



Asiakaspalvelu 20 osp

Sisältö

- Asiakaspalvelutilanteisiin valmistautuminen
- Asiakaspalvelussa toimiminen
- Asiakasviestinnän toteuttaminen

Liiketoiminnan perustutkinto, OPH-2697-2017

Asiakaspalvelutilanteisiin valmistautuminen

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
selvittää organisaatiossa käytössä olevat asiakaspalvelukanavat				
perehtyy asiakaspalvelumalliin				
selvittää organisaation tuote- tai palveluvalikoimaa huomioiden oman työtehtävänsä				
selvittää tuotteiden tai palveluiden ympäristövaikutuksia				
tunnistaa organisaation asiakasryhmiä				
nimeää keskeisiä asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä				
tunnistaa asiakaspalvelun merkityksen organisaation toiminnassa				

Asiakaspalvelussa toimiminen

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
noudattaa asiakaspalvelua koskevia säädöksiä ja organisaation palvelumallia				
on aloitteellinen asiakaspalvelutilanteessa ja selvittää asiakkaan tarpeita				
palvelee asiakasta huomioiden asiakkaan tarpeet				
palvelee asiakasta tutkintokielellä, toisella kotimaisella kielellä ja vieraalla kielellä				
hyödyntää työssään tuote- tai palvelutuntemustaan				
noudattaa sovittuja aikatauluja ja työaikoja				
noudattaa organisaation pukeutumiskoodia ja huolehtii ulkoasustaan				
huolehtii työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä				
osaa tarvittaessa toimia haasteellisessa palvelutilanteessa				
edistää toiminnallaan myönteistä asiakaskokemusta				
ottaa vastaan palautetta ja osoittaa arvostavansa palautetta				
ratkaisee työtehtävissä esiin tulleita ongelmatilanteita				
noudattaa työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä				
toimii energia- ja resurssiviisaasti				
hoitaa asiakaspalvelutilanteen jälkitoimet				
välittää asiakaspalautteita eteenpäin ja hyödyntää asiakaspalautetta työssään				
tekee vastuullaan olevat työtehtävät ja huomioi toiset työntekijät sekä seuraavat työvaiheet				

Asiakasviestinnän toteuttaminen

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
toteuttaa asiakasviestintää sovituiissa viestintäkanavissa				
käyttää tarvittavia digitaalisia laitteita sekä palveluita tai sovelluksia				
toimii turvatietoisesti käyttäessään digitaalisia laitteita sekä palveluita tai sovelluksia				
noudattaa ohjaavia säädöksiä sekä organisaation antamia ohjeita tietosuojasta ja salassapidosta				
noudattaa ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta				
tunnistaa yleisimpiä mahdollisia kyber- ja tietoturvauhkia työssään ja osaa mahdollisessa uhkatilanteessa toimia roolinsa mukaisesti				

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä sisäisten tai ulkoisten asiakkaiden asiakaspalvelussa työpaikan työympäristössä. Opiskelija valmistautuu asiakaspalvelutilanteisiin, palvelee sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita sekä viestii asiakkaille. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Osaamisen arviointi

Opiskelija

Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

Kiitettävä 5

- suunnittelee toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita
- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta