



JHL:n palvelu- lupaus

Aito kohtaaminen – Palveleva asiantuntijaorganisaatio

LÄSNÄOLEVA JA LUOTETTAVA TUKI

Sitoudumme sujuvaan, oikea-aikaiseen, tilanteeseen sopivaan ja helposti saavutettavaan palveluun.

YHTEISÖLLINEN VOIMA

Olemme tavoitettavissa, kommunikoimme ja luomme yhteisöllisyyttä, voimaa ja vaikuttavuutta muuttaa työelämää.

ASiantunteva vaikuttaja

Näymme ja vaikutamme aktiivisena ja aloitteellisena asiantuntijana työelämän asioissa.

Palvelulupaus eri näkökulmista

Henkilökunta ja aktiivit

Liiton edustaja on avainroolissa palvelun käyttäjäkokemuksen tuottamisessa

Ympäristö

Tarkoituksenmukaiset työtilat ja työvälineet ovat osa palvelun käyttäjäkokemusta

Prosessit

Yhteisesti sovitut toimintamallit, joiden mukaan toimitaan.

Läsnäoleva ja luotettava tuki

Palvelun käyttäjä kohdataan aidosti, ihmisenä. Sovitut asiat tehdään ajallaan ja johdonmukaisesti.

Palvelun käyttäjä saa kiinni JHL:n edustajan ja voi luottaa JHL:n sanaan, tekemisiin ja toimintaan.

Kohdatessa kuunnellaan, selvitetään, perustellaan, suunnitellaan yhteiset jatkotoimenpiteet ja hoidetaan asia loppuun.

Yhteisöllinen voima

Yhteinen maali, johon tähdätään ja eri roolit joilla edistetään tavoitteen saavuttamista.

Palveluntarjoajan fyysinen ympäristö (esim. toimisto) tukee myönteisesti JHL:n näkyvyyttä ja kohtaamisen kokemusta.

Palvelun käyttäjälle välittyy sellainen kuva, että hänestä halutaan pitää hyvää huolta.

Asiantunteva vaikuttaja

Asiantuntija, joka kuuntelee, vaikuttaa, toimii strategisesti ja oikea-aikaisesti ja tähtää tavoitteeseen.

Ajantasainen tieto on helposti saatavilla, viestintä ja koulutus on oikea-aikaista. Valitaan tarkoituksenmukainen viestintäkanava, käytetään selkeää kieltä.

Palvelun käyttäjä on tietoinen asiansa etenemisestä ja JHL:n edustaja koordinoi sisäisesti.



Palvelulupaus eri näkökulmista

Yksilötaso

Paikallinen taso

Alueellinen taso

Valtakunnallinen ja kansainvälinen

Läsnäoleva ja luotettava tuki

Palvelun käyttäjä pystyy luottamaan hänen kanssaan sovittujen asioiden hoitamiseen ja siihen, että JHL toimii jäsenten etuja ajaen.

JHL on läsnä työpaikalla, helposti saavutettavissa ja läsnä.

JHL:n sijainti ja saavutettavuus (aukioloajat, työntekijät, järjestelmät, kanavat) ovat suunniteltu hyvin.

JHL tarjoaa yhdenvertaisesti, helposti saavutettavia palveluja ja tietoa, monikanavaisesti.

Yhteisöllinen voima

Olen osana joukkovoimaa, toinen toisiamme tukien.

Yhteisöllisyys ja paikallistuntemus on voimavara, jolla muutamme työelämää.

Moniammatillisuus laajentaa näkökulmia ja antaa syvällisempää perspektiiviä.

Me kaikki olemme yhdessä liitto. Olemme tavoitettavissa, kommunikoimme, luomme yhteisöllisyyttä ja voimaa – joka luo vaikuttavuutta.

Asiantunteva vaikuttaja

JHL:n edustaja toimii asiantuntijana ja osallistajana kysyttävän asian ratkaisemisessa.

Yhdistykset, osaavat aktiivit ja jäsenet vaikuttavat jäsenten olosuhteisiin.

JHL näkyy ja vaikuttaa asiantuntijana työelämän asioissa maakunnissa, kunnissa, julkisuudessa ja vaikuttaa yhteiskunnalliseen keskusteluun.

JHL näkyy ja vaikuttaa aloitteellisena asiantuntijana työelämän asioissa. Antaa lausuntoja sekä vaikuttaa ennakoiden yhteiskunnalliseen keskusteluun.

PALVELUKANAVA
on se väylä, jossa
palvelun käyttäjä kohtaa
organisaation.

JHL palvelee
monikanavaisesti useissa
eri kanavissa, niin
perinteisten kanavien
(fyysinen henkilökohtainen
tapaaminen, fyysinen
posti) kuin digitaalisten
ja mobiilikanavien kautta
(sähköposti, verkkosivut,
chat, sosiaalinen media).

JHL palvelukanavat on
tässä asiakirjassa luokiteltu
sähköiseen, neuvonta ja
asiointipalveluun.

PALVELUIDEN MÄÄRITTELYT

Neuvontapalvelut

Neuvontapalvelulla annetaan tietoa ja ohjeita, tai ohjataan eteenpäin oikeaan paikkaan. Neuvontapalvelumme ovat digitaalista ja henkilökohtaista palvelua.

Asiointipalvelut

Henkilökohtaista palvelua, esim. työsuhteen ehdoista tai liiton jäsenyydestä. Työsuhdeneuvonnassa palvelu tarjotaan edunvalvontaketjun periaatteella. Tällöin ensikontakti on yleensä luottamusmies, pääluottamusmies tai työsuojeluvaltuutettu.

Sähköiset palvelut

Palvelua jota tarjotaan tieto- ja viestintätekniikan keinoin.

Ulkoinen palvelu

JHL:n edustajan ja palvelun käyttäjän välistä tapahtumaa voidaan nimittää ulkoiseksi palveluksi. Näitä palveluita ovat kaikki jäsenille annettavat palvelut sekä potentiaalisille jäsenille annettavat palvelut Ulkoisen palvelun toimivuus on ensisijaisen tärkeää ammattiliiton menestyksen kannalta.

Sisäinen palvelu

JHL:n sisällä, henkilöstön, johdon ja aktiivien välillä tapahtuva toiminta. Se ilmenee henkilökohtaisena tukena, sisäisinä tukitoimintoina ja erilaisina toimintaa ohjaavina periaatteina. Sisäisten palveluiden tavoitteena on luoda yhteneväisyyttä JHL:n toimintaan. Sisäistä palvelua ovat ennakoivat, asiakkaalta näkymättömissä olevat toiminnat ja sisäistetyt toimintaperiaatteet. Sisäisen palvelun laatuun vaikuttaa miten huomioidaan toinen toisiaan ja miten yhteinen ymmärrys muodostuu. Nämä vaikuttavat merkittävästä palvelun laatuun ja lopputulokseen.

JHL yksilöllisiä palveluja tarjoavat palvelukanavat

Sähköinen palvelu	Neuvontapalvelut	Asiointipalvelut
Liiton verkkosivusto ja yhdistysten verkkosivustot	Puhelinpalvelu	Henkilökohtainen palvelu
Sähköinen asiointi	Posti (fyysinen paperiposti)	Lähipalvelu
Chat-kanava	Tiedotus	Erilaiset JHL-tilaisuudet
Sähköposti	Esitteet	
Verkkokoulutus		
Mobiilipalvelut		



JHL ryhmäpalveluja tarjoavat palvelukanavat

Sähköinen palvelu	Neuvontapalvelut	Asiontipalvelut
Liiton verkkosivusto ja yhdistysten verkkosivut	Posti (fyysinen paperiposti)	Koulutus
Sähköinen asiointi	Motiivi	Lähipalvelu
Videoasiointi (etäneuvonta)	Tiedotus	Erilaiset JHL-tilaisuudet
Verkkolehti		
Sosiaalinen media (mm. Facebook, Twitter)		
Verkkokauppa		
Suunnattu massaviestintä (sähköiset kirjeet, tekstiviestit) sähköinen markkinointi		
Sähköposti		
Verkkokoulutus		



ASIOINTIKOKEMUS

Asiointikokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka palveluiden käyttäjä liiton toiminnasta muodostaa. Asiointikokemus on siis palvelun käyttäjän saama kokemus, johon vaikuttavat henkilökohtaiset alitajuntaiset tulkinnat sekä tunteet.

Kohtaamisen kokemuksen tavoitteena on maksimoida palvelun käyttäjän ja liiton hyötykokemus. Kuuntelemme palveluiden käyttäjää aidosti ja teemme kaikkemme, jotta kohtaamisen tunnetila kehittyy myönteisesti. Pyrimme selvittämään asiantuntijoina palvelun käyttäjän ongelman tai asian ja sovimme yhdessä suunnitelman, miten edetään ja mikä rooli palvelun käyttäjällä sekä JHL:n edustajalla on. Tuomme kohtaamiseen strategisia sisältöjä, tavalla, jonka palvelun käyttäjä kokee hänen kannaltaan hyödyllisenä.

Kohtaamisen kokemus

HYÖTY JA STRATEGIA

ASIA – Kuullaan, ymmärretään ja ohjataan, tehdään suunnitelma

TUNNE – Tunnetilan kehittyminen

KOHTAAMINEN – Palvelun käyttäjän hyöty ja JHL:n hyöty



AITO KOHTAAMINEN

Aloitus

Vuorovaikutuksen osapuolet tulkitsevat aloitustilanteessa syntyviä vaikutelmia, jotka alkavat ohjata toimintaa. Tilanne kehittyy suotuisasti, kun luomme yhteyden; tervehtimällä ystävällisesti. Luomme luottamusta ja välittävän tunteen kun keskitymme hetkeen ja kuuntelemme aidosti palveluiden käyttäjää ja pyrimme saamaan selville hänen (tai ryhmän) yksilölliset tarpeet ja mitä ratkaisua palvelun käyttäjä etsii (ydinkysymyksen). Kuuntelemme myös mahdollisen tunnekuohon.

- Otamme kohtaamisesta henkilökohtaisen vastuun.
- Huomioimme palveluiden käyttäjät yksilöinä ja tasa-arvoisesti.
- Ensivaikutelma on tärkeä, siksi kiireisenä aikana osaamme huomioida myös odottavat palveluiden käyttäjät (pään nyökäytys / katse tms.), vaikka olemme varattuja.
- Sähköposti viestittelyssä, kerromme, että viesti on tullut perille ja yhteydenottotavan, jolla viestin lähettäjään ollaan yhteydessä tai vastaamme viestiin.

Kohdatessamme jäsenen:

Tarkistamme jäsentiedot (sähköposti, puhelinnumero ja ammatti sekä työpaikka)

Haltuunotto

Haltuunottovaiheessa JHL:n edustajalla on kuuntelevan asiantuntijan palvelurooli, toimintatapa, jolla hän vie vuorovaikutusta eteenpäin. Oma persoona on JHL:n edustajan tärkein työväline.

- Sisäistämme asian, teemme tarvittavat lisäkysymykset, selvitämme taustat, toteamme ovatko toiveet ja odotukset realistisia, perustelemme näkökantomme.
- Muistamme roolimme. Ohjaamme tarvittaessa oikeaan palvelukanavaan, tai välitämme asian oikealle henkilölle, välttäen turhaa pompottelua.
- Määrittelemme JHL:n palveluiden tarpeet vuorovaikutuksessa palvelun käyttäjän kanssa.
- Rakennamme luottamusta kertomalla omasta toimintatavastamme, miten asia tullaan hoitamaan.
- Varmistamme, että palveluiden käyttäjä ymmärtää toimintatapamme.
- Käytämme selkeää kieltä.
- Muistamme, että hyvä palvelu luo turvallisuutta, emmekä provosoidu hankalissakaan tilanteissa.
- Ymmärrämme luottamuksellisuuden ja turvallisuuden merkityksen toiminnassamme, emme keskustele työnantajan, kollegoiden, yhteistyökumppaneiden tai kohdattavan asioista ulkopuolisten kuullen, tai muuten väärissä paikoissa tai yhteyksissä.
- Kerromme palvelun käyttäjälle hänelle näkyvät toimenpiteet. Taustalla olevat tukitoimet tehdään sujuvasti ja palveluiden käyttäjää informoiden.

Kohdatessamme jäsenen:

- Mainostamme OmaJHL -palvelua.
- Kerromme edunvalvontaketjusta, jos on kyse työsuhdeneuvonnasta.
- Analysoimme, olisiko hän mahdollinen aktiivi.
- Osallistamme työpaikan edunvalvontarakenteen rakentamiseen.
- Muistamme Aarian
- Kohdatessamme mahdollisen jäsenen kerromme liiton jäsenyydestä.

Kysy, älä olet! Kuuntele! Palveluiden käyttäjälle varmuus, että asia selvitetään yhdessä. Tarkista, että hän on ymmärtänyt asian.

Asian käsittely

Käsittelyvaihe on palvelun tekniseen ja toiminnalliseen laatuun vaikuttavaa toimintaa. JHL:n edustaja on alansa asiantuntija, hän hallitsee työnsä ja osaa toimia palvelutilanteessa tarkoituksenmukaisesti ja palvelun käyttäjää arvostavasti.

- Teemme palveluiden käyttäjän kanssa yhteisesti johdonmukaisen suunnitelman ja aikataulun asian selvittämisestä sekä määrittelemme JHL:n edustajan ja palveluiden käyttäjän roolit ja tehtävät suunnitelman toteutuksessa.
- Kertaamme suunnitelman.
- Ongelmatilanteissa tai odottamattomissa tilanteissa pidämme tilanteen hallinnassa ja ryhdymme tarvittuihin toimenpiteisiin.
- Korjaamme ja myönnämme virheemme aina. Pahoittelemme tapahtunutta aina, vaikka syy ei meissä olisikaan.
- Palvelun käyttäjän tarvitsema palvelu hoidetaan kerralla, tai annamme hänelle ohjeet tai suunnitelman siitä, miten palvelu hoidetaan loppuun.
- Olemme ripeitä, täsmällisiä ja tarkkoja.
- Pidämme palvelun käyttäjän tietoisena asiansa etenemisestä ja siirrämme tarvittavan tiedon eteenpäin asian edetessä.

Pidämme lupauksemme.

Jäsenen tapaamisessa:

- Kerätään tarvittavat faktatiedot.
- Varmistamme tulkin.

Päätäminen ja jälkihuolto

Päätäminen luo palvelun käyttäjälle viimeisen vaikutelman koko palvelutapahtumasta. Kokeeko palveluiden käyttäjä olevansa tervetullut uudelleen riippuu tavasta, jolla palvelutapahtuma suljetaan. Myönteinen yhdessä tekemisen asenne on hyvän palvelutapahtuman avain.

- Toteamme yhdessä, että projekti tai asia on päättynyt. Perustelemme tarvittaessa, miksi asia on päättynyt
- tai siirrämme sen eteenpäin, palvelun käyttäjää informoiden.
- Muistamme myös informoida niitä JHL:n edustajia, jotka ovat olleet mukana asian käsittelyssä.
- Soitamme halutessamme tai sovitusti uudelleen.

Jäsenen kohtaamisessa:

- Osallistamme, jos kyseessä on potentiaalinen uusi aktiivi.

Palvelun käyttäjälle jää parempi fiilis kohtaamisen jälkeen kuin ennen kohtaamista.

PILKOTTUNA: Ratkaise yhdessä – tue ongelmassa – ole läsnä

1. Ratkaisukyky

- Aloitus
- Tarve, ratkaisu ja toimintasuunnitelma
- Lopetus

2. Henkilökohtaistaminen

- Tarpeen selkiyttäminen
- Juurisyiden löytäminen
- Yhteinen suunnitelma etenemisestä

3. Hyöty näkökulma

- Asiakkaan ymmärryksen varmistaminen
- JHL näkökulmat

4. Empaattisuus, välittäminen

- Tunnekokemukseen samaistuminen
- välittäminen ja sen ilmaisu

5. Tunnetilaan vaikuttaminen

- Tunnetilan parantaminen
- Keskittyminen ihmiseen
- Puhelimessa välittävä ääni
- Ihminen – ei virasto
- Tunnelmatekijät

6. Ystävällisyys, avuliaisuus

- Kohtaamisen aloittaminen
- Avuliaisuus kohtaamisen aikana

7. "Kerralla kuntoon"

- Ongelma tai asia saadaan ratkaistuksi tai sovittua toimintasuunnitelma miten edetään.
- Oikealla välineellä

JHL
bonus

JHL
bonus

