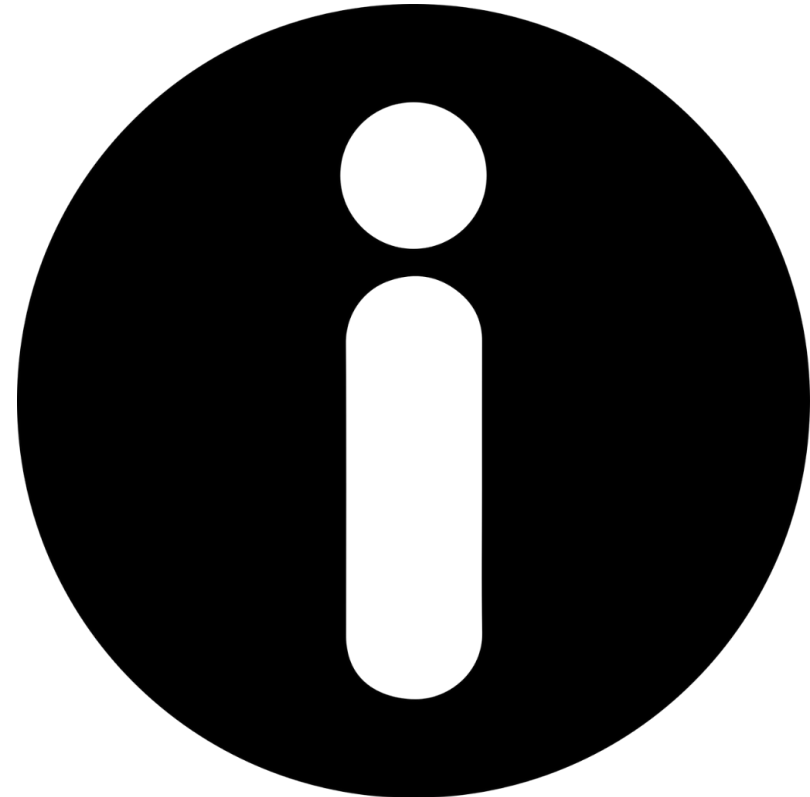


Liiketalouden sanasto

4 Asiakaspalvelu

Ohjeita kirjan käyttöön

- Opiskele ammattisanastoa.
- Kirjoita muistiinpanoja.
- Kirjoita tarvittaessa käännökset omalle äidinkielelle.
- Pohdi kirjan kysymyksiä yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa.
- Kun teet tehtävät hyvin, sinun on helpompi osoittaa osaamista näytöissä.



Sisällysluettelo

Asiakas_____	4–5	Neuvonta, neuvominen_____	36–37
Sisäinen asiakas_____	6–7	Palvelutilanne_____	38–39
Ulkoinen asiakas_____	8–9	Asiakaspalaute_____	40–41
Asiakasryhmä_____	10–11	Asiakaspalautus_____	42–43
Asiakasrekisteri ja asiakastieto_____	12–13	Jälkitoimet_____	44–45
Kanta-asiakas_____	14–15	Alennus_____	46–47
Asiakaspalvelu_____	16–17	Itsepalvelu_____	48–49
Palvelukonsepti_____	18–19	Noutopiste_____	50–51
Palvelupolku_____	20–21	Palvelutiski_____	52–53
Palvelutuote_____	22–23	Maksutapahtuma_____	54–55
Palveluvalikoima_____	24–25	Maksuväline_____	56–57
Palvelukanava_____	26–27	Luottokortti_____	58
Palvelukokemus_____	28–29	Pankkikortti_____	59
Asiakaslähtöinen_____	30–31	Mobiilimaksaminen_____	60–61
Asiakaskokemus_____	32–33	Ongelmatilanne_____	62–63
Asiakastyytyväisyys_____	34–35	Reklamaatio_____	64–65
		Saatavuus_____	66–67

Asiakas

Asiakas on henkilö, joka ostaa tuotteen tai palvelun ja maksaa sopimuksen mukaisen maksun.

Asiakas voi olla henkilöasiakas tai yritysasiakas.

Esimerkki 1. Liisa ostaa kaupasta maitoa. Liisa on henkilöasiakas ja kuluttaja.

Esimerkki 2. Kauppa Oy ostaa maitoa Meijeri Oy:stä. Kauppa on meijerin yritysasiakas.

Katso sanat *sisäinen asiakas*, *ulkoinen asiakas*.



Muistiinpanot

Asiakas

Millaisia asiakkaita työpaikallasi on?

Millaisia tuotteita tai palveluita kuluttajat ostavat?

Millaisia tuotteita tai palveluita yritysasiakkaat ostavat?

Sisäinen asiakas

Sisäinen asiakas tarkoittaa, että organisaatiossa eri osastot tai henkilöt palvelevat toisiaan.

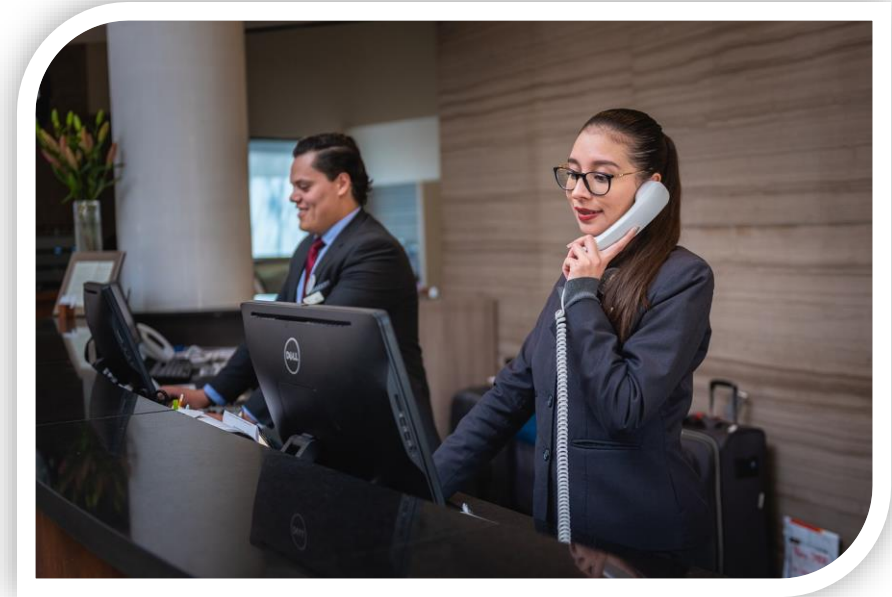
Esimerkki 1. Hotellissa toimii myyntiosasto, joka myy yritysasiakkaille kokouspalveluita. Myyntiosasto vuokraa kokoustilan kiinteistöosastolta, tilaa ravintolapalvelut ravintolasta ja varaa majoituspalvelut hotellista.

Myyntiosasto on kiinteistöosaston, ravintolan ja hotellin sisäinen asiakas.

Esimerkki 2. Kenkäosasto pyytää markkinointihenkilöä tekemään mainoksen uusista kengistä. Kenkäosasto on markkinointihenkilön sisäinen asiakas.

Katso sanat *asiakas*, *ulkoinen asiakas*.

Muistiinpanot



Sisäinen asiakas

Millaisia asiakkaita työpaikallasi on?

Millaisia tuotteita tai palveluita yritysasiakkaat ostavat?

Ulkoinen asiakas

Ulkoinen asiakas tarkoittaa yrityksen tai organisaation ulkopuolelta tulevaa asiakasta.

Joskus puhutaan myös suorista ja epäsuorista asiakkaista.

Esimerkki 1. Jalkapalloilija on jalkapallotehtaan epäsuora asiakas, koska hän ostaa jalkapallon urheilukaupasta.

Esimerkki 2. Urheilukauppa on jalkapallotehtaan suora asiakas, koska se ostaa jalkapallon suoraan tehtaalta.

Katso sanat *asiakas*, *sisäinen asiakas*.



Muistiinpanot

Ulkoisen asiakas

Millaisia asiakkaita työpaikallasi on?

Onko yrityksellä epäsuoria asiakkaita?

Asiakasryhmä

Yrityksellä tai organisaatiolla voi olla erilaisia **asiakasryhmiä**.

Esimerkki 1. Urheilukaupan asiakasryhmiä ovat jääkiekkoilijat, juoksijat ja uimarit.

Esimerkki 2. Ruokakaupan asiakasryhmiä on lapsiperheet, eläkeläiset ja verkkokaupasta ostavat asiakkaat.

Esimerkki 3. Kenkätehtaan asiakkaita ovat kaupat X ja Y

Katso sanat *asiakasrekisteri* ja *asiakastieto*.



Muistiinpanot

Asiakasryhmä

Millaisia asiakasryhmiä työpaikallasi on?

Mitä eroja eri asiakasryhmillä on?

Mitä tuotteita tai palveluita eri asiakasryhmät ostavat?

Asiakasrekisteri ja asiakastieto

Asiakasrekisteri on tietojärjestelmä, jossa asiakkaiden tietoja käsitellään ja säilytetään.

Asiakastietoja voidaan käyttää esimerkiksi markkinointiin ja asiakasryhmittelyyn.

Katso sana *asiakasryhmä*.

	Compa	First Nam	Last Name	E-mail Adresse	Business Pho	Job Title
2	Yritys G	7 Ming-Yang	Xie		(123) 555 0100	Omistaja
3	Yritys R	18 Catherine	Autier Miconi		(123) 555 0100	Hankintaedustaja
4	Yritys B	2 Antonio	Gratacos Solsona		(123) 555 0100	Omistaja
5	Yritys Y	25 John	Rodman		(123) 555 0100	Ostopäällikkö
6	Yritys J	10 Roland	Wacker		(123) 555 0100	Ostopäällikkö
7	Yritys N	14 Carlos	Grilo		(123) 555 0100	Hankintaedustaja
8	Yritys CC	29 Soo Jung	Lee		(123) 555 0100	Ostopäällikkö
9	Yritys O	15 Helena	Kupkova		(123) 555 0100	Ostopäällikkö
10	Yritys L	12 John	Edwards		(123) 555 0100	Ostopäällikkö
11	Yritys AA	27 Karen	Toh		(123) 555 0100	Ostopäällikkö
12	Yritys S	19 Alexander	Eggerer		(123) 555 0100	Kirjanpitoassistentti
13	Yritys C	3 Thomas	Axen		(123) 555 0100	Hankintaedustaja
14	Yritys M	13 Andre	Ludick		(123) 555 0100	Hankintaedustaja
15	Yritys BB	28 Amritansh	Raghav		(123) 555 0100	Ostopäällikkö
16	Yritys K	11 Peter	Krschne		(123) 555 0100	Ostopäällikkö
17	Yritys Z	26 Suorita	Liu		(123) 555 0100	Laskenta-assistentti
18	Yritys F	6 Francisco	Pérez-Olaeta		(123) 555 0100	Ostopäällikkö
19	Yritys V	22 Luciana	Ramos		(123) 555 0100	Ostoassistentti
20	Yritys E	5 Martin	O'Donnell		(123) 555 0100	Omistaja

Muistiinpanot

Asiakasrekisteri ja asiakastieto

Mitä tietoja työpaikkasi asiakasrekisteristä löytyy?

Mihin tietoja käytetään?

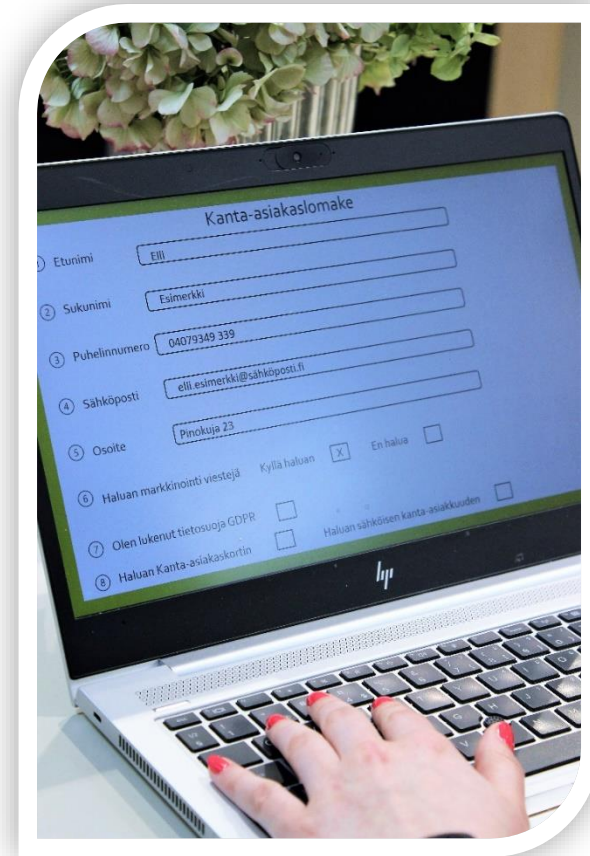
Miten tietoja käsitellään?

Mitä säädöksiä ja ohjeita liittyy käsittelemiisi asiakastietoihin?

Kanta-asiakas

Kanta-asiakas on yrityksen vakioasiakas, joka on liittynyt yrityksen kanta-asiakasohjelmaan.

Kanta-asiakkaalle tarjotaan usein erilaisia etuja, kuten alennuksia, palkintoja, kertyviä bonuksia tai muita rahanarvoisia etuja. Etujen tarkoitus on sitouttaa asiakas entistä tiiviimmin palvelujen tai tuotteiden käyttäjäksi.



Muistiinpanot

Kanta-asiakas

Miksi yrityksillä on kanta-asiakasjärjestelmiä?

Onko työpaikallasi käytössä etukorttia tai sovellusta kanta-asiakkaille?

Millaisia etuja, alennuksia, bonusta tai palkintoja kanta-asiakkaat saavat?

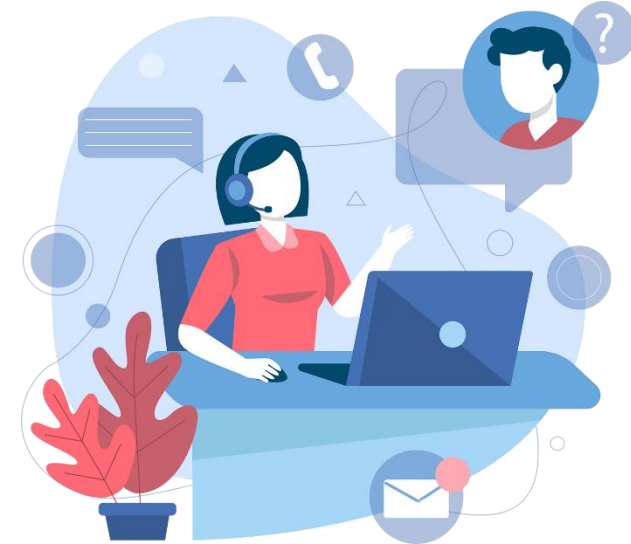
Miten kanta-asiakkaaksi pääsee?

Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on asiakkaiden palvelemista. Tarkoitus on tehdä asiakas tyytyväiseksi.

Asiakaspalvelua tehdään erilaisissa työtehtävissä, esimerkiksi asiakaspalautteiden käsittely, reklamaatioiden ratkaiseminen, tuoteneuvonta, palveluneuvonta ja myyntityö.

Asiakaspalvelua tehdään kasvokkain, puhelimessa, sähköpostilla ja sosiaalisessa mediassa asiakkaiden kysymyksiin vastaamalla.



Muistiinpanot

Asiakaspalvelu

Ketkä ovat työpaikkasi asiakkaat?

Millaista on hyvä asiakaspalvelu?

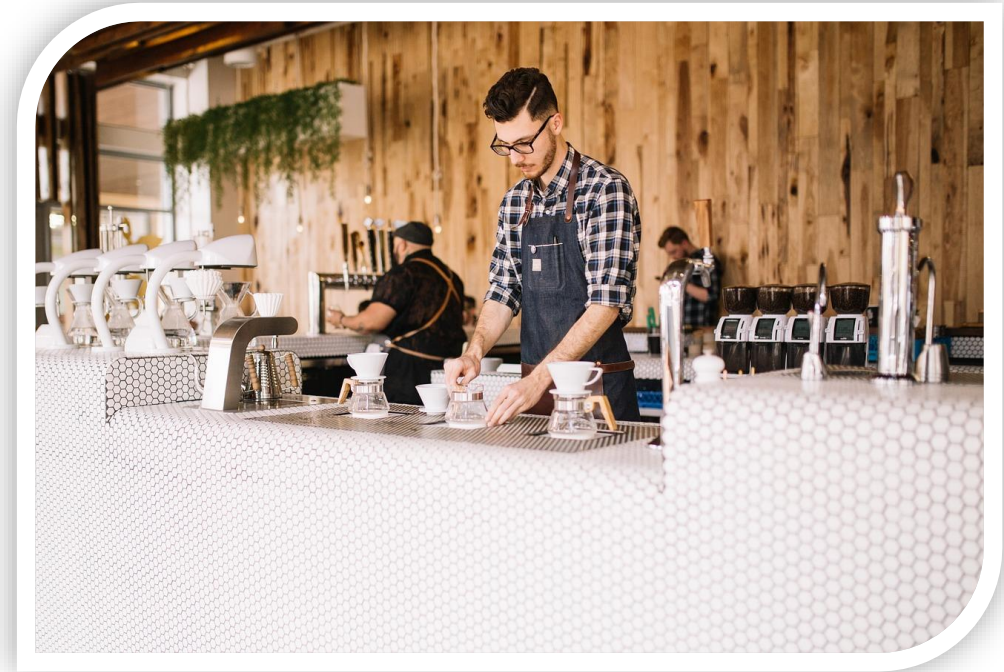
Millaisia ohjeita työpaikallasi on asiakaspalveluun?

Mikä on työpaikkasi asiakaslupaus? Miten toteutat sitä?

Palvelukonsepti

Palvelukonsepti tarkoittaa toimintamallia, jolla kuvataan millaista palvelua yritys tarjoaa, esimerkiksi kenelle palvelu on suunnattu, miten ja millaisessa palveluympäristössä palvelukokemus tuotetaan ja millaisia palvelukanavia siinä hyödynnetään.

Katso sanat *itsepalvelu*, *palvelukanava*.



Muistiinpanot

Palvelukonsepti

Mitä kuuluu työpaikkasi palvelukonseptiin?

Mitä palveluita asiakkaille tarjotaan?

Missä kanavissa asiakasta palvellaan?

Palvelupolku

Asiakkaan palvelupolku koostuu kaikista niistä vaiheista, joiden aikana asiakas on tekemisissä palveluntarjoajan kanssa.

Esimerkki mahdollisesta palvelupolusta:

1. Asiakas näkee mainoksen. Yritys palvelee kertomalla uutuustuotteesta.
2. Asiakas menee yrityksen nettisivuille etsimään lisätietoa. Yritys palvelee kertomalla lisätietoa.
3. Asiakas tulee myymälään tutustumaan tuotteisiin tarkemmin. Asiakaspalvelija auttaa asiakasta tutustumaan tuotteeseen ja vertailemaan vaihtoehtoja. Tuote myydään asiakkaalle.
4. Asiakasta opastetaan ja autetaan tuotteen käyttämisessä. Hänelle tarjotaan etuja ja houkutellessaan tulemaan takaisin.
5. Asiakas tulee takaisin ostoksille ja palveltavaksi.

Katso sanat *palvelukonsepti*, *palvelukanava*.



Palvelupolku

Millainen on työpaikkasi palvelupolku?

Missä kanavissa asiakas kohdataan?

Millaista palvelu on eri vaiheissa?

(Esimerkiksi tiedon tarjoaminen, neuvonta, vaihtoehtojen esittely, auttaminen tuotteen kokeilemisessa)

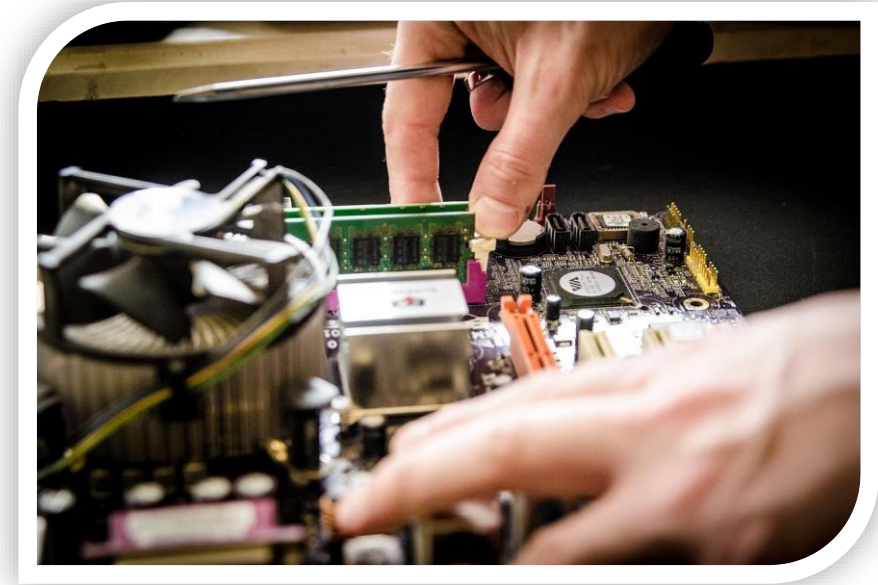
Palvelutuote

Palvelutuotteita ovat esimerkiksi korjaaminen, huolto, neuvonta tai asiakaspalvelu.

Palvelun laatuun vaikuttaa esimerkiksi palvelutilanteen sujuvuus, henkilökunnan ammattitaito ja ystävällisyys, asiakkaan odotukset ja kokemukset sekä kommunikaatio palvelutilanteessa.

Palvelu voi olla osa tuotteen myyntiä tai erillinen palvelutuote, jota myydään erikseen.

Esimerkki 1. Hiusten leikkaus ja polkupyörän huolto ovat palvelutuotteita.
Esimerkki 2. Kun kampaaja myy shampoon ja kertoo, miten sitä käytetään, on kyse asiakaspalvelusta.



Muistiinpanot

Palvelutuote

Mitä palvelutuotteita työpaikkasi asiakkaille tarjotaan?

Kuinka palvelutuote eroaa asiakaspalvelusta?

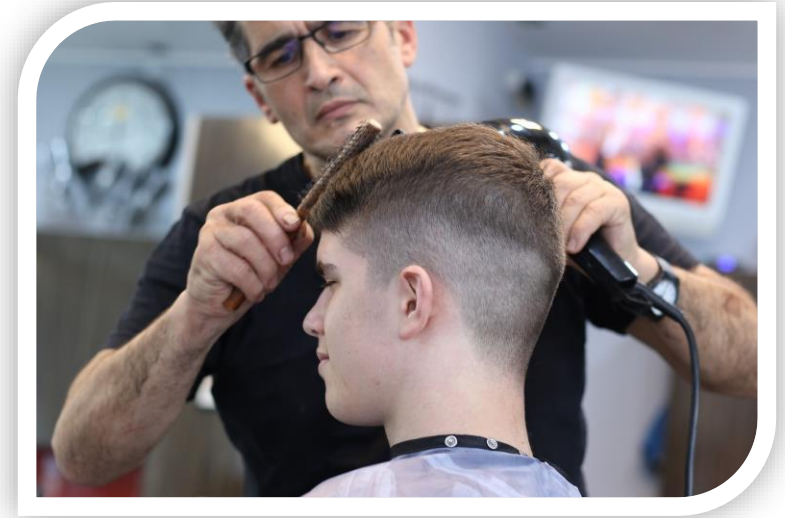
Palveluvalikoima

Palveluvalikoima tarkoittaa kaikkia yrityksen tarjoamia palveluita, esimerkiksi tuotteiden asennus, huolto ja korjaus, neuvonta ja asiakaspalvelu.

Palveluvalikoima voi vaihdella yrityksen toimialan, asiakaskunnan ja kilpailutilanteen mukaan. Palveluvalikoiman kehittäminen on tärkeää, että yritys voi vastata asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin sekä erottua kilpailijoista.

Esimerkki 1. Parturi A:n palveluvalikoimaan kuuluvat hiusten leikkaus ja parranajot.

Esimerkki 2. Kampaamo B:n palveluvalikoimaan kuuluvat hiusten leikkaus, värjäys, kampaukset, pidennykset ja hoitokäsittelyt.



Muistiinpanot

Palveluvalikoima

Millaisia palveluita työpaikkasi tarjoaa?

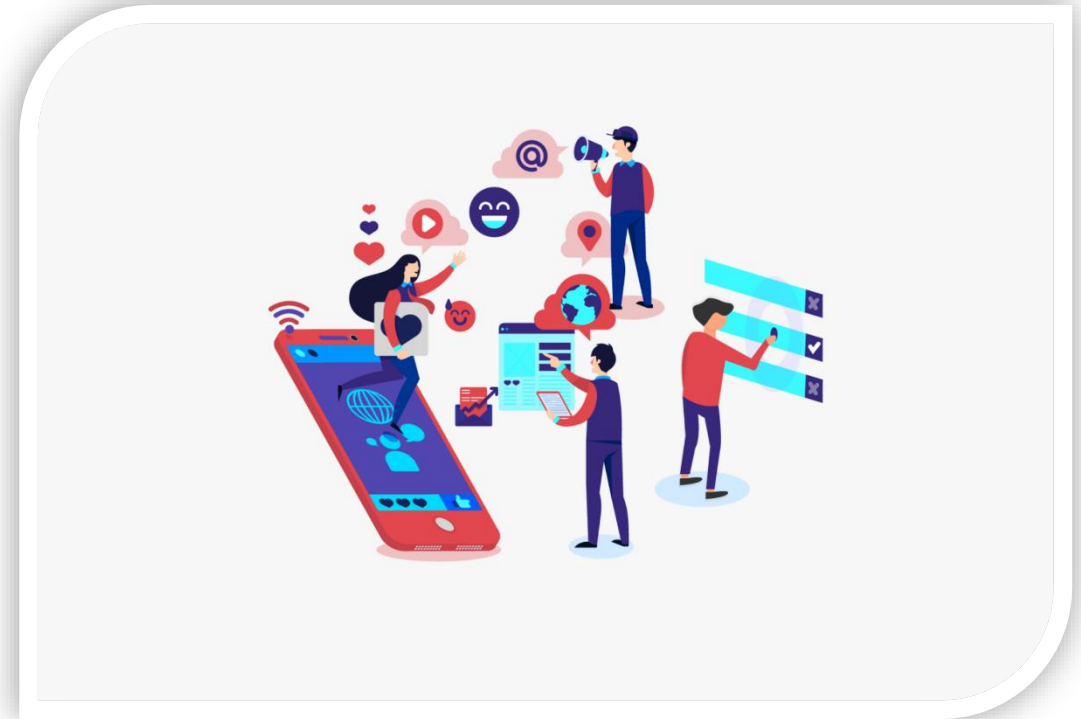
Millaisia palveluita kilpailevat yritykset tarjoavat?

Palvelukanava

Palvelukanava tarkoittaa tapaa, jolla asiakkaat voivat ottaa yhteyttä organisaatioon ja käyttää sen tarjoamia palveluita.

Palvelukanavia ovat esimerkiksi verkkosivut, sähköposti, puhelin, chat-palvelut, asiakaspalvelupisteet tai myymälät.

Asiakkaat voivat valita haluamansa palvelukanavan tarpeidensa ja mieltymystensä mukaan. Hyvin suunniteltu ja toteutettu palvelukanava parantaa asiakaskokemusta ja lisää asiakastyytyvyyttä.



Muistiinpanot

Palvelukanava

Miten asiakkaat voivat ottaa yhteyttä työpaikkaasi?

Oletko itse vastannut asiakkaan yhteydenottoon?

Luettele työpaikallasi käytössä olevat palvelukanavat.

Palvelukokemus

Asiakkaan **palvelukokemus** on kokonaisuus, johon sisältyvät opasteet, pysäköintijärjestelyt, tilankäyttö, esillepanot ja sisustus.

Kun asiakas asioi organisaation toimitiloissa, hänen mielikuvansa muodostumiseen vaikuttavat äänimaisema, valaistus, yleinen siisteys, asiakastilat, palvelun nopeus ja sujuvuus sekä henkilökunnan määrä.



Muistiinpanot

Palvelukokemus

Tarkastele työpaikkaasi asiakkaan näkökulmasta.

Mitä näet ja kuulet?

Onko asiakkaan helppo tulla yritykseen?

Onko asiakkaan helppo löytää tuotteet?

Onko henkilökuntaa riittävästi?

Asiakaslähtöinen

Asiakaslähtöinen tarkoittaa sitä, että jokin tuote tai palvelu on kehitetty vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden toiveita ja tarpeita.

Esimerkki 1. Kenkäkaupalla on asiakkaita, joilla on isot jalat. Kenkäkauppa lisää valikoimaan kenkiä, joista on saatavilla isoja kokoja.

Esimerkki 2. Kampaamolla on asiakkaita, jotka eivät pidä tuoksuista. Kampaamon lisää valikoimaan tuoksuttoman shampoon.

Katso sana *asiakastyytyväisyys*.



Muistiinpanot

Asiakaslähtöinen

Mitä tuotteita tai palveluita työpaikkasi asiakkaat tarvitsevat?

Miten asiakkaiden toiveet huomioidaan?

Asiakaskokemus

Asiakaskokemus tarkoittaa kaikkia asiakkaan kanssa tapahtuvia kohtaamisia ja kokemuksia.

Asiakas voidaan kohdata myymälässä tai digitaalisessa ympäristössä, esimerkiksi puhelimesta tai verkkosivuilla.

Asiakaskokemukseen vaikuttavat myös kokemus tuotteista ja asiakaspalvelusta sekä yrityksen tapa käsitellä asiakkaan antamaa palautetta.

Katso sanat *palvelukonsepti*, *palvelupolku*.



Muistiinpanot

Asiakaskokemus

Missä kohtaat asiakkaita työpaikallasi?

Miten voit tehdä asiakkaan iloiseksi ja tyytyväiseksi?

Mitkä asiat vaikuttavat asiakaskokemukseen työpaikallasi?

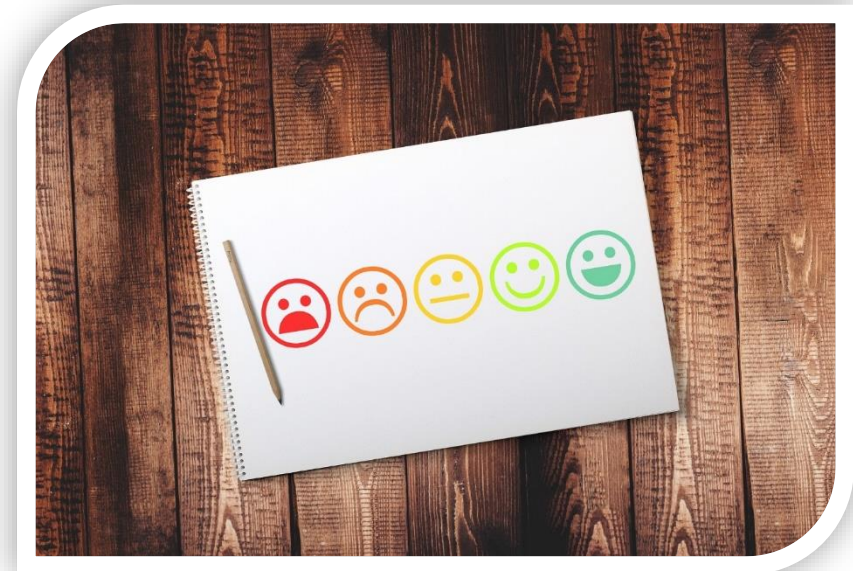
Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan kokemaa tyytyväisyyden tunnetta organisaation tarjoamiin tuotteisiin tai palveluihin.

Tyytyväisyys on tärkeä mittari, jonka avulla organisaatiot voivat arvioida, miten hyvin ne onnistuvat vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin.

Esimerkiksi myymälässä oleva hymynaamakone kerää tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä.

Katso sanat *asiakaslähtöinen, jälkitoimet*.



Muistiinpanot

Asiakastyytyväisyys

Miten voin vaikuttaa siihen, että asiakas on tyytyväinen?

Missä olen onnistunut asiakkaiden palvelemisessa?

Neuvonta, neuvominen

Neuvonta on tärkeä osa myyntiä ja asiakaspalvelua.

Neuvonnan tarkoituksena on auttaa asiakasta löytämään oikea tuote tai palvelu ja auttaa ratkaisemaan asiakkaan ongelma.

Neuvonta voi tarkoittaa myös asiakaspalvelu- tai infopistettä.



Muistiinpanot

Neuvonta, neuvominen

Miten olet neuvonut asiakasta työssäsi?

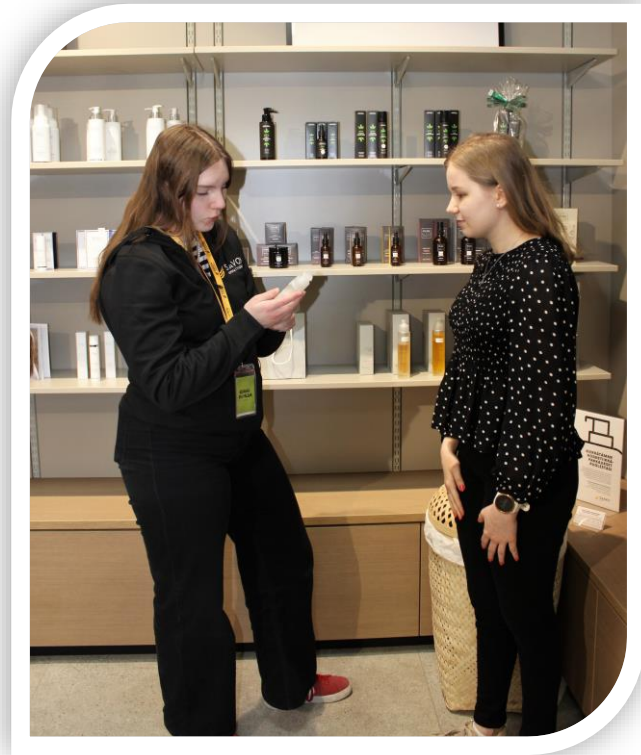
Onko työpaikallasi neuvontaa, asiakaspalvelu- tai infopistettä, jonne voi ohjata asiakkaan?

Palvelutilanne

Palvelutilanne tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas ja palveluntarjoaja kohtaavat ja palvelu toteutetaan.

Palvelutilanteita ovat esimerkiksi kasvokkain tapahtuva palvelutilanne myymälässä tai ravintolassa, puhelinpalvelu, verkkopalvelu tai kirjallinen asiakaspalvelu.

On tärkeää, että palvelutilanne toteutuu asiakkaan tarpeiden ja odotusten mukaisesti ja että asiakkaan on helppo saada tarvitsemansa apu tai tieto palvelutilanteessa.



Muistiinpanot

Palvelutilanne

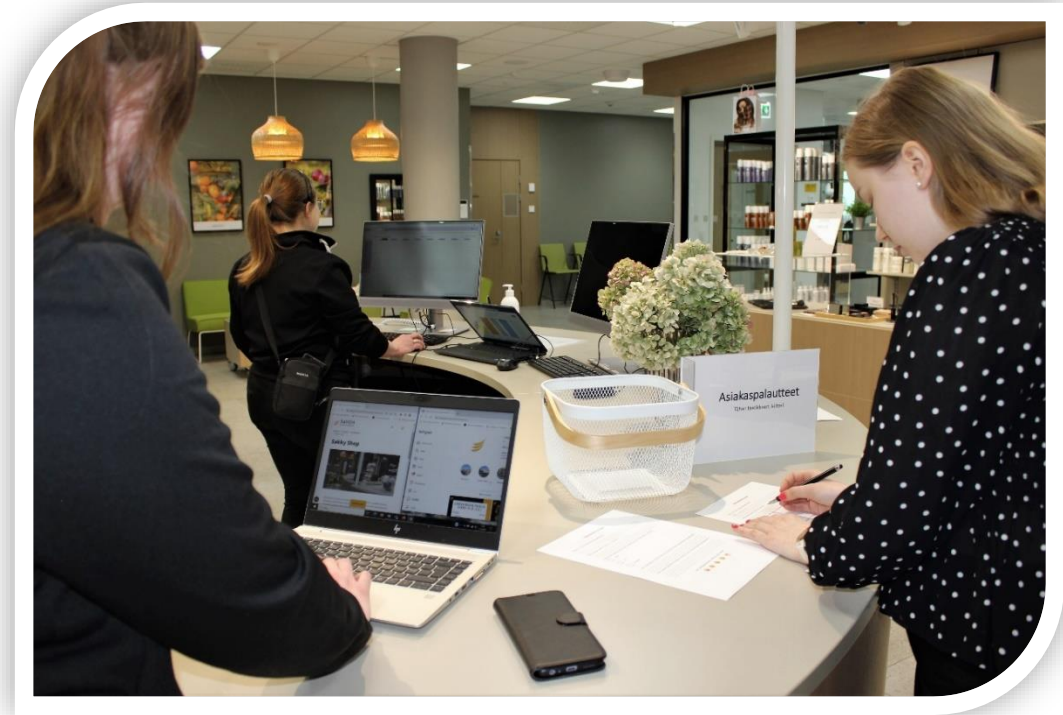
Millaisia palvelutilanteita olet hoitanut?

Asiakaspalaute

Asiakaspalaute on asiakkaan antamaa palautetta organisaation tarjoamista tuotteista, palveluista tai asiakaskokemuksesta.

Asiakaspalaute voi olla positiivista tai negatiivista.

Asiakas voi antaa palautetta eri kanavien avulla, esimerkiksi sähköpostilla, puhelimella, some-kanavissa tai verkkosivuilla.



Muistiinpanot

Asiakaspalaute

Millä tavalla asiakas voi antaa palautetta työpaikallasi?

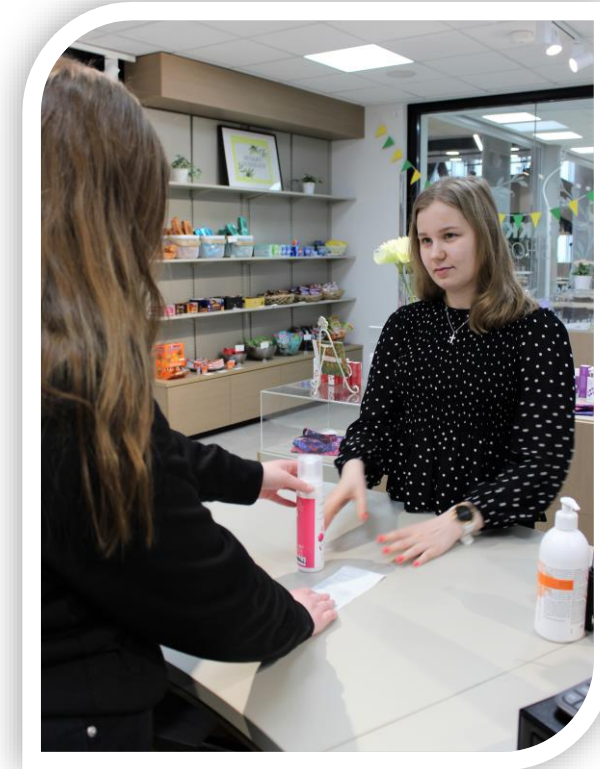
Mitä asiakaspalautteille tehdään?

Asiakaspalautus

Asiakaspalautus tarkoittaa sitä, että asiakas palauttaa ostamansa tuotteen tai reklamoi siitä.

Palautuksen syynä voi olla esimerkiksi tuotteen huono laatu tai siinä oleva virhe.

Katso sana *reklamaatio*.



Muistiinpanot

Asiakaspalautus

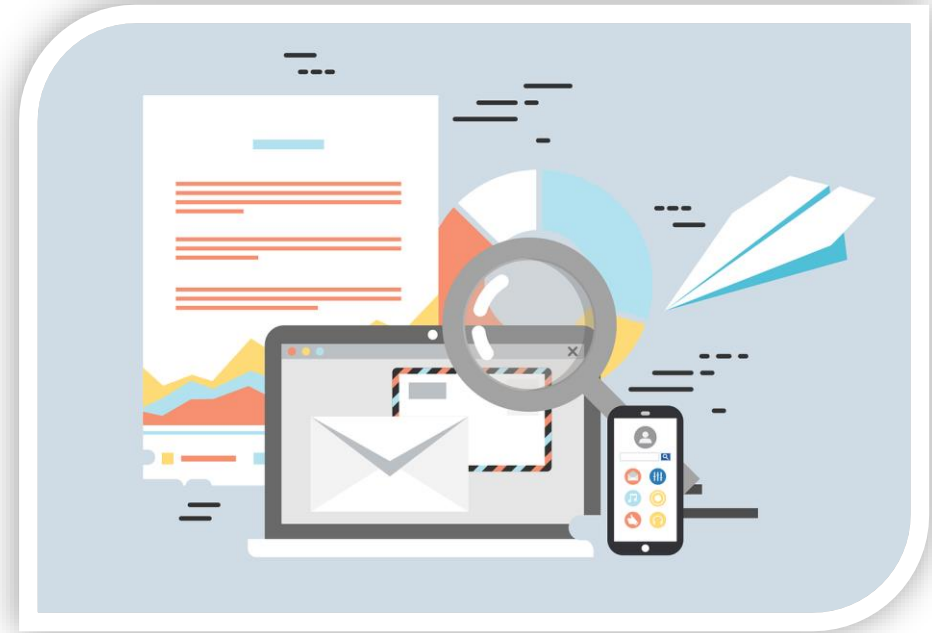
Miten asiakaspalautus tehdään työpaikallasi? Mitä vaiheita asiakaspalautukseen kuuluu?

Jälkitoimet

Jälkitoimet ovat toimenpiteitä, joita tehdään myyntitapahtuman jälkeen. Niiden avulla varmistetaan, että kauppa on onnistunut ja asiakas on tyytyväinen ostokseensa.

Jälkitoimia ovat esimerkiksi asiakaspalvelu, reklamaatioiden käsittely, asiakaspalautukset ja takuuasiat.

Katso sana *asiakastyytyväisyys*.



Muistiinpanot

Jälkitoimet

Millaisia jälkitoimia työpaikallasi tehdään?

Miksi jälkitoimia tehdään?

Alennus

Alennus tarkoittaa tuotteen tai palvelun hinnan alentamista normaalihinnasta.

Esimerkki 1. Alennus - 50 % hinnasta.

Esimerkki 2. Puoleen hintaan.

Esimerkki 3. 200 €:n arvoisesta tuotteesta 100 € alennusta.



Muistiinpanot

Alennus

Mitä samaa on sivun 46 esimerkkien alennuksissa?

Miten suuria alennuksia asiakkaille annetaan työpaikallasi?

Itsepalvelu

Itsepalvelulla tarkoitetaan sitä, että asiakas hoitaa tuotteen ostamisen kokonaan tai osittain itse.

Esimerkki 1. Pikaruokaravintolassa asiakas jonottaa kassalle, tekee tilauksen, vie ruuat pöytään ja lopuksi vie astiat pois pöydästä. Kyse on itsepalvelusta. Tuotteen hinta on edullinen, koska se ei sisällä palvelua.

Esimerkki 2. Asiakas menee ravintolaan ja istuu pöytään. Tarjoilija tekee asiakkaan tilaukseen, suosittelee juomia, tuo ruuat ja juomat pöytään ja siivoaa pöydän, kun asiakas on lähtenyt. Tuotteen hinta on korkea, koska se sisältää palvelua.

Katso sana *palvelukonsepti*.



Muistiinpanot

Itsepalvelu

Onko työpaikallasi itsepalvelua?

Mitä hyötyä asiakkaalle on itsepalvelusta?

Mitä hyötyä yritykselle on itsepalvelusta?

Noutopiste

Noutopiste tarkoittaa paikkaa, josta asiakas voi noutaa tilaamansa tuotteet tai palvelut.

Noutopisteitä on esimerkiksi verkkokaupoilla. Asiakas voi tilata tuotteita ja noutaa ne lähimmästä myymälästä.

Noutopisteitä voi olla myös ravintoloissa. Asiakas voi tilata ruokaa ennakkoon ja noutaa sen myöhemmin noutopisteestä.

Noutopisteiden tarkoituksena on yleensä helpottaa asiakkaiden arkea ja säästää aikaa.



Muistiinpanot

Noutopiste

Onko työpaikallasi noutopiste, josta asiakas voi noutaa ostoksensa? Millainen se on?

Millainen noutopiste sopii ruokaostoksille?

Millainen noutopiste sopii ravintolaruualle?

Millainen noutopiste sopii vaatteille?

Palvelutiski

Palvelutiski on kaupassa, leipomossa tai kahvilassa. Asiakas voi tilata ja ostaa palveluita ja tuotteita, jotka ovat esillä tiskillä.

Palvelutiskillä voi myydä esimerkiksi leivonnaisia, juustoja, lihaa tai kalaa. Palvelutiskillä voidaan myös valmistaa ruokaa tai leikata juustoja tai lihaa asiakkaan toiveiden mukaan.



Muistiinpanot

Palvelutiski

Onko työpaikallasi palvelutiski?

Mitä tuotteita palvelutiskissä on?

Millaisia työtehtäviä palvelutiskin hoitoon liittyy?

Maksutapahtuma

Maksutapahtuma tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas maksaa ostoksestaan kaupassa tai verkkokaupassa.

Maksaminen tapahtuu maksuvälineen avulla, yleensä maksukortin, verkkopankin tai mobiilimaksun avulla. Maksutapahtuman yhteydessä ostos veloitetaan asiakkaan tililtä ja summa siirretään myyjän tilille.

Erityisesti yritysten välisessä kaupassa asiakas voi maksaa myös laskulla. Lasku voidaan antaa asiakkaan mukaan tai lähettää hänelle myöhemmin.



Muistiinpanot

Maksutapahtuma

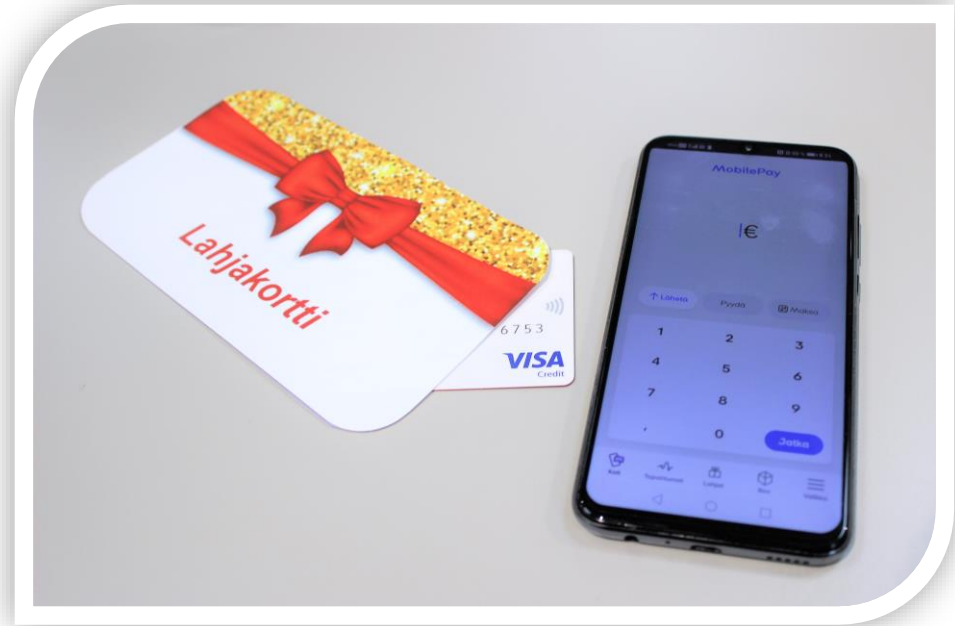
Millaisia maksutapahtumia työpaikallasi on?

Jos asiakkaan on mahdollista maksaa laskulla, miten laskutus tapahtuu?

Maksuväline

Maksuvälinettä käytetään maksun suorittamiseen. Maksuvälineitä ovat esimerkiksi käteinen, pankkikortti, luottokortti, mobiilimaksut, lasku ja verkkomaksut.

Maksuvälineen valinta riippuu usein maksajan mieltymyksistä, käytettävissä olevasta teknologiasta, kauppiaan hyväksymistä maksutavoista ja muista tekijöistä, esimerkiksi turvallisuudesta ja mukavuudesta.



Muistiinpanot

Maksuväline

Mitä maksuvälineitä työpaikallasi on käytössä?

Mikä on suosituin maksuväline? Miksi?

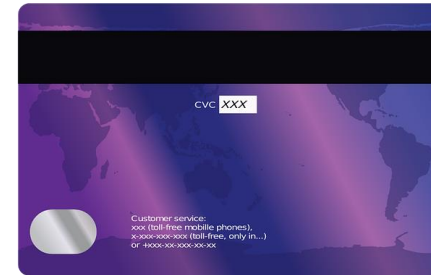
Mitä maksuvälinettä käytetään harvoin? Miksi?

Luottokortti

Luottokortti on maksuväline, jolla tavaran tai palvelun voi ostaa luoton avulla.

Luottokortilla ostaminen tarkoittaa sitä, että kortin myöntäjä maksaa ostoksen puolestasi ja sinä maksat takaisin kortin myöntäjälle sovitun ajan kuluessa. Luottokortilla maksettaessa ostoksesta veloitetaan yleensä korkoa ja muita maksuja, esimerkiksi kuukausimaksuja tai nostokuluja.

Luottokortteja ovat esimerkiksi Visa ja MasterCard.



Muistiinpanot



Pankkikortti

Pankkikortti on maksuväline, joka liittyy yksityishenkilön tai yrityksen pankkitiliin. Pankkikortilla voi nostaa käteistä pankkiautomaatilta, maksaa ostoksia kaupoissa ja verkossa sekä tehdä muita rahansiirtoja.

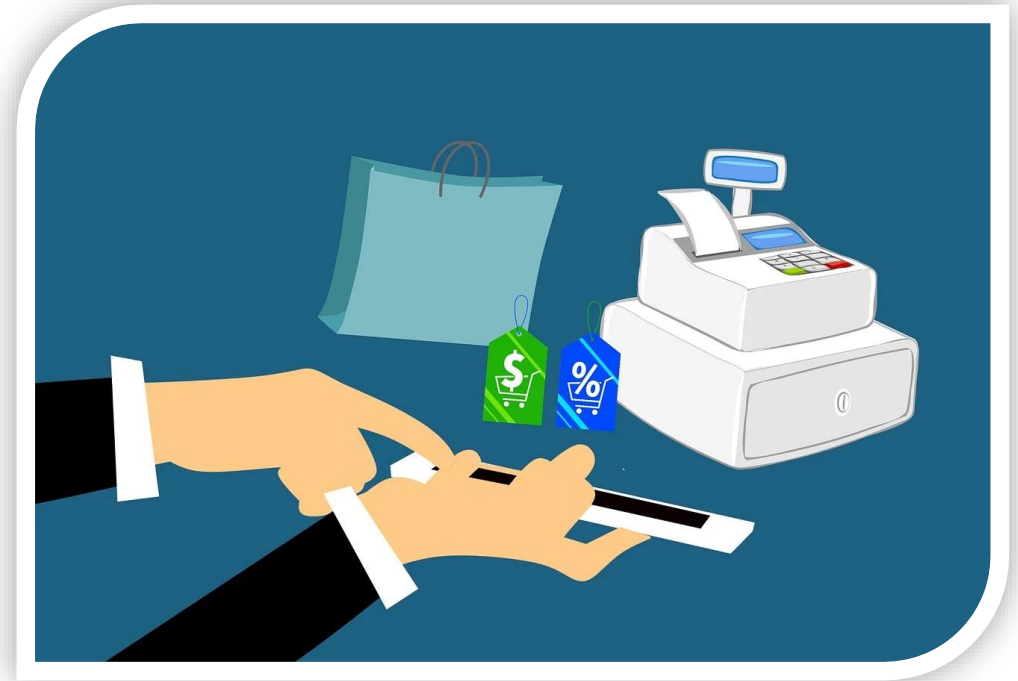
Muistiinpanot

Mobiilimaksaminen

Mobiilimaksaminen tarkoittaa maksamista älypuhelimella tai muulla älylaitteella.

Mobiilimaksu on nopea ja helppo tapa maksaa ilman käteistä rahaa ja kortteja.

Mobiilimaksu voi tapahtua esimerkiksi mobiilimaksusovelluksella, esimerkiksi MobilePay tai Google Pay.



Muistiinpanot

Mobiilimaksaminen

Mitä mobiilimaksusovelluksia asiakkaat voi käyttää työpaikallasi?

Miksi mobiilimaksamisen suosio kasvaa?

Ongelmatilanne

Ongelmatilanne tarkoittaa yleensä tilannetta, jossa jokin asia ei suju odotetulla tavalla ja vaatii ratkaisua. Ongelmatilanne voi liittyä esimerkiksi tuotteen tai palvelun toimintaan, asiakaspalveluun tai henkilökunnan käyttäytymiseen.

On tärkeää, että yrityksellä on suunnitelma ongelmatilanteiden varalle ja henkilökunta on koulutettu toimimaan tällaisissa tilanteissa.

Hyvä asiakaspalvelu ja nopea ja tehokas ongelmanratkaisu ovat tärkeitä tekijöitä asiakastytyvyyden kannalta.

Katso sana *asiakaspalvelu*.



Muistiinpanot

Ongelmatilanne

Millaisiin ongelmatilanteisiin työpaikallasi on varauduttu? Miten?

Millaisia ongelmatilanteita olet kohdannut työssäsi?

Asiakkaisiin liittyvät ongelmatilanteet:

Tuotteisiin liittyvät ongelmatilanteet:

Työtiloihin liittyvät ongelmatilanteet:

Reklamaatio

Reklamaatio tarkoittaa asiakkaan tekemää virallista ilmoitusta tai valitusta tuotteeseen tai palveluun liittyvästä virheestä tai ongelmasta.

Reklamaatio voidaan tehdä esimerkiksi tuotteen toimituksen myöhästymisestä, virheellisestä tai viallisesta tuotteesta tai huonosta asiakaspalvelukokemuksesta.

Reklamaatioon liittyy usein vaatimus korvauksesta tai hyvityksestä ongelman aiheuttamien haittojen vuoksi. Reklamaatiot käsitellään yleensä yrityksen asiakaspalvelussa ja pyritään ratkaisemaan asiakkaan tyytyväisyyttä edistävällä tavalla.

Katso sana *asiakaspalautus*.



Muistiinpanot

Reklamaatio

Millaisista asioista asiakkaat ovat tehneet reklamaatioita työpaikallasi?

Miten reklamaatiot hoidetaan työpaikallasi?

Millaista hyvitystä asiakas voi saada?

Saatavuus

Saatavuus tarkoittaa sitä, että jokin tuote tai palvelu on tarjolla asiakkaalle, kun hän sitä tarvitsee.

Esimerkiksi verkkokaupassa saatavuus tarkoittaa sitä, että tuote on varastossa ja asiakas voi tilata sen.

Palveluiden saatavuus voi liittyä esimerkiksi palveluaikoihin ja siihen, miten helposti asiakas voi saada yhteyden palveluntarjoajaan.



Muistiinpanot

Saatavuus

Mitkä ovat työpaikkasi aukioloajat?

Onko työpaikallasi tarpeeksi tuotteita hyllyssä?

Onko henkilökunta helposti saatavilla?

Onko asiakkaan helppo tulla yritykseen?

Pääseekö perille julkisilla kulkuneuvoilla?

Onko parkkipaikkoja tarpeeksi?

Ammattiosaajat maailmalta moninaistuva työelämä / 2020-2022

Ammattiosaajat maailmalta – moninaistuva työelämä (AMOS)-hankkeen tarkoituksena on edistää Pohjois-Savon alueella asuvien maahanmuuttaneiden työllistymistä yhteistyössä alueen yritysten kanssa.

Hanketta toteuttavat Ingmanedu Kulttuurialan ammattiopisto, Savon ammattiopisto, sekä Ylä-Savon ammattiopisto. Tavoitteena on ammattiopistojen toimintatapojen kehittäminen aiempaa kieli- ja kulttuuritietoisemmaksi.

Selkeät materiaalit tukevat ammattisuomen oppimista ja helpottavat arkea. Materiaaleja voidaan hyödyntää niin ammattiopistoissa kuin yrityksissä. Tämä materiaali on tehty yhteistyössä Savon ammattiopiston liiketalouden ammatillisen opettajan Tytti Mönkkösen ja Amos-hanketyöntekijöiden kanssa.

Hanke saa Pohjois-Savon ELY-keskuksen myöntämää Euroopan Sosiaalirahaston tukea. Lisätietoja hankkeesta löydät osoitteesta www.amospiste.fi

Ole tarvittaessa yhteydessä Sakkyn Yrityspalveluihin:

Sakky yrityspalvelut

044 785 3700

yrityspalvelut@sakky.fi

