

# Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto

Asiakaspalvelu



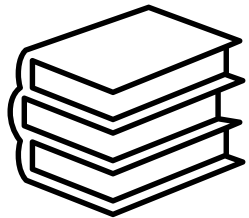
## Sanasto Asiakaspalvelu



1. Asiakaspalvelu
2. Palveluammatti
3. Ammattitaito
4. Vuorovaikutus
5. Tyytyväinen asiakas
6. Asiakaslähtöinen
7. Palvelualltius
8. Saavutettava
9. Luotettavaa
10. Pätevää
11. Kohteliasta
12. Asiantunteva
13. Osaava
14. Aineeton palvelu
15. Ydinpalvelu
16. Yhdyshenkilö
17. Asiakas

1. Обслуживание клиентов
2. Профессия в сфере обслуживания
3. Профессиональный навык
4. Взаимоотношение
5. Довольный клиент
6. Учитывающий клиента
7. Готовность обслуживать
8. Доступный
9. Надежный
10. Квалифицированный, веский
11. Вежливый
12. Знающий дело
13. Способный, умеющий
14. Нематериальная услуга
15. Главная услуга
16. Контактное лицо
17. Клиент

## Sanasto Asiakas- palvelu



- 1.Ammattitaito
- 2.Siisteys
- 3.Ripeys
- 4.Huomioiminen
- 5.Saavutettavuus
- 6.Resurssi
- 7.Asiakkaan kohtaaminen
- 8.Viestintä
- 9.Elekieli
- 10.Kehonkieli
- 11.Palaute
- 12.Asiakaspalaute

1. Профессиональный навык
2. Чистота, опрятность
3. Расторопность
4. Внимание
5. Доступность
6. Ресурс
7. Встреча клиента
8. Информирование
9. Язык жестов
10. Язык тела
11. Отзыв
12. Отзыв клиента



Kuva: Pixabay

Hyvä asiakaspalvelu  
tarkoittaa jatkuvaa  
asiakkaiden  
odotusten täyttämistä.

[www.katrium.eu/hyva-asiakaspalvelu](http://www.katrium.eu/hyva-asiakaspalvelu)

# Siivous, siivooja = palveluammatti

Siivooja on siivouspalveluketjun tärkein tekijä.

Päivittäinen tapaaminen ratkaisee usein, asiakkaan tyytyväisyyden.

Palvelu on ammattitaitoa.

Asiakaspalvelu tekee työstä monipuolisempaa.

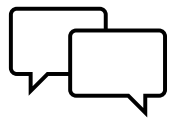


Kuva: Pixabay

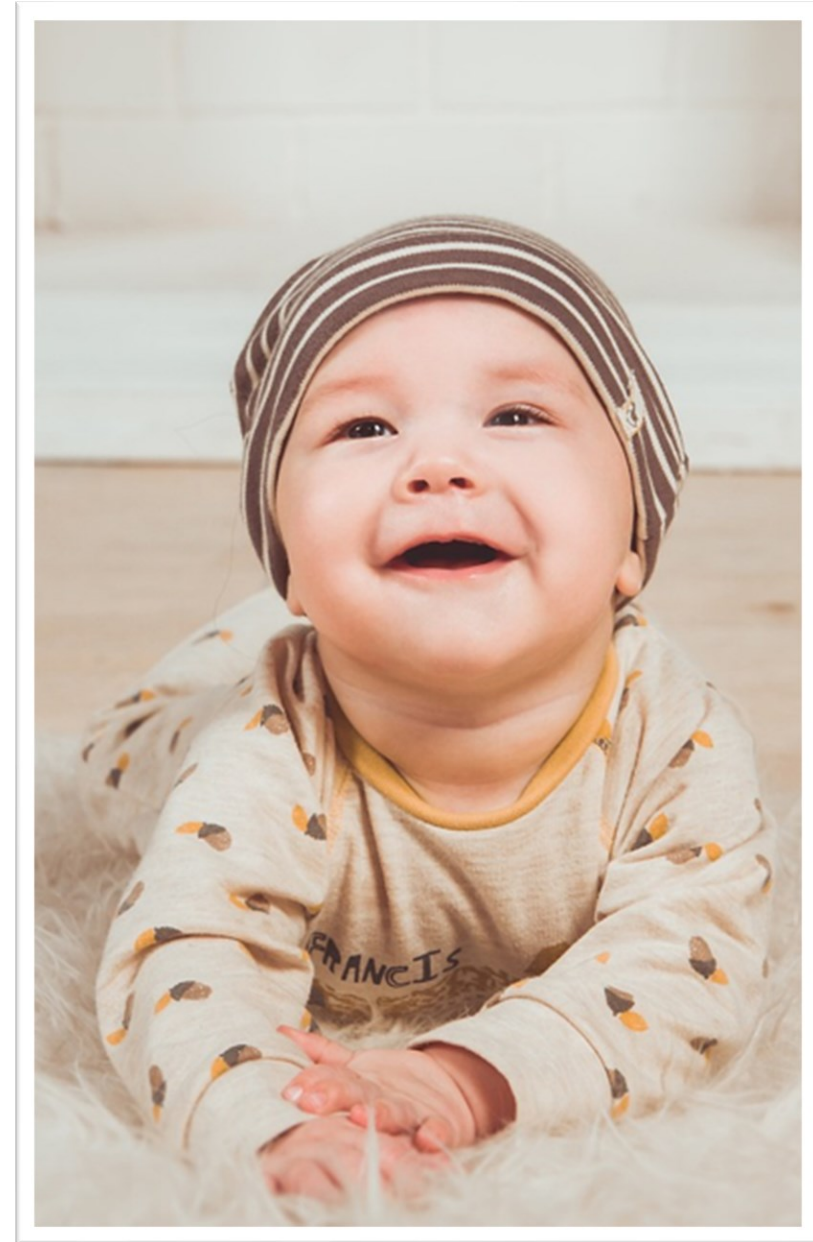
# Siivous on palveluammatti

Siivooja on palveluammattissa ja siivooja tekee paljon töitä ihmisten kanssa.

Joissakin kohteissa työ pitää tehdä hienotunteisesti ja asiakkaita häiritsemättä.



Mikä voisi olla tällainen kohde?



Kuva: Pixabay

# Ammattitaitoinen henkilö

Tuntee oman alansa

Toimii myyntihenkisesti

Ymmärtää oman  
käyttäytymisen  
merkityksen



Kuva: Pixabay

# Ammattitaito edellyttää

Siivousalan käsitteiden ja sanaston tuntemista

Siivouspalvelujen tuntemista

Oman työnantajan tuotteiden tuntemista

Siivoustyön hallintaa



Kuva: Pixabay

# Palvelutilanteen tunnelma

## Hyvä palveluhenkilö

Osoo joustavan kanssakäymisen

Ymmärtää inhimillistä käyttäytymistä

(tunneäly)

Hallitsee omat mielentilansa ja  
käyttäytymisen

Työntekijä voi omalla persoonallaan  
valloittaa asiakkaan!



Kuva: Pixabay

# Siivoustyö on palvelutyötä

**Palvelu on osittain aineetonta.**

Puhtaus on mielikuva.

Päivittäiset kohtaamiset ovat aineettomia ja tunnetasolla tapahtuvia kohtaamisia



Kuva: Pixabay

# Siivoustyö on palvelutyötä



Kuva: Pixabay

Siivouspalvelu tuotetaan, kulutetaan ja koetaan usein samanaikaisesti.

Siivouspalvelua ei voi varastoida.

# Siivous on välttämätöntä kaikille toiminnoille

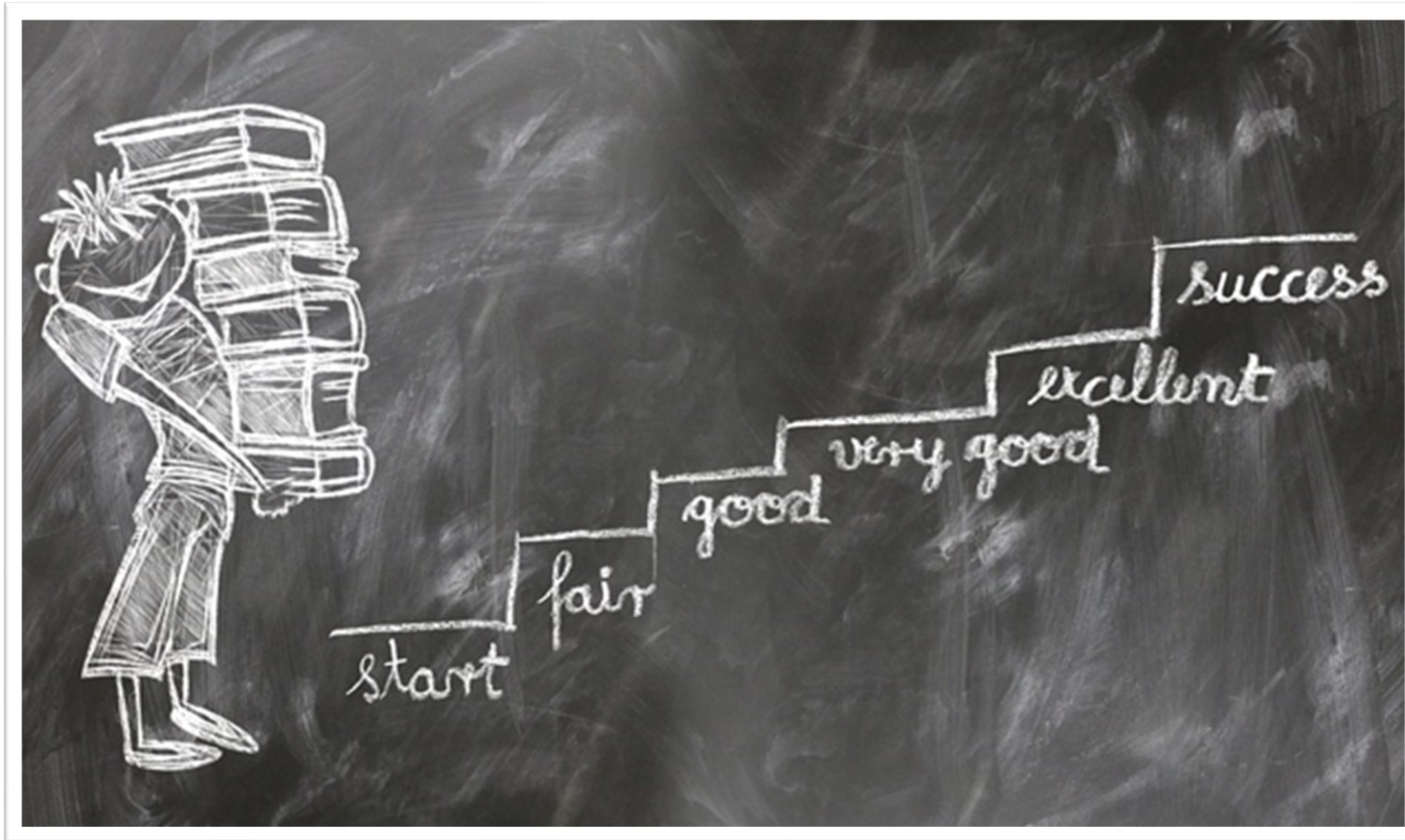
Siivouspalvelu on asiakkaalle  
tukipalvelu  
ja välttämätön ydinpalvelulle.

Siivouspalveluiden tuottaminen on  
ydinpalvelu siivouspalveluyritykselle.



Kuva: Pixabay

# Hyvän palvelun aakkosia



- Ammattitaito
- Asiakkaan kohtaaminen
- Huomioon ottaminen
- Palvelutapahtuma
- Ripeys
- Saavutettavuus
- Siisteys

# Ulkoinen olemus on tärkeää



Kuva: Pixabay

## Vaatetus

- Asiallinen ja siisti
- Henkilökortti on näkyvillä
- Henkilökohtainen hygienia kunnossa
- Huoliteltu olemus

## Puhe ja viestintä

- Ammatillista

## Ilmeet, elekieli

- Sanaton viestintä

# Palaute

Aamulla, ennen  
töihin lähtöä

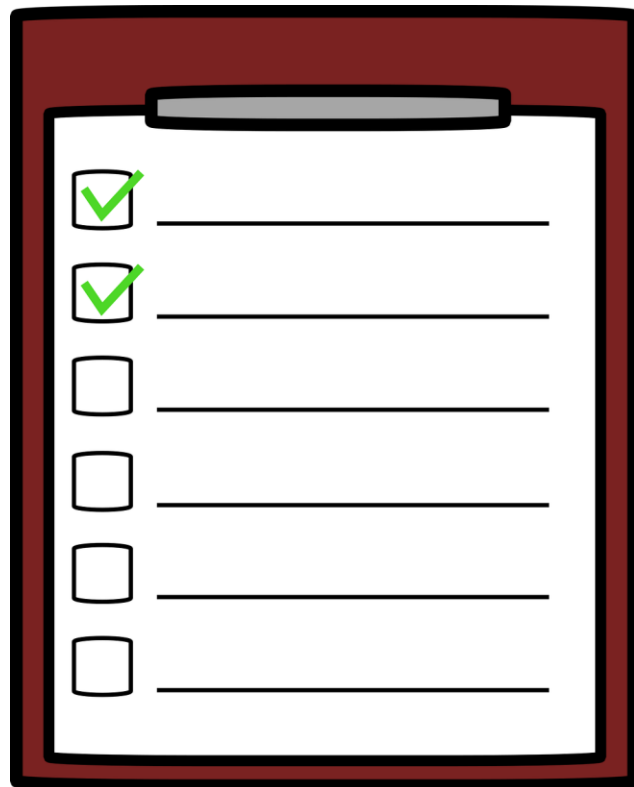
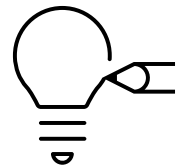
-katso peiliin

Peili on paras  
palautteen antaja



Kuva: Pixabay

# Tehtäviä



Laadi viesti rikkoontuneesta  
siivousvälineestä esihenkilöllesi.

Millainen asiakaspalvelu on hyvää?

Opettele fraasit asiakaspalvelussa  
seuraavissa dioissa:

- Hei! Voisit sä...

tyhjentää roskat, kiitos.

pyyhkiä pölyt.

vaihtaa liinavaatteet/lakanat.

- Totta kai. / Ilman muuta.



Kuva: Papunet

# - Anteeks! Vessasta puuttuu ...

käsipaperia.

käsipyyherulla.

saippuaa.

- Joo, mä lisään./ Joo, mä tuon.



Kuva: Pixabay

- Hei! Mistä löytyy...

Info?

ravintola?

sauna?

kuntosali?

- Se on tuolla/alakerrassa. Minä näytän.



Kuva: Pixabay

# Lähteet



Taitotalo

[www.katrium.eu/hyva-asiakaspalvelu](http://www.katrium.eu/hyva-asiakaspalvelu)

Kuvat: [www.papunet.net](http://www.papunet.net)

Kuvat: [www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)