



**Tavoite:** Harjoitellaan puhelimessa puhumista ja asioiden selvittämistä puhelun avulla. Puhelutaitoja tarvitaan esimerkiksi työnhaussa, 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 harjoitukseen 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] puhelimesta.”

#### 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, kohteliaista 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](mailto: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 haastatteluajapyynnön – 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 puhelimesta.

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

**Vastaaja:** 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.

