on työnantaja, toinen työnhakija.

**Työnantaja** soittaa ja kertoo, että työnhakijaa ei valittu työtehtävään – Aloittaa harjoituksen puhelun.

**Työnhakija** vastaa puheluun, kuuntelee, kysyy mahdollisesti lisätietoja.

**Työnantaja:** Hei, täällä [työnantajan nimi] yrityksestä [yrityksen nimi]. Puhunko [työnhakijan nimi] kanssa?

**Työnhakija:** Hei, kyllä, [työnhakijan nimi] puhelimessa.

**Työnantaja:** Kävit meillä työhaastattelussa, mutta valitettavasti valintamme ei nyt osunut sinuun.

**Työnhakija:** Ikävä kuulla, saanko pyytää palautetta,

mitä voisin tehdä paremmin seuraavassa haastattelussa?

**Työnantaja:** Valitsimme hakijan, jolla on tuore kokemus vastaavasta tehtävästä. Haastattelusi sujui oikein hyvin. Seuraaviin haastatteluihin kannattaa vielä tuoda lisää kerrontaa omasta kokemuksesta ja osaamisista selkeästi esille, niin uskon, että tämä voisi olla sinulle avuksi.

**Työnhakija:** Kiitos palautteesta, pohdin jatkossa haastatteluihin valmistautuessani myös tuota. Olen myös jatkossa kiinnostunut yrityksessänne avoimiksi tulevista työtehtävistä ja minuun saa olla suoraan yhteydessä, jos jotain sopivaa tehtävää on tulossa hakuun.

**Työnantaja:** Kiitos sinulle ja olemme tilaisuuden tullen yhteydessä. Olet myös tervetullut hakemaan meillä avoimiksi ilmoitettuja työpaikkoja ja mahdollisuuksia, joten seuraa myös ilmoitteluamme.

**Työnhakija:** Tehdään niin. Kiitos teille tähänastisesta ja toivottavasti olemme yhteyksissä uusien mahdollisuuksien kautta myöhemminkin.

**Työnantaja:** Kiitos ja hei hei.

**Työnhakija:** Kiitos hei.

**Vaihto:** Vaihda rooleja ja tee harjoitus uudelleen.

## Harjoituskortti 5: Miten vastata kysymykseen, johon ei tarvitse vastata

### Tilannekuvaus

Työnantaja soittaa sinulle kysyäksesi tarkentavia kysymyksiä hakemukseesi liittyen.

### Harjoitellaan

- Asiallisesti vastaamista hankaliin kysymyksiin.

## Harjoituksen kulku

**Roolit:** toinen on työnantaja, toinen työnhakija.

**Työnantaja** soittaa ja kertoo, että haluaisi kysyä muuttaman kysymyksen – Aloittaa harjoituksen puhelun.

**Työnhakija** vastaa ja yrittää vastata kohteliaasti epäsopeviin kysymyksiin.

**Työnantaja:** Hei, täällä [työnantajan nimi] yrityksestä [yrityksen nimi]. Puhunko [työnhakijan nimi] kanssa?

**Työnhakija:** Hei, kyllä, [työnhakijan nimi] puhelimessa.

**Työnantaja:** Olen lukenut työhakemuksesi ja haluan kysyä muutaman tarkentavan kysymyksen.

**Työnhakija:** Kiitos soitosta, vastaan mielelläni.

**Työnantaja:** Onko sinulla terveysongelmia?

**Työnhakija:** Anteeksi, miksi kysyt tätä kysymystä, liittyykö tämä olennaisesti työtehtävään?

**Työnantaja:** Kyllä, työ sisältää raskasta nostelua ja vaatii voimaa.

**Työnhakija:** Ei ole mitään sairauksia, jotka vaikuttaisivat tämän työtehtävän suorittamiseen.

**Työnantaja:** Entä onko sinulla lapsia?

**Työnhakija:** Onko tällä merkitystä työn kannalta?

**Työnantaja:** Ei ole

**Työnhakija:** Voit vastata kysymykseen, jos haluat tai kieltäytyä kohteliaasti vastaamasta, esim.: Jos tieto ei ole merkityksellinen työn kannalta, pidän sen mieluummin yksityisenä. Hakemuksestani löytyy kaikki olennainen tieto minusta, ja osaan erottaa työn ja yksityiselämän sekä tehdä työni hyvin. Siksi en koe tämän tiedon olevan oleellinen.

**Työnantaja:** Kiitos näistä tarkennuksista, olemme yhteydessä, kun etenemme hakuprosessissa haastatteluihin asti. Saat sitten tiedon, miten hakuprosessi kohdallasi etenee.

**Työnhakija:** Kiitos ja mukavaa päivänjatkoa.

**Työnantaja:** Kiitos samoin, hei.

**Työnhakija:** Hei hei.

**Vaihto:** vaihda rooleja ja tee harjoitus uudelleen.

## Harjoituskortti 6: Soitto avoimen hakemuksen lähettämisen jälkeen

### Tilannekuvaus

Olet lähettänyt avoimen hakemuksen yritykseen. Nyt soitat yritykseen varmistaaksesi, että hakemus on mennyt perille samalla osoittaen aktiivisuutta sekä kiinnostusta yritystä kohtaan.

### Harjoitellaan

- Asiallista keskustelua yrityksen edustajan kanssa

### Harjoituksen kulku

**Roolit:** toinen on työnantaja, toinen työnhakija.

**Työnhakija** soittaa avoimen hakemuksen lähettämisen jälkeen – Aloittaa harjoituksen puhelun

**Työnantaja** vastaa puheluun, kuuntelee, kysyy tarvittaessa lisätietoja.

**Työnhakija:** Hei, täällä [oma nimi]. Soitan koskien sähköpostitse lähettämäni avointa hakemusta.

**Työnantaja:** Kyllä, kiitos soitosta. Hakemuksesi on tullut perille.

**Työnhakija:** Hienoa kuulla. Halusin varmistaa, että se on vastaanotettu.

**Työnantaja:** Kiitos, arvostamme aktiivisuuttasi. Käymme hakemuksia parhaillaan läpi.

**Työnhakija:** Selvä, kiitos ajastanne. Jään odottamaan mahdollista yhteydenottoa.

**Työnantaja:** Kiitos soitosta, palaamme asiaan tarvittaessa. Mukavaa päivänjatkoa!

**Työnhakija:** Kiitos samoin, hei.

**Työnantaja:** Hei hei.

**Vaihto:** vaihda rooleja ja tee harjoitus uudelleen.

**Suunnittele oma vuoropuhelu  
työnhakuun liittyen**



## Muistiinpanot

