

# KILKAS

## KILKAS-S2-materiaali: EVÄITÄ TYÖELÄMÄÄN



**Kivivuori Jaana, Isokääntä Tarja, Laitala Henni, Sandberg Riikka**

KILKAS - Kilpailukykyä ja kasvua ulkomaalaisten ammatti-  
korkeakouluopiskelijoiden työllistymisen edistämisestä.  
[www.xamk.fi/kilkas](http://www.xamk.fi/kilkas)



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014-2020



# KILKAS – S2-MATERIAALI: EVÄITÄ TYÖELÄMÄÄN

Tämä materiaalipaketti on tuotettu KILKAS-hankkeessa. Aineisto on tarkoitettu suomen oppijoille taitotasolla A2.2 ja B1.2.. Se sopii sekä itseopiskeluun että opetusryhmiin tarpeisiin.

Tavoitteena on, että tutustut työelämän tilanteisiin ja puhekieliseen ilmaisuun. Teksteissä on erilaisia työelämän keskusteluja: työpaikkaan saapuminen ja erilaisia työtehtäviä.

**Löydät dialogeja seuraavista työelämän tilanteista:**

- 1) työpaikan tilojen esittely uudelle työntekijälle
- 2) ohjeen antaminen
- 3) viikkopalaverissa kokoustaminen
- 4) tuote-esittely
- 5) asiakaspalvelutilanteen virheen korjaaminen.

**Iloa suomen kielen opiskeluun!**

.....

## 1) ESITELLÄÄN PAIKKOJA UUELLE TYÖNTEKIJÄLLE

Tehtäviä

1. **Mitä tiloja/paikkoja työpaikassasi voi olla? Etsi esim. sanakirjasta ja tee lista.**
2. **Miten esittelet itsesi uudelle työkaverille?**
  - Kerro ainakin, kuka olet ja mitä työtä teet, ehkä myös kuinka kauan olet ollut tässä työpaikassa ja jotakin omista työtehtävistäsi ja siitä, kenen/keiden kanssa teet yleensä töitä.
3. **Miten esittelet tiloja ja paikkoja?**
  - Kerro, mikä tila tai paikka on ja mitä siellä tehdään tai missä voi tehdä mitään. Kirjoita lauseita tai fraaseja, joita tarvitset.
  - Esimerkiksi:  
Täällä on kahvihuone. Jääkaapissa voi pitää omia eväitä.  
Tuolla alakerrassa/vasemmalla/oikealla/käytävän päässä jne. on kopiohuone.  
Lisäpaperia ja muita toimistotarvikkeita on...
4. **Harjoitus (pari- tai ryhmätyö)**
  - Vuorollaan kumpikin opiskelija on esim. uusi opiskelija tai vaihto-opiskelija (A). Toinen opiskelija (B) esittelee yhden kampusrakennuksen tai osan kampuksensa/rakennuksesta.
  - Uusi opiskelija (A) valmistautuu kysymään lisäkysymyksiä ja esittelijä (B) varautuu vastaamaan kysymyksiin. Kumpikin (A ja B) valmistautuvat juttelemaan myös niitä näitä (small talk) esittelyn lomassa.
  - Vaihtakaa rooleja ja paikkaa. Nyt toinen opiskelija esittelee (eri paikan).
  - Varautukaa myös juttelemaan muutenkin niitä näitä.

5. **Ohessa on yksi esimerkkidialogi, joka tapahtuu toimistotyössä.**  
Dialogi on kirjoitettu puhekielellä. Miten puhekieli eroaa kirjakiielestä?
6. **Poimi dialogista sellaisia fraaseja, joita voisit itsekin käyttää.**  
Opettele ne ja harjoittele myös ääntämistä.
7. **Kuuntele ihmisiä ja kysy suomalaisilta ystäviltäsi tavallisia puhekielen fraaseja ja ilmauksia.** Kirjoita itsellesi muistiin sellaiset fraasit ja ilmaukset, joita voisit itsekin käyttää. Opettele fraasit. Muista myös miettiä, miten niihin voi reagoida tai vastata.

## Muutamia tavanomaisia small talk -kysymyksiä uudella työpaikalla (kirjakiielellä ja puhekielellä)

Mistä olet kotoisin?	Mistä päin olet kotoisin?	Mist sä oot kotosin?
Missä olet opiskellut?	Mistä päin sä oot kotosin?	Mistä päin sä oot kotosin?
Mitä opiskelit?	Missä olet opiskellut?	Missä sä oot opiskellu?
Missä päin asut?	Mitä opiskelit?	Mitä sä opiskelit?
Oletko asunut/ollut kauan täällä (+ Missä?)?	Mis päin sä asut?	Mis päin sä asut?
Mitä töitä olet tehnyt aikaisemmin?	Ootsä asunu/ollu kauan tääl (+ Missä?)?	Ootsä asunu/ollu kauan tääl (+ Missä?)?
Missä olet ollut töissä aiemmin?	Mitä töitä olet tehnyt?	Mitä töit sä oot ennen tehny?
Kuinka kauan olet ollut täällä töissä?	Missä olet ollut töissä aiemmin?	Missä sä oot ollu töis aikasemmin?
		Ootsä ollu kauan tääl töis?

Puhekielessä ei oikeastaan ole sääntöjä: joskus sanoja lyhennetään paljonkin, joskus ei. Se voi vaihdella samallakin puhujalla jopa samassa keskustelussa eli kirjakielen ja puhekielen muotoja voi käyttää sekaisin. Usein kuitenkin esimerkiksi lyhennettyjä sanoja käytetään sitä enemmän, mitä tutumpi puhekumppani on ja mitä epämuodollisempi tilanne on. Puheessa pitempiä ja kirjakielisempiä muotoja voidaan käyttää, jos esimerkiksi halutaan korostaa jotakin asiaa tai asia on todella tärkeä.

Puhekieli voi olla erilaista eri paikoissa ja eri ihmisillä. Puhekieltä ei ole mikään pakko puhua itse, mutta sitä on hyvä ymmärtää.

## Esimerkkidialogi: Toimistotyö

<b>Mira</b>	Moi! Ootko sä Kallion Joonas?
<b>Joonas</b>	Oon joo. Terve!
<b>Mira</b>	Juu terve! Mä oon Alatalon Mira. Mut pyydettiin näyttämään sulle vähän paikkoja täällä. Onks sulla jo avaimet ja sen semmoiset?
<b>Joonas</b>	On joo. Mä kävin äsken hakemassa ne tuolta toimistolta. Vielä kun tietäisi, missä mitäkin on...
<b>Mira</b>	Joo, no, aletaan katella. Kyllä nää paikat täällä aika pian tutuiksi tulee. Toimistossahan sä olitkii jo käyny eli se on tuttu paikka. Tässä ihan kulman takana on kahvio, siitä saa kaikenlaista pikkupurtavaa, jos ei ehdi käydä syömässä. Niin joo, ja sitten noita ruokaloita täällä on parikin, lähin on tossa ihan lähellä, ton puistikon toisella puolella. Voidaan mennä tänään vaikka yhdessä syömään sit myöhemmin.
<b>Joonas</b>	Joo, se ois tosi kiva juttu. On vähän mälsää syödä itsekseen, kun ei vielä tunne ketään.

**Mira** Niinhän se on. Mut sovitaan aika ja semmoiset sit vähän myöhemmin. Tästä kun mennään portaat ylös, ni siel on mein työhuoneet. Ootko sä muuten mistä päin tullu?

**Joonas** No mä oon tavallaan alkuasukas, mä oon syntyny täällä vaik sitten opiskelinkin muualla. Mites sä? Ootsä paljasjalkanen vai muualta tullu?

**Mira** No mä oon muuttanu tänne töihin, mut siit on jo kamalan pitkä aika. Nii et oon jo melkein paikallinen. No niin. Sun huone on tässä ja mun huone on tossa ihan vieressä. Sä voit tulla kyllä siihen kyselemään aina, jos jotain on.

**Joonas** Se on tosi hyvä homma, kiitos. Kyllä varmasti kaikenlaista kyseltävää on.

**Mira** Sit täällä vasemmalla on kopiohuone - tai siis kopio- ja tulostushuone. Meillä ei oo ollenkaa omia tulostimia vaan kaikki printataan näihin samoihin. Näis on se kiva juttu, että jos ja kun tää jumittaa, niin sitten voi mennä yrittämään jotain toista, ei tarte erikseen käydä tulostamassa eri koneille.

**Joonas** Joo, tuttu juttu. Printteri on aina jumissa. Ainakin jos on kiire ja jotain tosi tärkeitä papereita, mitkä pitäis saada käsiin. Missäs muualla näitä koneita on?

**Mira** No lähin on tossa aulassa, me tultiin siitä melkein ohi. Sit siellä alakerrassa, mis me nähtii, ni siellä on yks kanssa. Ja on näitä sit täällä pitkin käytäviä siellä täällä, en mä nyt itekään ihan tarkkaan muista, missä kaikkialla. Onhan sulla muuten jo kulkukortti? Se pitää näyttää näille koneille, et ne tietää, kuka sä oot.

**Joonas** Sitä mulla ei oo vielä. Oli puhe, et varmaan ensi viikolla saisin.

**Mira** No ei se mitään, näihin voi kyllä kirjottaakin nimensä. Ja tosiaan kysele vaikka multa tai pyydä mua hätiin, jos ei meinaa onnistua. Mut jatketaan. Tässä vieressä on varasto, jossa on kaikenlaisia toimistotarvikkeita: kyniä, kumeja, nastoja, niittejä ja näin. Sieltä voi käydä hakemassa, jos jotain puuttuu.

**Joonas** Sit tuolla käytävän toisessa päässä on kahvihuone. Mennääs käymään siellä. Mites teillä toi kahvihomma pyörii? Onks teillä joku kahvikassa vai tuoks jokane omansa?

**Mira** Ei, meil menee kahvit firman piikkiin. Tääl on aina aamulla yheksän maissa ja sit päivällä kahen aikoihin ihmisii kahvilla. Se menee nii, et se joka ekana on paikalla, laittaa kahvit tulemaa ja sit tietysti jos loppuu, ni joku laittaa lisää. Täs kaapis täällä on yhteisiä kuppeja. Niitä voi käyttää. Tai sit tietysti voit tuua omankin mukin, jos haluat. Sit tääl toises kaapis on nää kahvinporot, sokerit, suodatinpaprut ja teepussit. Jääkaappiin voi tuua omia eväitä, jos tahtoo. Pöydälle ei kannata jättää mitään, kun siitä syödään kaikki.

**Joonas** Joo, se on kyllä klassikko: työpaikan kahvihuoneen pöydältä syödään vaikka pienii kivii. Saa kätevästi hävitettyä ylijäämäkakat ja sellaiset, jos on käyny vaikka vieraita eikä itse enää jaksa.

**Mira** Hei tota, pärjäisitsä näillä alkuun? Jos mennään yhdessä syömään, ni voidaan kattoo sit vaik samal lisää.

**Joonas** Joo, enköhän mä näillä pärjäile. Tai sit mä tuun kyselemään, jos oon ihan hukassa.

**Mira** Joo, tuu vaan.

**Joonas** Mihis aikaa mentäs syömään? Oisko vaikka jotain puol kakstoist?

<b>Mira</b>	Joo, se sopii hyvin. Nähään silloin! Mä tuun vaik sun huoneelle tai tuu sä mun luo, jos ehdit ekaks.
<b>Joonas</b>	Joo, tehään näin. Nähään!
<b>Mira</b>	Nähään! Moi moi!

## Kommentteja ja selityksiä

- Suomalaiset esittelevät usein itsensä niin, että ensin tulee sukunimi genetii-vissä ja sitten etunimi. 'Kallion Joonas' on siis Joonas Kallio ja 'Alatalon Mira' on Mira Alatalo.
- Kirjakielissä käytetään usein lyhennettä 'yms.' eli 'ynnä muut sellaiset' = etc., puhekielessä sanotaan usein esim. 'ja sen sellaiset', 'ja sen semmoiset', 'ja niin pois päin' tai 'ja näin'.
- 'pikkupurtava' = snack
- 'puistikko' = pieni puisto
- 'mälsää' = tylsää, ikävystyttävää
- 'itsekseni' = yksin
- 'alkuasukas' = native, aboriginal, tässä: syntynyt samassa kaupungissa
- 'paljasjalkainen' = barefoot, mutta tässä born and bread, eli syntynyt samassa kaupungissa
- 'paikallinen' = local
- 'homma' = työ; asia; kokonaisuus
- 'jumittaa' = hidastella, olla epäkunnossa eli to be slow, to malfunction
- 'pyytää hätiin' ja 'tulla hätiin' = to ask for help ja to help
- '-kassa' ja 'kahvikassa' on tässä työkavereiden yhdessä jotakin tarkoitusta varten keräämät rahat, eli kahvikassaan kaikki antavat rahaa ja kahvi ostetaan yhdessä näillä rahoilla
- 'eka', 'ekana', 'ekaks' = ensimmäinen ja ensin, ensimmäisenä, ensimmäiseksi
- 'firman piikkiin' = työntäjä/yritys maksaa
- 'syödä vaikka pieniä kiviä' = syödä mitä vain
- 'vaikka' = puheessa usein: esimerkiksi
- 'olla hukassa' = olla eksynyt, eksyksissä; tarvita apua

## Ote esimerkkidialogista puhekielellä ja kirjakielellä

### HUOM!

Puhekielessä ja kirjakielessä käytetään usein vähän erilaisia sanoja ja ilmauksia. Melkein aina samoja sanoja voisi käyttää (usein vähän eri muodossa) sekä puhe- että kirjakielessä, mutta ”niin ei vain tehdä”. Tämä esimerkki on kirjoitettu niin, että sekä puhe- että kirjakieli olisi luonnollista eli sellaista, jota suomalaiset oikeasti käyttävät.

**Mira** Ei, meil menee kahvit firman piikkiin. Tääl on aina aamulla yheksän maissa ja sit päivällä kahen aikoihin ihmisii kahvilla. Se menee nii, et se joka ekana on paikalla, laittaa kahvit tulemaa ja sit tietysti jos loppuu, ni joku laittaa lisää.

Täs kaapis täällä on yhteisiä kuppeja. Niitä voi käyttää. Tai sit tietysti voit tuua omankin mukin, jos haluat.

Sit tääl toises kaapis on nää kahvinporot, sokerit, suodatinpaprut ja teepussit.

Jääkaappiin voi tuua omia eväitä, jos tahtoo. Pöydälle ei kannata jättää mitään, kun siitä syödään kaikki.

**Joonas** Joo, se on kyllä klassikko: työpaikan kahvihuoneen pöydältä syödään vaikka pienii kivii. Saa kätevästi hävitettyä ylijäämäkakut ja sellaiset, jos on käyny vaikka vieraita eikä itse enää jaksa.

**Mira** Hei tota, pärjäisitsä näillä alkuun? Jos mennään yhdessä syömään, ni voidaan kattoo sit vaik samal lisää.

**Joonas** Joo, enköhän mä näillä pärjäle Tai sit mä tuun kyselemään, jos oon ihan hukassa.

**Mira** Joo, tuu vaan.

**Joonas** Mihis aikaa mentäs syömään? Oisko vaikka jotain puol kakstoist?

**Mira** Joo, se sopii hyvin. Nähdään sillon! Mä tuun vaik sun huoneelle tai tuu sä mun luo, jos ehdit ekaks.

**Joonas** Joo, tehään näin. Nähdään!

**Mira** Nähdään! Moi moi!

**Mira** Ei, meillä työnantaja maksaa kahvit. Täällä on aina aamulla noin yhdeksältä ja päivällä noin kahdelta ihmisii kahvilla Se joka on ensimmäisenä paikalla keittää kahvit ja tietenkin, jos kahvi loppuu, niin joku keittää sitä lisää

Tässä kaapissa täällä on yhteisiä kuppeja. Niitä voi käyttää. Tai jos haluaa, voi tietysti tuoda omankin mukin.

Sitten täällä toisessa kaapissa on kahvia, sokeria, suodatinpapereita ja teepusseja.

Jääkaappiin voi tuoda omia eväitä, jos haluaa. Pöydälle ei kannata jättää mitään, sillä siitä syödään kaikki.

**Joonas** Niin, se on klassikko: työpaikan pöydältä syödään mitä vain (kaikki). Niin saa kätevästi hävitettyä yli jääneet kakut ja muut sellaiset, jos on esimerkiksi käynyt vieraita eikä itse enää jaksa [syödä niitä].

**Mira** Kuule, pääsisitkö (pärjäisitkö näillä alkuun? Jos menemme yhdessä syömään, niin voimme katsoa sitten samalla lisää.

**Joonas** Kyllä, enköhän minä näillä pärjää (tule toimeen). Tai sitten tulen kysymään (sinulta), jos tarvitsen apua.

**Mira** Tule vain.

**Joonas** Mihin aikaan menisimme syömään? Sopiiko esimerkiksi noin puoli kahdeltatoista?

**Mira** Se sopii hyvin. Nähdään silloin! Voin tulla sinun huoneellesi tai tule (sinä) minun luokseni, jos ehdit ensin.

**Joonas** Tehdään näin! Nähdään!

**Mira** Nähdään!

## 2) ANNETAAN OHJEITA

### Tehtäviä

- 1. Miten kerrot esim. työkaverille, miten jokin asia tehdään?**  
Entä miten neuvot työssäsi asiakasta? Miten puhe eroaa?
- 2. Miten kirjoitat ohjeen? Mitä pitää muistaa, kun kirjoitat ohjetta?**  
Millainen on mielestäsi hyvä ohje?
- 3. Lue esimerkkiohje ja esimerkkidialogit.**  
Mitä eroja huomaat?
- 4. Miten ohjedialogeissa ilmaistaan kohteliaisuutta?**  
Mitä kohteliaisuuden keinoja huomaat?
- 5. Toinen esimerkkidialogi on kirjoitettu hyvin epämuodollisella puhekielellä.**  
Lue teksti ja yritä ymmärtää, mitä siinä tapahtuu. Älä kiinnitä huomiota sanoihin, vaan tilanteeseen ja ajatukseen.
- 6. Kirjoita ohje, jossa neuvotaan sama asia kuin esimerkkidialogissa**  
Tabletti puhelinliikkeessä eli sähköpostiviestin lukeminen ja viestiin vastaaminen tablettitietokoneella.
  - Muista kirjoittaa ohje vaihe vaiheelta. Usein hyvässä ohjeessa on numerot.
  - Moni asia on helpompi ymmärtää, kun tekstin lisäksi ohjeessa on kuvia. Kannattaa siis käyttää kuvia.
  - Muista myös sidesanat: ensin, sitten, seuraavaksi, ennen kuin, sen jälkeen, lopuksi...
  - Muista myös muistutukset: muista, älä unohda, tarkista, varmista...
- 7. Kirjoita oma ohje: Valitse jokin asia, joka mielestäsi kaipaisi ohjeen.**  
Asia voi olla mikä vain, vaikka teen tai kahvin keittäminen. Kirjoita mahdollisimman yksinkertainen, selkeä ja havainnollinen ohjeteksti.
- 8. Poimi dialogeista sellaisia sanoja ja fraaseja, joita a) voisit itse käyttää ja b) jotka on hyvä ymmärtää.**  
Opettele ne ja harjoittele myös niiden ääntämistä.

### **Esimerkkiohje:**

Blogger-blogin luominen (Google s.a.). Klikkaa seuraavan lähteen linkkiä, niin saat ohjeistuksen blogin luomiseen.

**Lähde:** Google. s.a. Blogin luominen. Www-dokumentti. Viitattu 20.4.2018  
<https://support.google.com/blogger/answer/1623800?hl=fi>.

## Esimerkkidialogi 2.1: Tabletti puhelinliikkeessä

- Myyjä** Päivää. Voinko auttaa Teitä?
- Asiakas** Kyllä joo. Sain lapsiltani tällaisen tietokoneen tai mikä ihmekone tämä nyt onkaan... Tabletti.
- Myyjä** Joo. Sellainen.
- Asiakas** He antoivat minulle tämän ja neuvoivat kyllä, miten se toimii, mutta enhän minä kaikkea muista.
- Myyjä** No eihän sitä kaikkea voi kerralla muistaa. Mikäs Teillä on siinä ongelma?
- Asiakas** No, ne halusivat, että opettelen käyttämään tätä ja lähettivät minulle sähköpostia ja sanoivat, että minun pitää kirjoittaa takaisin. Kyllä minä sen sähköpostin täältä löysin, mutta en nyt muista, mitä pitää tehdä, jos haluan kirjoittaa itse.
- Myyjä** No se on aika helppoa. Katsotaanpas. Voisitteko mennä sinne sähköpostiin?
- Asiakas** Eikös se tämä tässä ollut? Ja tästä piti painaa?
- Myyjä** Joo, aivan niin.
- Asiakas** Niin, tässä tämä nyt on, mutta tässä on tällainen lista ja sitten nämä viestit loppuvat ihan kesken.
- Myyjä** Niin, siinä näkyvät kaikki ne viestit, jotka Teille on lähetetty, mutta aina vain viestin alku. Jos haluatte lukea jonkun viestin kokonaan, Teidän pitää näpäyttää sitä viestiä. Siis painaa sitä sormella sillä tavalla nopeasti. Kokeilkaapa!
- Asiakas** Ai siis näinkö?
- Myyjä** Juuri niin. Hyvä. Nyt teillä on auki se viesti eli voitte lukea koko viestin ja myös vastata siihen.
- Asiakas** Selvä. Mutta miten minä sen vastauksen kirjoitan?
- Myyjä** Ihan ensin Teidän pitää näpäyttää tätä kuvaa täällä ylhäällä. Näin. Ja sitten voitte kirjoittaa. Kokeilkaapa. Kirjoittakaa jotain.
- Asiakas** Ai näin? No, kirjoitetaan. Siinä. Mitä minä sitten teen?
- Myyjä** No sitten teidän pitää lähettää se. Tässä on tällainen kuva. Se näyttää vähän nuolelta. Painakaa sitä. Kokeilkaapa taas.
- Asiakas** Siis näin. No, nyt se hävisi. Mihin se meni? Menikö se oikein?
- Myyjä** Se meni ihan oikein. Se viesti häviää, kun olette lähettänyt sen.
- Asiakas** Mutta mistä minä tiedän, hävisikö se muuten vain vai menikö se oikein?
- Myyjä** No sen Te voitte tarkistaa tästä Lähetetyt-kansiosta. Siis tästä tässä näin. Kun painatte tästä, näette kaikki itse kirjoittamanne viestit. Muistakaa kuitenkin, että täällä Te että näe niitä viestejä, jotka on lähetetty Teille. Sitä varten Teidän pitää painaa taas tätä Saapuneet-sanaa.
- Asiakas** No jo on. Onpas hankalaa.
- Myyjä** No onhan se tietysti vähän, aluksi. Mutta kyllä siihen oppii, kun vähän aikaa totuttelee. Tässä muuten näkee aina heti, kun avaa koneen, jos on tullut uusi viesti. Katsokaapas, täällä.
- Asiakas** No se on sentään hyvä, ettei tarvitse koko ajan vahdata. Kun ne lapset niin patistelevat. Näin vanhankin koiran täytyy muka vielä opetella uusia temppeja... Kiitoksia kuitenkin Teille oikein paljon.
- Myyjä** Ei kestä. Tulkaa vain uudestaan kysymään, jos jotakin on. Kiitos ja näkemiin!
- Asiakas** Kiitos, näkemiin!



## Esimerkkidialogi 2.2: Uusi työpuhelin

- Panu** Hei tota sori... Mä en nyt tajuu yhtään, miten tää mun uus puhelin toimii. Tiedätsä? Osaisitsä neuvoo? Mä en ees tajuu, missä tässä on kalenteri tai kello, puhumattakaan sähköpostista.
- Kaisa** Joo, toi on kyl vähän hankala. Mulle tuli toi muutama kuukaus sitte ja kyllä mullaki meni aika kauan sen kanssa tapellessa. Mut kyl se sit siit jotenkin alko pelittää ja nyt tullaan toimeen jo ihan kivasti.
- Panu** Tosi kiva juttu, kiitos.
- Kaisa** Emmä kyl tiä, kui hyvin mä osaan auttaa mut voin mä yrittää.
- Panu** No mikä tahansa auttaa. Mä en ees tiä, osaanks mä vastata tähän.
- Kaisa** No nii, katotaas sitte.
- Panu** Täs tää on.
- Kaisa** Onks sulle jo asetukset tehty eli pitäskö sulle tulla sähköpostit ja kalenteri tähän?
- Panu** Emmä nyt oikeen oo varma, mut mun mielestä joo.  
Tai niin mä ainakin olin ymmärtävinäni sen IT-kaverin selostuksesta.
- Kaisa** Ookoo. Hyvä. Joo, onks sulla itelläs samantapanen vai erilainen puhelin? Tiiätkö, mistä tästä saa katottuu ja muokattuu asetuksii?
- Panu** Kyl mul joku samantapanen itte asiassa on, mut en mä nyt kyl muista ihan tarkkaa, miten sekää toimii. Toimii kuitenkin.
- Kaisa** Joo, no täält ylhäältä kun lääppäsee, ni silloin täällä näkyy tää asetusvalikko. Saa sen muualtakin, mut must tää on näppärä.
- Panu** Okei. Siis ihan vaan vetää sormella niinku alaspäin?
- Kaisa** Joo, just nii. Ja sit täs näkyy nää eri jutut. Nää on vähän erilaiset vissii eri puhelimis, mut täältä nää kaikki löytyy. Jos vaik haluat äänet pois tai jotain.
- Panu** Hyvä homma, täytyy katella ja kokeilla.
- Kaisa** Joo, ja täs perusnäytös on nyt kaikki nää perusjutut, niinku tekstiviestit ja semmoset. Ja tää on tietty se, mist soitetaa. Tiiätkö, ihan oikeesti, kun mä sain ensimmäisen täntapasen puhelimen, ni mulla kesti vaikka kuinka kauan löytää sieltä niit numeroita, joil pystyy soittaa sellaseen numeroon, mitä ei oo muistissa. Meinas kyl mennä hermot ihan totaalisesti ja aattelin heittää vesilintua koko rakkineella. Nii joo, se numeronäppis on tässä.
- Panu** Okei. Ehkä mä sen sielt löydän. Tai sit en soita ite kellekään vaan ootan, et muut soittaa mulle. Niin joo, tietysti mun kai pitäis osata vastata. Joskus mä oon uuden puhelimen kanssa lyöny luurin soittajan korvaan ku oon yrittäny vastata, mut kai se siit.
- Kaisa** No sellast sattuu varmaan kaikille joskus. Nii oliko sulla ne kalenteri ja sähköposti jo valmiina tässä?
- Panu** No emmä nyt ihan varma oo, ku en oo oikein ehtiny ettii, mut kyl niitten siel piti olla. Kai.
- Kaisa** Okei, katotaas sitte. Niitten pitäis olla jossain täällä. Joo, tääl ne on.
- Panu** Ai ne oli siellä! No enpä kyllä löytäny.
- Kaisa** Joo, täs on tää kello ja tos sen vieres se kalenteri. Itse asiassa mäkään en oo varma, miten tähän saa kirjoitettu tässä. Siks mä kirjoitan kaikki aina tietokoneella, ni on sit varmasti oikeessa kalenterissa.
- Panu** Joo, se on varmaan järkevää. Ku nois puhelimis on se omaki kalenteri ja se menee kai jotenkin niin, ettei se puhelimen kalenteri välttämättä näy tietsikalla, mut tietsikan kalenteri näkyy kuitenkin puhelimella.
- Kaisa** Joo, jotenkii sillain vähän hämärästi se menee. Mitäs meil sit oli viel?
- Panu** Sit oli se sähköposti.

- Kaisa** Joo, niinpäs olikii. Joo, tää työposti on tässä. Haluutsä oman postin ja työpostin samaan?
- Panu** Emmä taida. Must on hyvä, et nää työjutut on täs ja muut jutut sit muualla.
- Kaisa** No niin mustakin! On ihan hyvä, et pysyy vähän erillään ja voi aina laittaa sen puhelimen pois, jota ei tartte tai ei huvita seurata.
- Panu** Niinpä.
- Kaisa** Joo, niin. Tää työposti on tässä. Haluutsä sen postin, kalenterin ja kellon tohon alotusnäytölle vai annetaaks olla täällä?
- Panu** Anna vaan olla siellä. Mä katon sit jossai vaiheessa, haluunks mä siirrellä niitä. Kyl mä varmaan itekin tän pikkuhiljaa opin, mut ärsyttää vaan aina ku on ihan pihalla.
- Kaisa** No tietty. Onneks näihin oppii aika nopeesti, vaik näis kyl on aina joku jippo vähän eri tavalla eri malleissa.
- Panu** Sepä se. Mut hei kiitti ihan kauheesti. Enköhän mä nyt tästä taas vähän aikaa pärjäile. Ja sori et mä aina kyselen sulta.
- Kaisa** Ei se mitää, ei se mua haittaa. Ja kyselenhän mäkiä aina välillä sulta. Kysele vaan, jos on jotain, ni mä voin kattoo, osaanks mä auttaa.

### Kommentteja ja selityksiä:

- 'en tajua' = en ymmärrä
- 'tapella' = riidellä
- 'pelittää' = toimia
- 'lääppäistä' = hipaista, touch lightly
- 'vissii' = varmaankin, varmasti
- 'homma' = työ, tehtävä; asia, juttu
- 'mennä hermot' = hermostua, raivostua
- 'heittää vesilintua' = heittää/antaa/laittaa (tarpeettomana) pois
- 'näppis' = näppäimistö, keyboard
- 'lyödä luuri korvaan' = hylätä puhelu, refuse the call, reject the call
- 'tietsikka' = tietokone
- 'jippo' = tässä: detail
- 'päjäillä, pärjätä' = to get along, to get on, to manage

### 3) KOKOUSTETAAN VIIKKOPALAVERISSA

Pohdintatehtävä:

Millaiset palaverit ovat tavallisia sinun alallasi tai tulevassa ammatissasi?  
Millaisista asioista palavereissa puhutaan?

**Mirka, Maija, Joono ja Teemu kokoontuvat esimiesten viikkopalaveriin.**

- Maija** Okei, aloitellaas sitten. Onko joku nähnyt kaukosäädintä? Pitäis saada videotykki päälle.
- Joono** Se on täällä läppärin takana.
- Maija** Ai, kiitos! Mirka osallistuu tänään etänä. Kuuletko Mirka meitä hyvin? Sä ainakin näyt meille.
- Mirka** Moi vaan kaikille! Hyvin kuuluu ja näkyy.
- Maija** Meillä on tänään kolme asiaa asialistalla. Mutta ennen kuin aloitetaan, niin kukas vois kirjoittaa muistion?
- Teemu** Mä voin hoitaa sen.
- Maija** Hyvä, kiitti. Okei, asiaan. Eli ollaan jääty noin neljäsosa meidän myyntitavoitteesta tällä kolmannella kvartaalilla. Neljäs kvartaali näyttää myös tosi heikolta. Onko kenelläkään ideoita, miten tilannetta voitais korjata?
- Joono** Nyt on kyllä yleisesti huono tilanne alalla. Mutta mulle tuli mieleen, että voitaisko me lisätä tarjouspyyntöjen määrää?
- Mirka** Hei joo, mä kannatan Joonon ideoita. Pitäiskö mun olla yhteydessä myyjiin?
- Teemu** Sitä vois kyllä kokeilla.
- Maija** Toi on kyllä hyvä pointti, mutta toisaalta, en usko, että myyjillä on aikaa tällä hetkellä. Kuulin eilen myyjien esimieheltä, että heillä on hirveä kiire joulun takia.
- Teemu** Voitaisko me käsitellä tätä huomenna, kun on koko yksikön yhteinen kokous? Jokainen vois siihen mennessä keksiä yhden idiksen ja esittää sen sitten siellä.
- Maija** Sovitaan niin! Seuraavana meillä olis asialistalla henkilöstökyselyn tulokset. Vastausprosentti oli 66. Suurin osa henkilöstöstä on tyytyväisiä. Tuli kuitenkin esiin muutama asia, joita olis hyvä miettiä yhdessä. Ensinnäkin osa porukasta kokee, että töissä on koko ajan liian kiire.
- Mirka** Se on kyllä niin totta!
- Joono** Oon samaa mieltä. Mut siihen asiaan on hankala vaikuttaa yleisellä tasolla. Meidän pitäis selvittää, kuka näin kokee.
- Teemu** Mä ehdottaisin, että jokainen voisi ottaa asian puheeksi oman tiiminsä kanssa?
- Maija** Tehdään niin. Toisena nousi esiin viestintäongelma. Käytävillä liikkuu liikaa huhuja ja epävarmuutta.
- Mirka** Ai siis tieto ei kulje tarpeeksi hyvin esimiesten ja työntekijöiden välillä?
- Maija** No niin mä ymmärsin.
- Joono** No, pitäiskö meidän laittaa ilmoitustaulu, josta vois aina tsekata ajankohtaiset asiat?
- Teemu** Oon kyllä periaatteessa Joono sun kanssa sama mieltä, että jossain pitäis olla lisää infoa, mutta musta tuntuu, että ilmoitustaulu on liian vanhanaikainen.
- Joono** Ehkä meidän pitäis keskustella tästäkin asiasta työntekijöiden kanssa. Sillä tavalla me saadaan lisätietoja, että mikä viestinnässä ei toimi.

- Maija** Joo, sovitaan niin. Me kyllä tarvitaan lisätietoja ennen kuin voidaan ratkaista tää asia. Jokainen voisi kysyä tätäkin omilta työntekijöiltä. Viimeinen asia on toimitilan remppa. Se on tulossa ensi vuoden alussa. Mirka, sä oot meidän yhteyshenkilö remppafirmoihin. Mites se edistyy? Ootko saanut paljon tarjouksia?
- Mirka** Kyllä siellä on muutama ihan potentiaalinen, jotka pystyisi tekemään rempan aikataulussa. Ylihuomenna on viimeinen päivä jättää tarjouksia, joten ootetaan nyt sinne asti. Kerron ensi viikon viikkopalaverissa eri vaihtoehdot.
- Maija** Hieno juttu! Tehdään sitten päätös asiasta. Eiköhän tässä ollut kaikki tällä kertaa. Kiitos kaikille, jatketaan hyvää työtä. Voitko Teemu meilata kaikille muistion?

## Tehtäviä

### 1. Lue teksti *Kokoustetaan viikkopalaverissa ja valitse oikein tai väärin.*

- |  |        |        |
|--|--------|--------|
| a) Mirka on kokoushuoneessa muiden kanssa.           | oikein | väärin |
| b) Firmalla on tällä hetkellä huono myynti.          | oikein | väärin |
| c) Jokainen keksii yhden idean huomiseen palaveriin. | oikein | väärin |
| d) Viestintäongelma ratkaistaan ilmoitustaululla.    | oikein | väärin |
| e) Työntekijät eivät ole tyytyväisiä palkkaansa.     | oikein | väärin |
| f) Aikataulun mukaan remontti alkaa ensi viikolla.   | oikein | väärin |

### 2. Valitse laatikosta sopivat verbit lauseisiin.

osallistuu etänä	kannattaa	on yhteydessä	selvittää	hoitaa
käsitellään	keksinyt	esitän	ratkaistaan	edistyy

- 1) Asialista \_\_\_\_\_ huomenna viikkopalaverissa.
- 2) Mirka työskentelee tänään kotona. Hän \_\_\_\_\_ kokoukseen \_\_\_\_\_.
- 3) Teemu \_\_\_\_\_ muistion kirjoittamisen.
- 4) Kun asia menee eteenpäin, se \_\_\_\_\_.
- 5) Mirka on samaa mieltä Joonan kanssa eli Mirka \_\_\_\_\_ Joonan ideaa.
- 6) Myyjä \_\_\_\_\_ asiakkaaseen.
- 7) Maija ei \_\_\_\_\_ mitään sanottavaa.
- 8) Asia yleensä \_\_\_\_\_, kun neuvotellaan tarpeeksi kauan.
- 9) Kimmo, voitko \_\_\_\_\_, milloin meillä on seuraava palaveri?
- 10) \_\_\_\_\_ asian lyhyesti, koska meillä ei ole paljon aikaa.

### 3. Kuinka sanoisit tekstin puhekielen sanat kirjakiielellä?

remppa	> kirjakieli: _____
porukka	_____
meilata	_____
idis	_____
läppäri	_____
tsekata	_____

**4. Keksi viisi omaa lausetta, jossa käytät edellisen tehtävän kirjakielisiä sanoja.**

**5. Etsi tekstistä, kuinka**

a) olla samaa mieltä jonkun kanssa?

-----

b) kuinka olla kohteliaasti eri mieltä?

-----

c) Millaisia muita ilmauksia tiedät saman- ja erimielisyyden osoittamiseen?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**Monilla työpaikoilla palaverit ja kokoukset ovat arkipäivää. Niissä neuvotellaan asioista ja ratkotaan erilaisia ongelmia. Oman mielipiteen voi neuvottelussa kertoa monella tapaa, esimerkiksi**

Mielestäni ... (Musta ...)

Minun mielestäni ...

Olen sitä mieltä, että ...

Minun (mun) näkökulmasta ...

**Jos on eri mieltä, voi sanoa esimerkiksi**

Toisaalta, voisiko ajatella, että...

Ymmärrän mitä tarkoitat, mutta minusta...

**Usein neuvottelusta lähetetään kaikille kutsu etukäteen.**

**Lisäksi neuvottelusta tehdään muistio, johon kirjataan päätökset ja työnjaot. Se lähetetään kaikille osallistujille kokouksen jälkeen.**

**6. Täydennä muistio viikkopalaverista muistiopohjaan. Kirjoita lyhyesti käsitellyt asiat ja päätökset.**

**Verkkoviikarit oy**  
Teemu Berg

**Muistio**  
15.9.2018

**Esimiesten viikkopalaveri**

Aika 15.5.2018 klo 9-10  
Paikka Verkkoviikareiden kokoustila, Uusikatu 1 C  
Läsnä Mirka Makunen  
Maija Penttilä  
Joonas Pitkänen  
Teemu Berg

Kirjoita otsikot vasempaan laitaan



1

Kirjoita palaverissa käsitellyt asiat ja päätökset



-----  
-----  
-----

2

-----  
-----  
-----

3

-----  
-----  
-----

4 Seuraava kokoontuminen

22.5.2018 klo 9 kokoustilassa.  
Joonas Pitkänen varaa tilan.

Liite  
Jakelu

Vuoden 2018 myyntitavoitteet  
Mirka Makunen  
Maija Penttilä  
Joonas Pitkänen  
Teemu Berg

## **7. Neuvotteluharjoitus 3-5 henkilön ryhmässä.**

Viisi kansainvälistä kollegaanne tulevat kahden päivän vierailulle yritykseenne Aasiasta. Käytössänne on 700 € vierailua varten. Heidän hotellinsa on jo maksettu.

Suunnitelkaa ryhmässä ohjelma kahdeksi päiväksi aikatauluineen.

Valitkaa neuvottelun vetäjä ja kirjoittakaa neuvottelusta muistio.

Esittäkää lopuksi päätöksenne luokalle.

## 4) ESITELLÄÄN TUOTTEITA

### 4.1 Tuote-esittely vaihe vaiheelta

1. Tervehdi ja avaa keskustelu. Kokeile erilaisia aloituksia, esimerkiksi kehua ja kysymystä.
2. Kuuntele ja katso asiakasta, jotta osaat esitellä sopivia tuotteita.
3. Kerro erityisesti niistä ominaisuuksista, eduista ja hyödyistä, joita asiakas arvostaa.
4. Arvoja ovat esimerkiksi rahan säästö, ajan säästö, terveellisyys, turvallisuus, mukavuus ja mielihyvä.
5. Visualisoi ja näytä, miten tuote toimii. Anna asiakkaan kokeilla tuotteita, jos mahdollista.
6. Asiakas voi esittää kysymyksiä, mielipiteitä, kommentteja tai vastaväitteitä. Jos tunnet tuotteen hyvin, yksityiskohtia myöden, selviät hankalastakin tilanteesta.
7. Pidä pokka. Lisämyy niin kauan, että asiakkaalle riittää. Lisämyynti kannattaa tehdä ennen kassalle menemistä.
8. Päätä kauppa. Ohjaa asiakas kassalle.

### 4.2 Tuote-esittelijän vinkit

- Ole reipas, asiallinen, energinen, kohtelias, ystävällinen, motivoitunut, keskittynyt sekä aktiivinen. Hyvällä myyjällä todellakin on kaksi korvaa ja yksi suu.
- Kannattaa käyttää kysymyksiä, joihin ei voi vastata vain ei tai joo.
- Peesaa. Matki asiakkaan äänenvoimakkuutta, asentoa ja kieltä.
- Luo kivoilla sananvalinnoilla asiakkaalle positiivisia mielikuvia. Kerro mitä tuotteesta on sanottu. Kerro, että tuote on sinulla kotona tai että ostit tuotteen äidillesi. Kerro, miten tuote on toiminut.
- Puhu asiakkaalle kuin puhuisit ystävällesi. Käytä sinä- ja me-muotoja. Passiivi on myös hyvä:
  - Sä voit käyttää tätä tuotetta jatkossakin, ei väliä, mitkä juhlat on. Tämä on klassikko.
  - Taidetaan molemmat tykätä enemmän tästä tuotteesta. Laitetaanko tämä?
- Jos asiakas puntaroi kahden eri tuotteen välillä, sijoita itsesi kalliimman tuotteen vasemmalle puolelle. Jos tuotteet ovat käsissäsi, voit myös nostaa hieman ylemmäs vasemmassa kädessä olevaa tuotetta. Asiakas valitsee yleensä sen tuotteen, joka on hänen oikealla puolellaan.
- Lisämyy tuotteeseen liittyviä tuotteita. Älä kuitenkaan tyrkytä.
- Joulun aikaan asiakas hakee todennäköisesti useampia erilaisia lahjoja. Voit sanoa esimerkiksi:



- Tuleeko sulla mieleen vielä jotain muuta?
  - Kenen joululahja sulta vielä puuttuu?
- Vaikka asiakas ei ostaisi tuotetta nyt, se saattaa jäädä hänen mieleensä. Asiakas saattaa tulla takaisin. Voit sanoa lopuksi:
    - Pohdi rauhassa. Jos mietit tätä tuotetta vaikka vielä parin tunnin kuluttua, niin sitten tulet hakemaan pois.
  - Kun kysyt ”voinko auttaa?” ja asiakas vastaa ”ei, katselen vain”, voit silti huikata jotain:
    - a.) Se sopii! Kerro sitten ihmeessä, jos haet jotain. Pääset nopeammin eteenpäin. Pystyn näppärästi näyttämään, missä mikäkin tuoteryhmä on.
    - b.) Hyvä juttu, otetaan ihan rennosti. Olen tässä lähellä, jos tulee jotain mieleen. Uutuuksia on ainakin siinä sun takana.
    - c.) Katsele ihan rauhassa. Ja ainakin näitä kannattaa katsella: näistä tuotteista saa tänään 20 % alennusta.

### 4.3 Elektroniikkamyymälä

**Myyjä** Moikka!

**Asiakas** Moi!

**Myyjä** Mitäs tänne?

**Asiakas** Mitäs tässä. Katselen vain.

**Myyjä** Katsele toki! Ne smoothie-koneet tulivat tänä aamuna, ne ovat ihan uusia.

**Asiakas** Aijaa, okei. Kivoja värejä!

**Myyjä** Totta! Tuo oranssi on aika herkullinen. Niissä saa sen pullo-osan otettua irti, voi ottaa aamupalan tai välipalan mukaan laukkuun.

**Asiakas** Hyvä kuulla, okei. No, mä katselen vielä.

**Myyjä** Juu. Olen tässä lähellä, jos haluat kysyä jostain tuotteesta.

*Hetken kuluttua*

**Myyjä** Onko täällä kaikki edelleen reilassa?

**Asiakas** Itse asiassa, voisin kysyä yhtä juttua. Saako tällä oranssilla smoothie-koneella jääpaloja rikki? Kuinka tehokas tämä on?

**Myyjä** Jääpalat voivat olla sille liikaa, mutta täällä on yksi toinen kone, jolla saat jääpaloista jäämurskaa tosi nopeasti.

**Asiakas** Okei, sitä katsoin myös! Hei no, mä voisin ottaa sen. Onko sitä värikkäänä?

**Myyjä** Punaisena löytyy, sitten on perinteinen musta ja valkoinen. Mennään punaisella, eikös?

**Asiakas** Joo, punainen on mainio.

**Myyjä** Hyvä homma, pääset heti tänään tekemään pari viileää juomaa. Hae torilta vaikka tuoreita marjoja mukaan!

### 4.4 Kosmetiikkamyymälä

**Myyjä** Päivää.

**Asiakas** Päivää, päivää.

**Myyjä** Voisinko olla jotenkin avuksi?

**Asiakas** Kiitos, juu! Etsin tyttären tyttärelleni syntymäpäivälahjaa.  
**Myyjä** Ahaa, kuinka paljon hän täyttää?  
**Asiakas** Hän täyttää nyt seitsemäntoista.  
**Myyjä** Onko hän toivonut jotain erityistä tai onko teillä jotain mielessä?  
**Asiakas** Juu ei ole toivonut! Mutta parfyymia aattelin.  
**Myyjä** Se on kiva lahja! Hajuvedet ovat täällä, voin esitellä muutaman sellaisen, joista senikäiset ovat tykänneet.  
**Asiakas** Kiitos.  
**Myyjä** Tässä on kaunis pullo, keväiset värit. Tätä on mainostettu paljon televisiossa, olettekohan nähneet?  
**Asiakas** No en kyllä, ei ne mainokset jää mieleen! Mutta on kyllä nätti pullo. Ei kai tuoksu liian vahvalta?  
**Myyjä** Liian vahva ei minunkaan mielestä saa olla. Nuuhkaiskaapa tästä.  
**Asiakas** Juu-u. Tämähän on priima.  
**Myyjä** Kokeillaanko toista vielä?  
**Asiakas** Ei, kyllä tämä oli nyt ykkösellä purkkiin. Minäpä otan sen.  
**Myyjä** Sehän passaa. Mennään kassalle, niin tehdään kaupat ja laitan teille siihen oikein lahjapaperit ja narut.

*Kassalla*

**Myyjä** Haluatteko ostaa lahjan kylkeen vielä lahjakortin jollain summalla?  
**Asiakas** En minä nyt, kiitosta vaan kuitenkin.  
**Myyjä** Selvän teki, se olisi sitten 58,90 €. Tästä tuli ihana paketti!

## Tehtäviä

1. Mene kauppakeskukseen tai myymälään kuuntelemaan myyjiä tai tuote-esittelijöitä. Kirjoita muistiinpanoja esimerkiksi puhelimeen.

- Miten tuote-esittelijä aloittaa keskustelun?
- Miten hän kuvailee tuotetta? Ominaisuuksia, etuja tai hyötyjä?
- Miten myyjä yrittää lisämyydä?

2a. Keksi oma tuote tai valitse yksi näistä:

kahvinkeitin, kaulakoru, talvikengät, läppäri, kalenteri, mehupuristin, leivänpaahdin, patja, laukku, deodorantti, kitara, ripsiväri, harava, tapetti.

2b. Millaiseen käyttöön asiakas hakee tätä tuotetta? Keksi ominaisuuksia, etuja tai hyötyjä, joita eri asiakas arvostaa.

- Tämä on X:n uusin läppärimalli. Se julkaistiin viime kuussa. Blogeissa oli tosi hyviä arvosteluja.
- Tämä läppäri on tarjouksessa. Näitä on vielä muutama jäljellä. Todella haluttu malli.
- Tämä läppäri ei ole lainkaan tylsä, sitä saa pinkkinä, keltaisena ja punaisena.
- Tämä on tehokas. Se jaksaa pyörittää useita eri ohjelmia yhtä aikaa. Voi surutta ladata useita eri pelejä.
- Läppäriässä on ensiluokkainen kuvanlaatu ja äänentoisto. Elokuvat ja sarjat

näyttävät hyvältä. Musiikki kuulostaa laadukkaalta.

- Läppärissä on runsaasti muistia. Voit tallentaa runsaasti eri tiedostoja ja kuvia. Todella pitkäkestoinen akku.
- Läppäri on turvallinen. Tähän saa kaupan päälle viruksen torjunta -ohjelman. Kahden vuoden takuu.
- Läppäriä on helppo käyttää ja kuljettaa mukana. Tutut ominaisuudet on säilytetty, läppäri on vain kevyempi ja ohuempi, mutta kestää silti kovaakin käyttöä. Se sujahtaa hyvin läppärilaukkuun.
- Tässä on ihanan laaja näyttö, tavallista suurempi. Ja näytön kirkkautta saa helposti säädeltyä, joten silmät eivät kipeydy. Näppäimistöä ei kuulu naputuksen ääntä.

**2c. Tuote-esittelyn aika. Esittele tuote parillesi. Pari päättää etukäteen: miksi hän on hakemassa juuri tätä tuotetta?**

- Rikkoutuneen tilalle?
- Vanhan tilalle?
- Lahjaksi?
- Itselleen?
- Koko perheelle?
- Töitä varten?
- Juhlia varten?
- Jokapäiväiseen käyttöön?
- Mielihaluun?
- Elämänlaadun parantamiseen?
- Elämän helpottamiseen?

## **5) MITEN ASIAKASPALVELUSSA KORJATAAN VIRHE**

### **5.1 Kuljettaja unohtaa päästää matkustajan ulos**

Bussipysäkillä

- Hei anteeksi, mistä lähtee linja-auto numero 32?
- Moi, minne olet menossa?
- Menen Kauppatorille. Tapaan ystäväni lounaalla.
- Niin, tämä on oikea bussipysäkki.
- Milloin bussi saapuu?
- Bussi saapuu 5 minuutissa. Matka kestää noin 10 minuuttia. Muista vain jäädä pois kuudennella pysäkillä.
- Ei huolta, moni muukin jää torille.
- Kiitos sinulle avusta.
- Eipä kestä.

Bussi saapuu ja matkustavat menevät sisään etuovesta. Noin 10 minuutin matkan jälkeen matkustaja on piipannut pysähtymismerkkin, mutta takaovi ei avaudu. Matkustaja huikkaa kuljettajalle:

- Sori, saisiko takaoven auki! Jään pois tällä pysäkillä.
- Anteeksi.
- Kiitos ja hyvää päivänjatkoa!

## Kysymyksiä:

Onko sinulle tai kaverillesi käynyt niin, että bussin ovi ei ole avautunut? Miten tilanne selvisi? Asiakas saattaa pahastua tilanteesta ja antaa palautetta liikenteen palvelutoimintaan kuljettajan epähuomiosta. Jos olisit kuljettaja, millaista palautetta ottaisit mielelläsi vastaan? Tällaisessa tilanteessa asia kannattaa hoitaa heti bussissa. Millaista matkustajan palautetta olisi mukava kuunnella?

### 5.2 Syömässä

- Hei, oletko ravintolan omistaja?
- Kyllä olen. Miksi kysyt?
- En ole tyytyväinen: tilasin sushia ja sain kanaa.
- Hetkinen, tarkistan asian. (Hetken kuluttua.) Se oli meidän virheemme. Pahoittelen virhettä. Saanko tuoda sinulle oikean annoksen?
- Minun pitää nyt mennä.
- Odota vähän, annan sinulle ruokalipun tai ilmaisen ruuan mukaan. Kumman ottaisit?
- Onko teillä sushia heti valmiina?
- Hetkinen, järjestän asian. (Palaa minuutin kuluttua.) Kokkimme pakkaa juuri annosta sinua varten. Siinä menee minuutti. Pahoittelen virhettämme. (Kokki tulee.) Tässä on annoksesi mukaan. Tervetuloa uudelleen ravintolaamme!

## Kysymyksiä:

- Missä asiakas on?
- Mitä asiakas on tilannut?
- Miksi asiakas kysyy ravintolan omistajaa?
- Miten asiakkaalle hyvitetään väärin toimitettu tilaus?
- Olisitko tyytyväinen vastaavanlaiseen hyvitykseen? Miksi TAI miksi et?

### 5.3 Tarvitsen tietokoneen

#### Tietokoneen hankinta

- Hei, tarttisין uuden tietokoneen.
- Mistä väristä pidät?
- Mustast.
- Mikä on suosikkituotemerkkisi?
- X.
- Meillä on kyseisestä merkistä erikoishintainen kone. Sen hinta on uutena 1 000 euroa, nyt tämän laitteen hinta on 700 euroa.
- Kuulostaa hyvältä, mutta onks siinä jotakin vikaa, ku se on nii halpa?
- Ei toki, liikkeessämme on tätä mallia vain tämä yksi kappale ja se myydään nyt loppuun.
- Kiva. Mä otan sen.
- Tarvitsetko jotakin muuta?
- Ei kiitti.
- Maksatko kortilla vai käteisenä?
- Maksan kortil.

Puhekielessä sanat lyhenevät:

- 'tarttisin' = tarvitsisin
- 'mustast' = mustasta
- 'onks' = onko
- 'ku' = kun
- 'kortil' = (tässä:) kortilla, kortille

**Kysymys:**

Mitä epätavallista havaitset tietokoneen hankinnassa?

Asiakas on ostanut kannettavan tietokoneen, jonka verkkoyhteys ei toimi

**Myyjä** Hei.

**Asiakas** Hei. Ostin eilen tämän kannettavan tietokoneen. Verkkoyhteys ei toimi. Voisitko tarkistaa asian?

**Myyjä** Muistan kyllä. Testataan vielä ennen kuin lähetetään huoltopuolelle.

---

Näyttää siltä, että laitteessa on jostakin syystä esto päällä. Poistan sen. Nyt laite toimii, kuten pitääkin.

**Kysymys:**

Onko asiakkaan laite viallinen vai ei?

Opettele dialogin verbit ja järjestä ne verbiryhmiin:

ostaa	tarkistaa	näyttää
kantaa	muistaa	olla
toimia	testata	poistaa
voida	lähettää	pitää

Koneen ohjelmisto ei käynnisty

**Työntekijä** Hei, koneeni käyttöjärjestelmä ei lataudu.

**IT-tuesta vastaava** Katsotaan, mikä on tilanne. Käynnistetään kone ja tehdään diagnostiikka... Levyssä (kiintolevy, kovalevy) ei tule virheilmoitusta. ... Näyttää siltä, että käyttöjärjestelmän päivitys on sekoittanut käyttöjärjestelmän. Laite on mennyt vikatilaan... Save mood ei auta. Käyttöjärjestelmä pitää asentaa uudestaan. Se kestää tämän päivän. Saat koneen iltapäivällä valmiiksi asennettuna.

**Työntekijä** No voi voi, taisi tulla vapaapäivä, heh heh. Kone on ollut käytössä vasta kaksi vuotta.

**IT-tuesta vastaava** Koneen rautataso (= laite) on kunnossa. Prosessi on normaali. Restore point aiheuttaa sen, että ympäristö ei tunnista konetta... System ID:llä tuote identifioi itsensä ympäristössä. Prosessi on automaattinen. Datamäärä on massiivinen. Tietojen palauttaminen onnistuu, käytännössä Windows 7 -ympäristössä tietyt ohjelmat eivät toimi. Koneen muistissa työpöydällä tai kovalevyllä olevat tiedostot on mahdollista palauttaa.

**Työntekijä** Olen tallentanut tiedot pilveen, joten ei haittaa, vaikkeivät palautuisikaan. Tulen iltapäivällä. Tarkistatko, että koneella on sovellukset X ja Y.

**IT-tuesta vastaava** Selvä. Kolmelta koneesi on valmis. Ehditkö tulla silloin?

**Työntekijä** Sopii hyvin. Käynpä nyt kahvilla ja pyörittelen peukaloitani, heh heh. Nähdään!

**IT-tuesta vastaava** Hyvä juttu. Tervetuloa iltapäivällä.

### Tehtävä 1

Täydennä aukot.

- Koneeni \_\_\_\_\_ ei lataudu.
- Voisitko \_\_\_\_\_ minua?
- Tarvitsisin \_\_\_\_\_ huomenna, koska olen lähdössä työmatkalle Espanjaan.
- Oletko tallentanut \_\_\_\_\_ pilvipalveluun?
- Olen. Pystytkö selvittämään vielä tänään, mikä \_\_\_\_\_ on vikana?
- Tule iltapäivällä, niin uskoisin, että koneesi on \_\_\_\_\_.
- Sopii \_\_\_\_\_. Nähdään!
- Selvä \_\_\_\_\_. Iltapäivään!

### Tehtävä 2

Kirjoita tekstistä selkoversio helpolla suomen kielellä.

### Tehtävä 3

Kuuntele jotakin oman alan työelämän puhe-tilannetta ja kerää siihen liittyvää ammattisanastoa.

### Miten vaihdat salasanan?

**Tehtävä**  
Muuta salasanasasi. Jos koneessasi on asennettuna Microsoft-käyttöjärjestelmä, menettele seuraavasti:

Paina yhtäaikaa Control-, Alt- ja Delete-näppäintä. Valitse *Vaihda salasana*. Kirjoita vanha salasanasasi kerran ja uusi salasanasasi kaksi kertaa. Vahvista. Salasanasasi on nyt vaihdettu.

**Kysymys**  
Jos suositsit avointa lähdekoodia ja käytössäsi on Linux-käyttöjärjestelmä, miten menettelet?

### Virtuaalityökaluja

Snipping Tool -työkalu on Microsoftin sovellus, jolla voi tehdä kuvakaappauksen.

**Kysymys**  
Käytän Snipping Toolia, Exceliä ja Wordiä. Mitä virtuaalityökaluja sinä käytät?

## Kirjoita reklamaatio sähköpostilla

Jos tuote tai palvelu ei vastaa sovittua, ota yhteys yritykseen. Tee reklamaatio (valitus) heti, kun olet havainnut virheen. Lisätietoja saat esim. [kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta](#), joista voit tarvittaessa klikata myös englanninkielisen version.

Käytä apunasi kuluttajaneuvonnan reklamaatioapuria. Katso ohjevideo, miten saat tarvittavat tiedot siistinä lomakkeena sähköpostiisi. Toimita tiedot yritykselle, josta olet tuotteen tai palvelun hankkinut.

Lähde: Kuluttajaneuvonta 2018. Reklamaation tekeminen yritykselle. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Viitattu 9.5.2018 <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/reklamaation-tekeminen-yritykselle/>.

### Tehtävä.

Olet ostanut smoothiekoneen, joka ei toimi. Toimi näin:

Kirjoita yritys X:n asiakaspalvelusta vastaavalle henkilölle Kalle-Ville Virtaselle reklamaatio sähköpostitse. Kirjoita osoitekenttään [kalle-ville.virtanen@yritysX.fi](mailto:kalle-ville.virtanen@yritysX.fi) ja kirjoita aiheeksi esim. smoothiekone epäkunnossa. Aloita otsikko isolla alkukirjaimella.

Aloita tervehdyksellä. Minkä valitset?

Hei!

Hei,

Hyvää päivää!

Hyvä vastaanottaja,

Kerro tervehdyksen jälkeen, mitä tuotetta reklamaatio koskee. Mistä ja milloin tuote on ostettu?

Kuvaile kohteliaaseen ja asialliseen sävyyn, mitä vikaa tuotteessa on.

Mitä vaadit? Haluatko, että viallinen tuote vaihdetaan uuteen vai vaaditko ostohinnan hyvitystä?

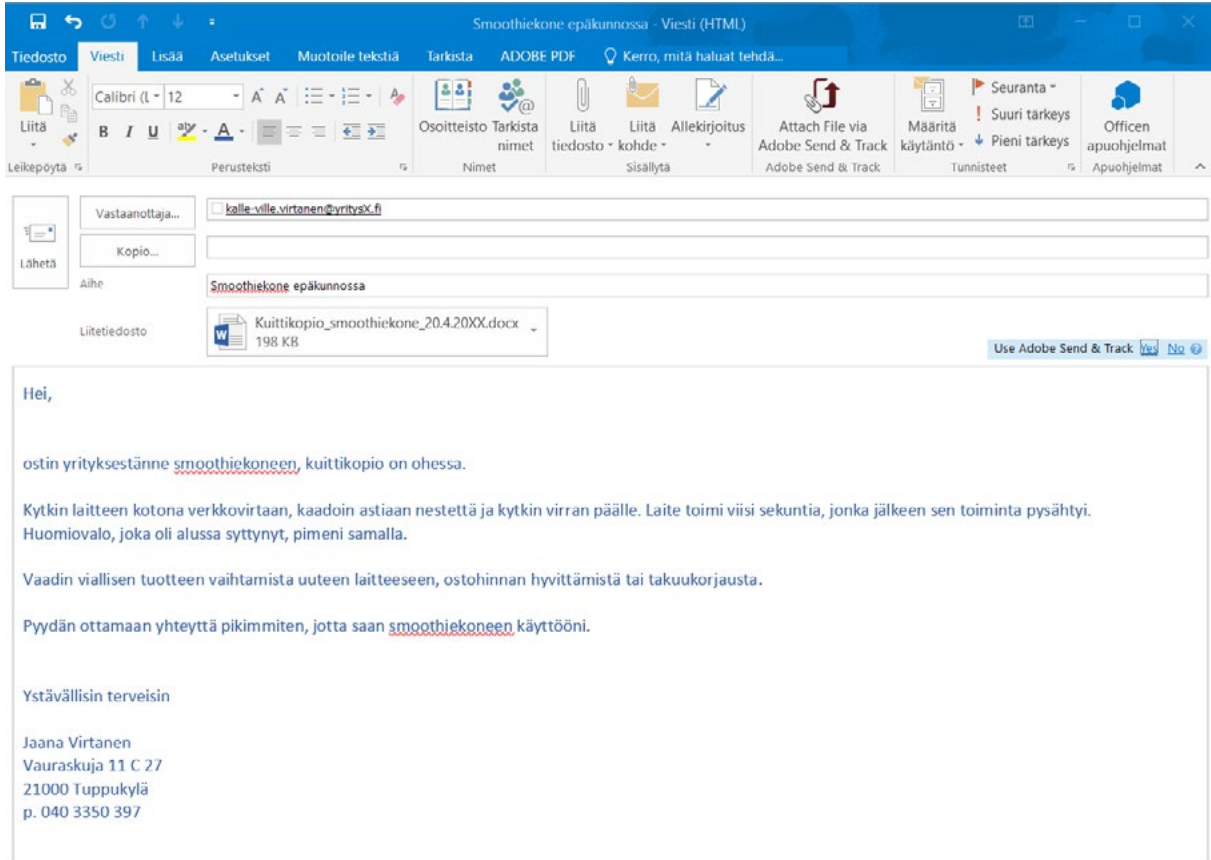
Miten nopeasti toivot ratkaisua? Lisää lopputervehdys ja yhteystietosi, jotta myyjä voi ottaa sinuun yhteyttä. Käytätkö valmiiksi muotoilemaasi sähköistä allekirjoitusta myös kännykässäsi?

Ennen kuin teet reklamaatiota, varmista, onko yrityksellä valmis reklamaatiolomake netissä.

## Kysymys

Miten hoidat reklamaation nopeimmin, jos olet ostanut tuotteen oman paikkakuntasi liikkeestä?

(Mallivastaus:)



## Verkkokaupasta ostetun tuotteen palauttaminen

Lain mukaan asiakkaalla on 14 vuorokauden palautusoikeus, joka koskee ainoastaan koti- ja etämyyntiä. Kuluttajansuoja ei anna automaattisesti tuotteelle palautusoikeutta.

Yritykset haluavat säästää kustannuksia. Palautukset maksavat eikä myyjä aina vastaa kuluista. Ota selvää, miten yritys toivoo palautuksen tehtävän. Jos olet tilannut tuotteen postimyyntissä, lähetyksen mukana on yleensä lomake, joka täytetään ja liitetään palautukseen.

Palautuksen syy voi olla jokin seuraavista:

- tuote ei vastannut odotuksia
- tuote ei vastannut myyjän kanssa sovittua
- tuotteelle ei ollut käyttöä
- tuote ei ole sopivan kokoinen
- tuote on rikkoutunut kuljetuksessa
- muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

Jos palautuslomakkeessa on vaihtoehdot palautuksen syyllä, valitse sopiva vaihtoehto. Yritystä kiinnostaa palautuksen syy, jotta palvelua voidaan parantaa.



## Tehtävä

Täytä lomakkeeseen pyydetyt tiedot.

Nimi

Asiakasnumero

Lähiosoite

Postinumero ja -toimipaikka

Puhelinnumero

Käytä lähetyksessä mainittua palautusnumeroa. Jos paketissa on palautusta varten osoitetarra, jossa on valmiina viivakoodi ja palautusosoite, käytä sitä.

*Lopuksi:*

Kun tunteet ovat reklamaatiotilanteessa pinnalla, kuvaile myyjälle tuntemuksiasi. Käyttäydystä asiallisesti ja ystävällisesti, näin saat tavallisesti ystävällistä palvelua. Yritykset haluavat toimia asiakkaansa parhaaksi.

**Menestystä suomen kielen opintoihisi!**