

TAUSTATIEDOT

Tehtävän nimike

Vastaava asiakasneuvoja

Työpaikka (fyysisen työympäristön kuvaus)

Rakennetun Ympäristön lautakunta, Raahen kaupungin liikuntapalvelut, Kuntokeidas Vesipekka

YLEISKUVAUS TEHTÄVÄSTÄ

Tehtävän tarkoitus

Vastaava asiakasneuvoja vastaa Kuntokeidas Vesipekan infopisteen ja kahvion toiminnasta.

Keskeiset tehtävät (tehtäväkokonaisuudet)

Vastaava asiakasneuvoja vastaa laskutuksista, raportoinnista, sekä rahaliikenteen hoitamisesta. Työtehtäviin kuuluu myös kävijämäärien taulukointi. Työtehtäviin kuuluu työvuorosuunnittelu, tuntilistojen tarkistus ja sijaisjärjestelyjen hoitaminen yhdessä lähiesihenkilön kanssa.

Vastaava asiakasneuvoja osallistuu liikuntapalveluiden kehittämiseen yhdessä muiden työntekijöiden ja esihenkilöiden kanssa. Vastaa kahvion ja lipunmyynnin päivittäisasioinnista, sekä kehittää toimintaa yhteistyössä muiden työntekijöiden ja esihenkilöiden kanssa.

Vastaava asiakasneuvojan työtehtäviin kuuluu markkinointi yhteistyössä muiden työntekijöiden ja esihenkilöiden kanssa

Vastaava asiakasneuvojan työtehtäviin kuuluvat asiakasneuvojien työtehtävät lipunmyynnissä ja kahviossa.

Vastaavalla asiakasneuvoja on pääkäyttäjäyys useammassa järjestelmässä.

Vastaava asiakasneuvoja sijaistaa toimistosihteerä.

- Laskujen tiliöinti
- Palkkatietojen syöttäminen
- Muut sovitut työtehtävät

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.

Vastaavan asiakasneuvojan työ edellyttää erilaisten järjestelmien laaja-alaista hallintaa ja tietotaitoa rahaliikenteen hoitamisesta ja raportoinnista.

Työ edellyttää oma-aloitteisuutta, ongelmanratkaisukykyä, priorisointi- ja organisointikykyä

Vastaava asiakasneuvojan työssä korostuvat hyvät asiakaspalvelutaidot, sekä itsenäinen harkintakyky ennalta-arvaamattomissa tilanteissa.

Tuntemus eri viestintäkanavista.

Koulutusvaatimus: Tradenomi (AMK), 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.

Vastaavalla asiakasneuvojalla on vastuu Kuntokeidas Vesipekan rahaliikeenteestä, sekä laskutuksien ja tilityksien hoitamisesta oikein ajallaan.

Vastaava asiakasneuvoja huolehtii työvuorosuunnittelusta työaikalain ja työehtosopimuksen vaatimalla tavalla.

Vastaavalla asiakasneuvojalla on vastuu Kuntokeidas Vesipekan infopisteen ja kahvion toiminnasta yhdessä esihenkilöiden kanssa.

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.

Vaaditaan jatkuvaa vuorovaikutus- ja asiakaspalveluosaamista, sekä selviytymistä haastavista asiakaspalvelutilanteista

Englannin kielen taito

Ongelmanratkaisukykyä, tiimityöskentelytaitoja sekä joustavuutta

Yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa (sisäiset ja ulkoiset)

Vastuu uusien työntekijöiden perehdyttämisestä ja opastuksesta muiden ammattiryhmän työntekijöiden kanssa.

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 räsitusta eikä tekijöitä voida poistaa työsuojelutoimenpitein. Työ on sitä vaativampaa mitä vaikeampia räsitustekijöitä ilmenee, mitä pidempään räsitus kestää tai mitä useammin räsitusta 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), omiin aikatauluihin vaikea vaikuttaa itse.

-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 nostoja.

Tehtäväkuvaus on käsitelty viranhaltijan/työntekijän kanssa

Aika ja paikka

Esimiehen allekirjoitus

Työntekijän allekirjoitus

Kommentit ja lisäykset tehtäväkuvauslomakkeeseen.