

## Verkkokurssikäsitkirjoitus Ammattisuomi-opintojaksoon

Tekijät:

Sanna Nykänen, Etelä-Savon ammattiopisto

Oili Jäppinen, Etelä-Savon ammattiopisto

Laura Hyvärinen, Etelä-Savon ammattiopisto

*Materiaali on tuotettu osana OmaPolku-hanketta (2021 – 2023).*

*Hanketta rahoittavat Euroopan sosiaalirahasto (ESR) Etelä-Savon ELY-keskuksen kautta sekä hankkeen toteuttajat. Hanketta koordinoi Etelä-Savon Koulutus Oy (Etelä-Savon ammattiopisto Esedu) ja osatoteuttajana on Itä-Savon koulutuskuntayhtymä (Ammattiopisto Samiedu).*

## Huomioita verkkokurssin käyttäjälle

Tämä verkkokurssi on tarkoitettu sellaisille toisen asteen ammatillisen koulutuksen opiskelijoille, joiden äidinkieli on joku muu kuin suomi. Kurssin tavoitteena on kehittää opiskelijoiden ammatillista kielitaitoa ja opiskelutaitoja (ks. tarkemmin osaamistavoitteet).

Tämä opintojakso voi olla esimerkiksi osa valinnaisia yhteisiä tutkinnon osia (Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen).

Opintojakso on suunniteltu arvioitavaksi asteikolla 1 – 5. Verkkokurssilla osa tehtävistä voidaan arvioida asteikolla täydennettävä – hyväksytty. Verkkokurssilla osa tehtävistä on merkitty arvioitaviksi tehtäviksi, ja nämä voidaan arvioida asteikolla 1 – 5.

Tähän verkkokurssikäsi kirjoitukseen on lisätty ehdotuksia verkkokurssin kuvituskuviksi sekä linkkejä liitettäväksi verkkokurssille. Ehdotukset kuvituskuviksi on merkitty tähän käsi kirjoitukseen **punaisella**.

Verkkokurssilla on itsetarkistuvia H5P-tehtäviä. Näitä H5P-tehtäviä ei ole kuvattu tarkemmin tässä verkkokurssikäsi kirjoituksessa, mutta H5P-tehtävät on kuitenkin merkitty osaksi tätä verkkokurssikäsi kirjoitusta **vihreällä värillä**.

Verkkokurssi on kokonaisuudessaan (sisältää myös H5P-tehtävät) ladattavissa Moodle-ympäristöön Avointen oppimateriaalien kirjastosta osoitteesta: <https://aoe.fi/#/materiaali/3148>



Tämä materiaali on lisensoitu avoimella Creative Commons Nimeä 4.0 Kansainvälinen lisenssillä. Tämä tarkoittaa sitä, että käsi kirjoituksen voi ottaa vapaasti käyttöön, sitä voi muokata ja sen voi jakaa edelleen.

## Sisällysluettelo

Osaamistavoitteet	4
Omaan alaan liittyvän tiedon hakeminen	5
Tehtävä 1. Opiskeluun liittyvän tiedon hakeminen	5
Tehtävä 2. Tiedon luotettavuus	5
Tehtävä 3. Tiedon luotettavuus (H5P)	6
Tehtävä 4. Kirjan merkitseminen lähdeluetteloon (H5P)	6
Tehtävä 5. Nettisivun merkitseminen lähdeluetteloon (H5P)	6
Tehtävä 6. Lähdeluettelo aakkosjärjestyksessä (H5P)	6
Tehtävä 7: Oma alani ARVIOITAVA TEHTÄVÄ	6
Suomen kielen käyttäminen ammattiin opiskelussa	7
Tehtävä 8: Miellekartta eli mindmap (H5P)	7
Tehtävä 9: Oman alan tekstin lukeminen ARVIOITAVA TEHTÄVÄ	8
Tehtävä 10: Ammattisanasto ARVIOITAVA TEHTÄVÄ	9
Tehtävä 11: Työsuunnitelma	10
Suomen kielellä viestiminen työelämän vuorovaikutustilanteissa	11
Tehtävä 12: Oman alan työtehtävän selostaminen ARVIOITAVA TEHTÄVÄ	11
Tehtävä 13: Työelämän käytännöt ja pelisäännöt (H5P)	11
Tehtävä 14: Ilmoitus poissaolosta	12
Tehtävä 15. Kahvihuonekeskustelut (H5P)	12
Tehtävä 16. Small talk	12
Tehtävä 17: Vuoropuhelu kahvihuoneessa	13
Tehtävä 18: Omasta osaamisesta kertominen ARVIOITAVA TEHTÄVÄ	13
Tehtävä 19: Työhakemus ARVIOITAVA TEHTÄVÄ	14
Asiakasviestintätilanteissa toimiminen suomen kielellä	15
Tehtävä 20: Asiakkaat omalla alallani	15
Tehtävä 21: Asiakastilanteet omalla alallani	15
Tehtävä 22: Lyhyt teksti asiakkaalle ARVIOITAVA TEHTÄVÄ	16
Tehtävä 23: Raportoiminen asiakkaalle ARVIOITAVA TEHTÄVÄ	16
Tehtävä 24: Sähköpostiviesti asiakkaalle ARVIOITAVA TEHTÄVÄ	17
Itsearviointi	18
Tehtävä 25. Itsearviointi ARVIOITAVA TEHTÄVÄ	18

# Osaamistavoitteet

## Omaan alaan liittyvän tiedon hakeminen

Opiskelija

- hakee opiskeluun ja omaan alaansa liittyvää tietoa
- arvioi tiedon luotettavuutta

## Suomen kielen käyttäminen ammattiin opiskelussa

Opiskelija

- ymmärtää pääasiat omaan alaan liittyvästä tekstistä
- laatii opiskelussa tarvittavia tekstejä sekä kirjallisesti että suullisesti
- käyttää oman alan perussanastoa
- kehittää kielitaitoaan tavoitteellisesti

## Suomen kielellä viestiminen työelämän vuorovaikutustilanteissa

Opiskelija

- sanoittaa omaan alaan liittyvää tekemistä ja raportoi työtehtävistä kirjallisesti ja suullisesti
- ymmärtää vuorovaikutuksen merkityksen työelämässä
- kertoo omasta osaamisestaan

## Asiakasviestintätilanteissa toimiminen suomen kielellä

Opiskelija

- tietää, millaisia ovat oman alan asiakaspalvelutilanteet
- kohtaa asiakkaan kohteliaasti
- käyttää tarkoituksenmukaista kieltä asiakkaan kanssa keskustellessaan
- kirjoittaa oman alan asiakaspalvelutilanteeseen liittyviä tekstejä

# Omaan alaan liittyvän tiedon hakeminen

KUVITUSKUVA: <https://pixabay.com/fi/photos/opiskelija-kirjoittamalla-849825/>

## Tehtävä 1. Opiskeluun liittyvän tiedon hakeminen

### Kirjoitustehtävä.

Tässä tehtävässä harjoittelet tiedon etsimistä oman oppilaitoksesi nettisivuilta.

1. Mitä tietoa löydät oppilaitoksen <https://esedu.fi/> etusivulta? Kerro 3 esimerkkiä.
2. Mistä asioista löydät tietoa oppilaitoksen sivuilta *Opiskelijalle* -otsikon alta? Kerro 3 esimerkkiä.
3. Löytyykö oppilaitoksesi sivulta *Usein kysyttyä* -sivu? Jos löytyy, katso usein kysytyjä kysymyksiä. Mikä niistä on sinulle tärkeää tietoa? Miksi?
4. Kokeile Hae-toimintoa. Valitse jokin asia, josta haet tietoa. Kerro, mitä tietoa hait. Löysitkö tiedon?

## Tehtävä 2. Tiedon luotettavuus

KUVITUSKUVA: <https://pixabay.com/fi/illustrations/mies-pohtia-h%c3%a4mmentynyt-ajattelu-6623242/>

### Onko tieto luotettavaa?

Joskus on vaikea tietää, onko esimerkiksi uutinen tai jokin muu tieto luotettavaa vai ei.

**Valeutinen** on uutinen, jonka tarkoitus on johtaa harhaan. **Markkinointi** voi näyttää uutiselta, mutta markkinoinnin tunnustat "*Mainos*"-sanasta. **Näennäistiedettä** on ilmastonmuutoksen kieltäminen. **Salaliittoteoria** tarkoittaa sitä, että ihminen uskoo, että jokin vaikea ongelma on salaisen ryhmän aiheuttama. Väärän tiedon levittämisen syitä ovat muun muassa valta, raha tai aate.

**Luotettavaa tietoa** löytyy esimerkiksi viranomaisten ja arvostettujen sanomalehtien sivuilta.

Jos haluat, harhaan johtamisen keinoista voit lukea lisää [Mediataitokoulun esitteestä](#).

**Kirjoitustehtävä.**

Pohdi tiedon luotettavuutta. Kirjoita vastaus kysymyksiin:

1. Oletko sinä kohdannut (kohdata = tavata; tässä esimerkiksi nähdä, lukea tai kuulla) epäluotettavaa tietoa? Missä tieto oli? Mikä oli sen aihe?
2. Tutustu [Selkösanomien artikkeliin](#) luotettavasta tiedosta. Mikä on sinun mielestäsi artikkelin paras neuvo luotettavan tiedon tunnistamiseen? Miksi?

**Tehtävä 3. Tiedon luotettavuus (H5P)****Tehtävä 4. Kirjan merkitseminen lähdeluetteloon (H5P)****Tehtävä 5. Nettisivun merkitseminen lähdeluetteloon (H5P)****Tehtävä 6. Lähdeluettelo aakkosjärjestyksessä (H5P)****Tehtävä 7: Oma alan ARVIOITAVA TEHTÄVÄ**

**KUVITUSKUVA:** <https://pixabay.com/fi/photos/mies-kirjoittaminen-2562325/>

**Kirjoitustehtävä.**

Etsi tietoa sinun alastasi, ja kirjoita lyhyt, yhtenäinen esittelyteksti. Käytä tekstissä vähintään kolmea eri lähdettä! **Valitse vain luotettavia lähteitä!**

1. Otsikko (alan nimi)
2. Kerro alan **opiskelusta**. Mitä esimerkiksi oppilaitoksen internet-sivuilla kerrotaan? Onko ala suosittu? Voiko sitä opiskella myös korkeakoulussa? Missä päin Suomea?
3. Kerro alalla **työskentelystä**. Millaisia ammatteja ja työpaikkoja on? Löytyykö tämän alan töitä omalta paikkakunnaltasi? Minkä nimisiä yrityksiä alalla on? Millainen on palkkaus?

4. Kerro alalla vaadittavasta **osaamisesta**. Voit etsiä tietoa esimerkiksi työpaikkailmoituksista. Mitä pitää osata, että saa tämän alan töitä?

5. Kirjoita lopuksi, mitä lähteitä käytit tehtävän tekemiseen lähdeluettelon mallin mukaan.

## Suomen kielen käyttäminen ammattiin opiskelussa

**KUVITUSKUVA:** <https://pixabay.com/fi/photos/opiskelija-kirjoittamalla-849825/>

### Tehtävä 8: Miellekartta eli mindmap (H5P)

Ajatuskarttaa eli miellekarttaa (engl. mind map) voit käyttää apuna opiskelussa. Voit käyttää ajatuskarttaa eli miellekarttaa apuna esimerkiksi tällaisissa tilanteissa:

- muistiinpanojen tekeminen
- uusien ideoiden keksiminen
- testiin harjoittelemisen tuki
- kirjoitustehtävän suunnitteleminen
- sanojen opiskeleminen

Näin teet miellekartan eli ajatuskartan:

1. Kirjoita keskelle aihe. Voit ympyröidä sen.
2. Lisää aiheen ympärille tärkeitä sanoja. Voit piirtää niiden ympärille laatikoita tai ympyröitä.
3. Yhdistä toisiinsa liittyvät asiat nuolilla tai viivoilla.
4. Käytä kuvia ja symboleita. Ne havainnollistavat tekstiä, ja voivat antaa uusia oivalluksia aiheesta.
5. Lisää uusia tärkeitä sanoja, kun saat uusia mielleyhtymiä (=ajatuksia) ja kun aihe jäsentyy ajatuksissasi.

Katso yksi esimerkki ajatuskartasta eli miellekartasta:

**KUVA:** <https://www.matleenalaakso.fi/2022/03/ajatuskartat.html>

## Tehtävä 9: Oman alan tekstin lukeminen ARVIOITAVA TEHTÄVÄ

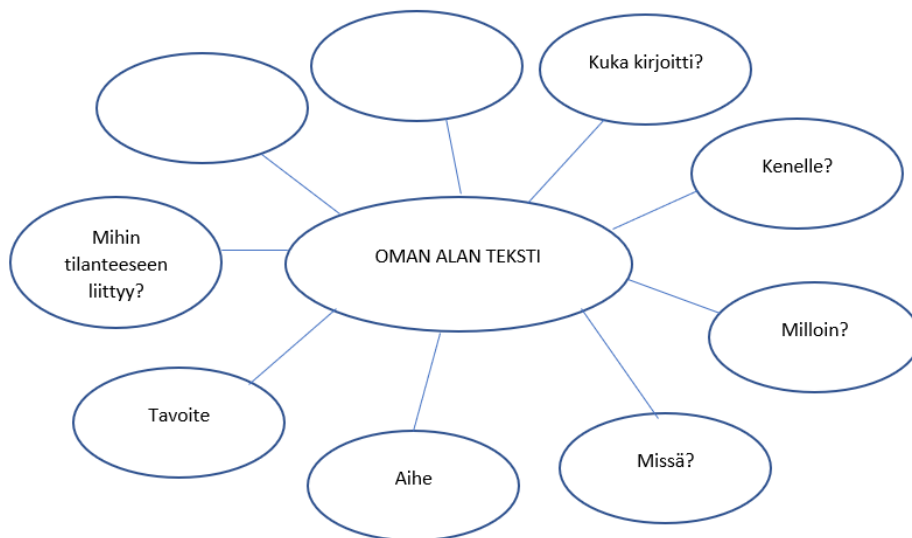
### Kirjoitustehtävä.

Valitse jokin sinun oman alasi teksti. Se voi olla ohje (esim. käyttöohje), luettelo, suunnitelma (esim. omavalvontasuunnitelma), viikkokirje, reklamaatio, viesti työkaverilta, tiedote, raportti, tarjouspyyntö tai jokin muu sinun alallasi tärkeä teksti.

Tutustu tekstiin huolellisesti ja pohdi vastaukset kysymyksiin.

1. Kuka tekstin on kirjoittanut?
2. Kenelle teksti on tarkoitettu?
3. Milloin teksti on kirjoitettu tai julkaistu?
4. Missä teksti on julkaistu tai lähetetty?
5. Mikä on tekstin aihe? Miksi teksti on kirjoitettu?
6. Mikä on tekstin tavoite? Tiedottaminen, markkinoiminen, dokumentoiminen, myyminen...
7. Mihin oman alan tilanteeseen teksti liittyy?

Tee tekstistä kysymysten avulla miellekartta paperille tai esimerkiksi [Canvalla](#) tai jollakin sopivalla Office365:n ohjelmistolla. Voit käyttää alla olevaa kuvaa mallina omassa miellekartassasi.





## Tehtävä 10: Ammattisanasto ARVIOITAVA TEHTÄVÄ

### Kirjoitustehtävä.

Millaisia ammattisanoja sinun alalla käytetään? Kerää **vähintään 40 omaan alaan liittyvää sanaa** (substantiiveja ja verbejä). Tee sanoista oma **sanakirja**, jossa on mukana selitys sanasta sekä esimerkkilause. Jos on mahdollista, mukana voi olla myös kuva. Tee sanakirjasi PowerPoint-ohjelmalla.

Kirjoita kaikki lauseet itse. **Internetistä tai muista lähteistä kopioituja tekstejä ei hyväksytä!**

Esimerkkejä oman alan sanastoon:

### TURVAKENGÄT

= Turvakengät ovat työkengät. Turvakengissä on vahvistettu kärki, joka suojaaa varpaista.

Esimerkkilause:

- Työpaikalla täytyy aina käyttää turvakengkiä.

Kuvan lähde: Pixabay



### KERTAKÄYTTÖKÄSINEET

=Kertakäyttökäsineitä käytetään vain yhden kerran. Ne ovat suojakäsineet. Hoitotyössä käytetään kertakäyttöisiä suojakäsineitä, jotka ovat tehdaspuhaita tai steriilejä.

Esimerkkilause:

- Hoitotyössä suojakäsineitä käytetään, koska ne suojaavat potilasta tartunnoilta ja estävät infektion leviämisen hoitajan käsistä potilaasta toiseen ja ympäristöön.

Kuvan lähde: Wikipedia



### KUORIA

= ottaa hedelmistä ja vihanneksista kuoret pois. Esimerkiksi peruna ja sipuli kannattaa kuoria ennen ruoanlaittoa.

Esimerkkilause:

- Kuori ja raasta porkkanat!

Kuvan lähde: Pixabay



## Tehtävä 11: Työsuunnitelma

Tässä tehtävässä harjoittelet työn suunnittelemista kirjoittamalla. Tarvitset tätä taitoa esimerkiksi silloin, kun teet näyttösuunnitelmia ammatillisissa opinnoissasi, tai jos sinun pitää töissä osallistua työprojektin suunnitelman kirjoittamiseen, tai jos opiskelet korkeakoulussa ja kirjoitat lopputyötä.

Voit käyttää tässä tehtävässä apuna sanakirjaa, jonka teit oman alasi sanastosta!

### Kirjoitustehtävä.

Katso alla olevaa työsuunnitelman mallia ja tee mallin mukaan oma työsuunnitelma. Kirjoita työsuunnitelma tekstinkäsittelyohjelmalla eli esimerkiksi Wordilla.

Oma nimi	Työsuunnitelma
Etelä-Savon ammattiopisto	
Ryhätunnus	26.4.2022
Työsuunnitelma	
Työpaikka	Kirjoita, missä tai millaisessa työpaikassa työskentelet nyt tai tulevaisuudessa.
Työtehtävät	Kirjoita, mitä työtehtäviä teet työpäivän aikana.
Tarvittavat työvälineet	Kirjoita, mitä työvälineitä käytät ja miten niitä käytät. Voit kirjoittaa myös, miten tarkistat työvälineiden kunnon ja millaisia huoltotoimenpiteitä niille täytyy tehdä.
Työturvallisuus	Kirjoita työturvallisuudesta. Miten huomioit työturvallisuuden? Millaisia työturvallisuuteen liittyviä riskejä tai vaaroja näissä työtehtävissä on? Mitä haitta- ja vaaratekijöitä... Mitä henkilönsuojaimia sinulla on käytössä ja miten käytät niitä?
Työpäivän kulku	Kirjoita, miten työpäivä tavallisesti etenee. Mihin aikaan tulet töihin? Miten valmistaudut työpäivään? Mitä teet ensin? Millaisia työtehtäviä päivän aikana on? Muista myös, että varsinaisen työn tekemisen lisäksi työpäivään voi sisältyä suunnittelua, valmistelua, työvälineiden huoltamista tai raportoimista. Millaisia asioita teet työpäivän päätteeksi (=lopuksi)?

|

---

**Kirjoita työsuunnitelma asiakirjamuotoon tämän mallin mukaan. Tekstin tulee olla yhtenäinen kokonainen teksti (ei siis ranskalaisia viivoja tms.). Huomio kappalejako. Merkitse väliotsikot (Työpaikka, Työtehtävät...) sivun vasempaan reunaan mallin mukaan. Riviväli on 1 ja fonttikoko on 12.**

---

# Suomen kielellä viestiminen työelämän vuorovaikutustilanteissa

KUVITUSKUVA: <https://pixabay.com/fi/photos/opiskelija-kirjoittamalla-849825/>

## Tehtävä 12: Oman alan työtehtävän selostaminen ARVIOITAVA TEHTÄVÄ

KUVITUSKUVA: <https://www.pexels.com/fi-fi/kuva/korjaaminen-kunnossapito-koneet-putkityot-7859953/>

### Puhetehtävä.

Tässä tehtävässä sinun pitää selostaa (=kertoa) jokin sinun oman alasi työtehtävä vaihe vaiheelta. Mieti ensin, minkä työtehtävän valitset. Sitten mieti, miten se pitää tehdä: miten aloitat, mitä teet sitten, mitä teet lopuksi? Mitä työvälineitä tarvitset? Mitä työturvallisuusasioita tai asiakasturvallisuusasioita sinun täytyy ottaa huomioon?

Harjoittele työtehtävän selostaminen ja kuvaa sen jälkeen **video**, jossa selostat työtehtävän. Videon sopiva pituus on 3 - 5 minuuttia.

Voit etsiä apua esimerkiksi YouTubesta, josta löytyy paljon videoita eri alojen työtehtävistä. Esimerkiksi: hyvä asiakaspalvelu, vuodepotilaan auttaminen, vahauslaitteen käyttäminen...

## Tehtävä 13: Työelämän käytännöt ja pelisäännöt (H5P)

## Tehtävä 14: Ilmoitus poissaolosta

**KUVITUSKUVA:** <https://pixabay.com/fi/photos/k%c3%a4nnykk%c3%a4-mobiili-%c3%a4lypuhelin-791644/>

Ilmoitus poissaolosta

Jos joudut olemaan poissa töistä, siitä pitää ilmoittaa työpaikalle. Yleensä poissaolosta ilmoitetaan esihenkilölle puhelinsoitolla, mutta on hyvä tarkistaa, mikä on juuri sinun työpaikkasi käytännön poissaolosta ilmoittamiseen.

### Puhetehtävä.

Tässä tehtävässä harjoittelet sitä, miten ilmoitat esihenkilölle, että joudut olemaan poissa töistä. Äänitä viesti, jossa kerrot esihenkilölle siitä, että olet poissa töistä. Voit itse keksiä poissaolon syyn. Muista tervehtiä, kertoa asiasi sekä lopettaa viestisi asianmukaisesti.

## Tehtävä 15. Kahvihuonekeskustelut (H5P)

### Tehtävä 16. Small talk

Small talk on englantia ja se tarkoittaa rupattelua tai jutustelua. Small talkissa keskustellaan yleisistä aiheista, joista keskustelijat voivat helposti olla samaa mieltä. Esimerkiksi kahvihuonekeskustelut sisältävät usein small talkia.

### Kirjoitustehtävä.

Katso Almost Finns -ryhmän video [7 salaa suomalaiseen small talkiin](#).

Video on humoristinen (=hassu, hauska). Sen aihe on small talk, eli jutustelu.

Katso video ja kirjoita lyhyesti, mitä ajattelet videosta ja suomalaisesta small talkista:

- Onko videolla sinun mielestäsi hyviä neuvoja?
- Mikä neuvo on hyvä? Tai miksi neuvot ovat sinun mielestäsi huonoja?
- Minkä neuvon sinä antaisit suomalaiseen small talkiin?
- Mistä voi jutustella esimerkiksi kahvitauolla?

## Tehtävä 17: Vuoropuhelu kahvihuoneessa

**KUVITUSKUVA:** <https://pixabay.com/fi/photos/kahvitauko-konferenssi-naiset-1177540/>

### Kirjoitustehtävä.

Kirjoita lyhyt vuoropuhelu eli dialogi seuraavasta tilanteesta: Jokin asia työpaikalla on sinulle epäselvä. Kysyt apua tai neuvoa sinun työkaverilta tai työkavereilta tauolla kahvihuoneessa.

Mieti ensin, mikä voisi olla sellainen ongelma, johon voit pyytää apua, kun olet työkavereiden kanssa tauolla kahvihuoneessa. Mieti sitten, miten keskustelu etenee: Miten sinä aloitat keskustelun, mitä työkaveri vastaa? Miten lopetat keskustelun kohteliaasti?

Kirjoita vuoropuhelu valmiiksi. Sopiva pituus on noin 20 vuorosanaa.

## Tehtävä 18: Omasta osaamisesta kertominen ARVIOITAVA TEHTÄVÄ

**KUVITUSKUVA:** <https://pixabay.com/fi/photos/kuvio-palapeli-viimeinen-osa-3277570/>

Osaaminen tarkoittaa muun muassa taitoja ja vahvuuksia. Sinulle on kertynyt (kertyä = kasvaa, lisääntyä) osaamista **työssä, arjessa, harrastuksissa, opinnoissa ja ihmisuhteissa**. Sinulla on siis paljon osaamista!

### Puhetehtävä.

Tässä tehtävässä sinun pitää esitellä sinun osaamista suullisesti, kertoa omasta osaamisestasi. Voit käyttää apunasi näitä kysymyksiä:

- Mitä sinä osaat hyvin?
- Missä asioissa sinulta pyydetään apua?
- Mistä sinä innostut?

Lisäksi voit miettiä viisi verbiä, jotka kertovat sinun osaamisestasi (esimerkiksi: sahata, laskea, leikata...) ja kirjoittaa tarkemmin, mihin verbi liittyy (esimerkiksi: sahaan määrämittaan, lasken taseen, leikkaan hiukset). Voit kuvailla, miten teet (huolellisesti, ammattitaitoisesti, nopeasti...).

Suunnittele, mitä voit kertoa omasta osaamisesta. Sitten puhu ja äänitä se. Esittele äänitteellä omaa osaamistasi. Äänitteen sopiva pituus on 3 - 4 minuuttia.

## Tehtävä 19: Työhakemus ARVIOITAVA TEHTÄVÄ

### Kirjoitustehtävä.

Etsi sinua kiinnostava työpaikkailmoitus internetistä ja kirjoita siihen hakemus alla olevan mallin mukaan.

Omat yhteystietosi.	Antti Lahtinen Kissalantie 8 55556 Kissala puh. 044 123 4567	<b>TYÖHAKEMUS</b> 12.12.2016
Vastaanottaja	myymäläpäällikkö Kaisa-Marja Mikkola-Virtanen puh. 5699 8888 e-mail kissala.market@email.com	
Otsikko (työtehtävän nimi)	<b>KASSA/MYYJÄ</b>	
Kerro, mitä työtä haet ja työhön liittyvästä koulutuksestasi.	Hei! Haen työtä kaupan alalta. Olen 28-vuotias mies, koulutukseltani merkonomi. Opiskelin Kissalan kauppapilaitoksessa ja valmistuin 4 kuukautta sitten merkonomiksi.	
Kerro työkokemuksestasi.	Minulla on aikaisempaa työkokemusta. Olin työharjoittelussa ja kesätyössä Supersäästöissä ja Herkkupuodissa.	
Kerro, millainen olet työntekijänä ja ihmisenä.	Olen ystävällinen, hyvä asiakaspalvelussa ja tietotekniikassa. Myyntityö on lähellä sydäntäni, esimerkiksi viikonloppuisin käyn mielelläni kirpputoreilla sekä ostamassa että myymässä.	
Lopputervehdys ja allekirjoitus	Tulen mielelläni tapaamaan Teitä ja kertomaan itsestäni lisää. Ansioluettelo on liitteenä. Ystävällisin terveisin Antti Lahtinen	
Suosittelijat ja heidän yhteystiedot suosittelija = henkilö, joka tuntee sinut ja mitä osaat työelämässä. Haastattelija voi soittaa hänelle ja kysyä lisätietoa sinusta.	Suosittelijat: Marja Pakkanen, Kissalan kauppapilaitos, kouluttaja, puh. 5000 4000 Tauno Torvinen, Supersäästö, myymäläpäällikkö, tauno.torvinen@supersaasto.com	

194 [www.helao.fi/kats](http://www.helao.fi/kats)

Lähde: Rönkkö, Sirpa ja Toiviainen, Kaisa. 2017. Käts - käytännön suomea.

Saatavissa: [https://helao.fi/wp-content/uploads/2022/04/kats\\_oppikirja.pdf](https://helao.fi/wp-content/uploads/2022/04/kats_oppikirja.pdf), sivu 194.

# Asiakasviestintätilanteissa toimiminen suomen kielellä

KUVITUSKUVA: <https://pixabay.com/fi/illustrations/pankkivirkailija-pankki-palvelu-6330466/>

## Tehtävä 20: Asiakkaat omalla alallani

KUVITUSKUVA: <https://pixabay.com/fi/vectors/ihmiset-puhuminen-elehtiminen-4498458/>

### Kirjoitustehtävä.

Valitse yksi työpaikka, jossa voit tulevaisuudessa olla töissä. Kirjoita työpaikan nimi vastaukseen.

Millaisia asiakkaita kohtaat oman alasi työpaikalla? Kirjoita mahdollisimman monta erilaista asiakasta, joita voit tavata sinun oman alan työpaikalla.

## Tehtävä 21: Asiakastilanteet omalla alallani

KUVITUSKUVA: <https://pixabay.com/fi/illustrations/asiakaspalvelu-7111206/>

### Kirjoitustehtävä.

Kirjoita teksti, jossa kerrot, millaisia asiakaspalvelutilanteita sinun työssä on.

Voit haastatella esimerkiksi ammatinopettajaa/työkaveria/opiskelukaveria ja kysyä häneltä, millaisia asiakaspalvelutilanteita sinun alalla tavallisesti on.

Kerro tekstissä:

- Millaisissa tilanteissa keskustele asiakkaan kanssa?
- Onko sinun mielestä helppo keskustella asiakkaiden kanssa? Miksi se on helppoa tai vaikeaa?
- Millaisissa tilanteissa sinun täytyy kirjoittaa asiakkaalle jotain? Millaisia tekstejä tai viestejä asiakkaalle kirjoitetaan?

## Tehtävä 22: Lyhyt teksti asiakkaalle ARVIOITAVA TEHTÄVÄ

**KUVITUSKUVA:** <https://pixabay.com/fi/vectors/lauta-tiedote-korkkilevy-157016/>

### Kirjoitustehtävä.

Mieti jokin tilanne, jossa sinun täytyy kirjoittaa lyhyt **teksti asiakkaalle**. Teksti voi olla esimerkiksi tekstiviesti kännykällä, tiedote tai lappu asiakkaalle.

Valitse sopiva tyyli (mieti esimerkiksi, voitko käyttää puhekielen sanoja vai et) ja kirjoita teksti huolellisesti kokonaisilla virkkeillä. Kirjoita tehtävän alkuun, mikä teksti se on ja kenelle se on tarkoitettu.

## Tehtävä 23: Raportoiminen asiakkaalle ARVIOITAVA TEHTÄVÄ

**KUVITTUSKUVA:** <https://pixabay.com/fi/photos/hiustenleikkaus-parturi-kampaus-4019676/>

### Puhetehtävä.

Valitse joku oman alan asiakaspalvelutilanne, jossa keskustele asiakkaan kanssa siitä, **mitä on tehty tai mitä pitää tehdä** (minkä työn sinä teit ja miten se meni, tai mikä työ pitää tehdä, milloin ja miten).

Suunnittele ja kirjoita vuoropuhelu eli dialogi, mitä sinä sanot ja mitä asiakas sanoo. Sopiva pituus on noin 20 vuorosanaa (=repliikki).

Puhu ja äänitä dialogi. Jos haluat, voit pyytää jonkun lukemaan asiakkaan repliikit, mutta voit myös itse puhua molempien puhujien repliikit.



## Tehtävä 24: Sähköpostiviesti asiakkaalle ARVIOITAVA TEHTÄVÄ

### Kirjoitustehtävä.

Olet saanut asiakkaalta alla olevan sähköpostiviestin. Kirjoita kohtelias vastaus asiakkaan viestiin.

Vastaanottaja asiakaspalvelu@firma.fi

Kopio

Ajan peruminen ja uuden ajan varaaminen

Hei!

Minulla on varattu aika teille huomenna klo 12.30. Valitettavasti minun täytyy perua se. Haluaisin varata uuden ajan ensi viikolle. Milloin teille sopisi ensi viikolla?

Ystävällisin terveisin,

Maija Meikäläinen

# Itsearviointi

## Tehtävä 25. Itsearviointi ARVIOITAVA TEHTÄVÄ

**KUVITUSKUVA:** <https://pixabay.com/fi/photos/hymi%c3%b6t-asiakastyytyv%c3%a4isyys-arvostelu-5617876/>

Tee tämä tehtävä viimeiseksi sen jälkeen, kun olet tehnyt kaikki Ammattisuomi-kurssin tehtävät.

Pohdi nyt omaa osaamistasi ja kielitaitoasi. Kirjoita itsearvio omasta oppimisestasi. Käytä apunasi seuraavia kysymyksiä:

- Mitä olet oppinut tämän kurssin aikana?
- Mikä tehtävä onnistui erityisen hyvin? Miksi se onnistui niin hyvin ja mikä siinä onnistui?
- Oliko jokin kurssilla hankalaa? Mikä? Miksi?
- Valitse 3 tavoitetta, mitä sinun pitäisi kehittää seuraavaksi.  
Miksi valitsit nämä tavoitteet?  
Mitä aiot tehdä, jotta saavuttaisit tavoitteesi?