

TAUSTATIEDOT

Tehtävän nimike

Asiakasneuvoja

Työpaikka (fyysisen työympäristön kuvaus)

Rakennetun Ympäristön lautakunta, Raahen kaupungin liikuntapalvelut, Kuntokeidas Vesipekka

YLEISKUVAUS TEHTÄVÄSTÄ

Tehtävän tarkoitus

Asiakasneuvojan tehtävän tarkoitus on taata miellyttävä ja turvallinen asiakaskokemus Kuntokeidas Vesipekassa. Sekä saada asiakkaat sitoutettua ja käyttämään palveluita uudelleen.

Keskeiset tehtävät (tehtäväkokonaisuudet)

Asiakasneuvojan työtehtäviin kuuluvat kassa- ja asiakaspalvelutehtävät Kuntokeidas Vesipekan lipunmyynnissä ja kahviossa.

Keskeisimpiä tehtäväkokonaisuuksia infopisteellä ovat:

- Tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti
- Tilavaraukset ja eri liikuntatilojen avainhallinta
- Asiakkaiden ohjeistaminen ja valvonta
- Sähköinen markkinointi
- Asiakasturvallisuudesta huolehtiminen
- Asiakaspalvelu
- Kassavirrasta huolehtiminen ja iltatilitys

Keskeisimpiä tehtäväkokonaisuuksia kahviossa ovat:

- Tuotetilaukset ja kauppa-asioinnit
- Näytteillepano ja myytävien tuotteiden seuranta
- Myytävien tuotteiden valmistus
- Isompien tilaisuuksien suunnittelu, valmistelu ja sommittelu
- Hygieniasta huolehtiminen
- Inventaariot
- Iltatilitykset

**KVTES:N SOVELTAMISOHJEIDEN VAATIVUUSTEKIJÄT
(palkkausluvun 3 § 2 mom.)***1 Työn edellyttämä osaaminen (tiedot, taidot ja itsenäinen harkinta)*

Mitä mitataan

Työn asianmukaiseksi hallitsemiseksi tarvittavan tieto-taidon syvyyttä, laajuutta ja monipuolisuutta, mitä kuvaavat mm. työssä edellytetty koulutus, työn edellyttämä jatko- ja täydennyskoulutus, kokemus, uuden tiedon hankinta, erityisosaaminen ja kokonaisuuksien hahmottaminen. Työn on sitä vaativampaa mitä syvällisempiä, laajempia ja monipuolisempia tietoja ja taitoja työ edellyttää.

Itsenäisen harkinnan osalta arvioidaan mitä ohjeita työssä kuuluu noudattaa, noudatettavien ohjeiden tarkkuus ja yksityiskohtaisuus, mistä asioista, tehtäväkokonaisuuksista työntekijä tekee yksin päätöksiä tai mistä asioista työntekijä tekee ratkaisuja ryhmän kanssa. Harkinnan osalta työ on sitä vaativampaa mitä enemmän työ vaatii itsenäistä harkintaa/mitä vähemmän se on ohjeistettu ja mitä muuttuvampia harkintatilanteet ovat.

- Asiakasneuvojan työ edellyttää hyvää asiakaspalveluasennetta, oma-aloitteisuutta, kykyä itsenäiseen työskentelyyn, ongelmanratkaisukykyä sekä hallintaa useista työssä käytettävistä järjestelmistä.
- Asiakasneuvojalta edellytetään tietoteknistä- sekä kassa- ja varausjärjestelmäosaamista.
- Kahviotyöskentely edellyttää hygieniapassia
- Asiakasneuvoja perehdyttää käytännön työtehtävät uudelle työntekijälle
- Englannin kielen taito on hyödyksi
- Eduksi katsotaan mm. liiketalouden perustutkinto, ravintola-alan perustutkinto, myynnin ammattitutkinto tai muu soveltuva koulutus tai työkokemus.

Koulutusvaatimus: Liiketoiminnan perustutkinto (merkonomi) tai muu vastaava koulutus.

2 Työn vaikutukset ja vastuu

Mitä mitataan?

Työn vaikutusten ja merkitysten laajuutta (erilaisuutta, määrää) ja pysyvyyttä (pitkäkestoisuutta, muutettavuutta) kuntalaisten/asiakkaiden ja työyhteisön fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin olosuhteisiin, kuten palvelujen laatuun, määrään ja taloudellisuuteen liittyvät kysymykset. Työn on sitä vaativampaa mitä laajempaan ja moninaisempaan henkilöpiiriin (työyhteisö/organisaatio, asiakkaat ja sidosryhmät) työn vaikutukset ulottuvat ja mitä moninaisempia ja pysyvämpiä vaikutukset ovat.

Asiantuntija-, johtamis- ja esimiestyössä korostuvat toimintaedellytyksiä, tuloksellisuutta, vaikuttavuutta sekä työyhteisöjen toimivuutta koskeva vastuu. Työn on sitä vaativampaa mitä laajemman henkilöstöpiiriin toimintaedellytyksiä huolehtimisvelvollisuus koskee.

- Vastuu liikuntatilojen avaamisesta asiakkaiden käyttöön ja vastuuta rahan käsittelytilanteissa
- Laadukkaan asiakaspalvelun varmistaminen
- Valvontatehtävät: Kulunvalvonta, käytöksen valvonta, ikärajavaltvonta ja päihteiden alaisena tiloihin pyrkivien estäminen
- Ensiaputehtävät
- Evakuointitilanteessa palveluneuvojan vastuualueina ovat: kahvio, aula, toimistotilat, kokous/neuvottelutila, palloiluhallit, kuntosali, solarium. Tehtävänä on asiakkaiden opastaminen
- Yhteistyö organisaation sisällä ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.
- Liikuntapalveluiden edustaminen asiakaspalvelutilanteissa

3 Yhteistyötaidot (tehtävässä vaadittavat vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot)

Mitä mitataan?

Yhteistyötaidoilla tarkoitetaan työn edellyttämän vuorovaikutuksen laatua, joka voi olla esimerkiksi viestintää, tietojen vaihtamista, opastamista, neuvontaa, kouluttamista, motivointia, ihmisten johtamista, yhteistyötä, neuvottelemista ja asenteisiin vaikuttamista. Työ on sitä vaativampaa mitä oma-aloitteisempaa, tavoitteellisempaa ja laajempaa vuorovaikutus on.

Ihmissuhdevaatimusten osalta mitataan työn edellyttämää taitoa asettua toisen ihmisen tilanteeseen ja ymmärtää toista ihmistä. Ongelmallisia tilanteita on sekä työyhteisön sisällä että ulkopuolella. Työ on sitä vaativampaa mitä useammin työ edellyttää toisen ihmisen tilanteen ymmärtämistä, ongelmatilanteiden käsittelyä ja niiden ratkaisuun osallistumista sekä mitä syvällisempiä ongelmatilanteet ovat.

- Vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot sekä ihmistuntemus korostuvat erilaisissa asiakaskohtaamisissa päivittäin
- Itsenäinen työskentely ja ongelmanratkaisukyky
- Viestintä tiiviisti osastojen ja muiden sidosryhmien välillä muun henkilökunnan kanssa.
- Lisäksi kielitaito korostuu vuorovaikutustilanteissa
- Kykyä tulkita sanatonta viestintää ja asettua toisen ihmisen asemaan

4 Työolosuhteet (tehtävään liittyvät fyysiset ja henkiset olosuhteet, esim. henkinen kuormittavuus)

Mitä mitataan?

Työn luonteeseen kiinteästi liittyviä psyykkisiä (työhön sidonnaisuus, työn keskeytyminen, erilaiset uhkat) ja fyysisiä (raskaat nostot, yksipuoliset työasennot, kuormitus, ahtaus, lämpötilan vaihtelut, altistus mm. kemikaaleille) tekijöitä, jotka aiheuttavat tavanomaisesta poikkeavaa rasitusta eikä tekijöitä voida poistaa työsuojelutoimenpitein. Työ on sitä vaativampaa mitä vaikeampia rasiustekijöitä ilmenee, mitä pidempään rasiusta kestää tai mitä useammin rasiusta ilmenee).

- Lipunmyynnissä on hyvin yksipuolinen työasento (paljon istumista) ja pääasiassa näyttöpäätetyöskentelyä.
- Työtehtävät sen sijaan ovat psyykkisiä, koska asiakasneuvojan työ on intensiivistä kanssakäymistä asiakkaiden kanssa.
- Vuorotyön epäsäännöllisyys (2-vuorotyö, myös viikonloppuisin)
- Yksintyöskentely
- Lisäksi erilaiset konfliktit ja vaaratilanteet asiakkaiden toimesta aiheuttavat psyykkistä kuormaa.
- Kahviossa työskentely on fyysistä, johtuen pitkään jalkeilla olost ja keittiön kuumuudesta. Kahviotyössä tulee jonkin verran myös nostoja.

Tehtäväkuvaus on käsitelty viranhaltijan/työntekijän kanssa

Aika ja paikka

Esimiehen allekirjoitus

Työntekijän allekirjoitus

Kommentit ja lisäykset tehtäväkuvauslomakkeeseen.