

Yhdessä työelämän kanssa

Viestintämme työelämälle

Oppaasi ammatillisen koulutuksen
mahdollisuuksista viestimiseen

*Uudistutaan
yhdessä!*

Sisällys

Kenelle tämä opas on tarkoitettu?	3
Viestinnälliset päälinjat	4
Viestinnän huoneentaulu	5
Näkyvyys työelämälle	6
Tavoitemielikuva	7
Ydinviestit ja termit	8
Koulutuksen järjestäjän verkkosivut	9
Sosiaalisen median rooli	10
Viestinnän sisällöt ja materiaalit	12
Material på svenska	16
Material in English	17
Opettaja viestijänä ja arjen kumppanuuksien rakentajana	18
Viestimme työelämälle - tiedottaminen, ohjaus, neuvonta	21
Työpaikkakäynnit - arjen kumppanuutta parhaimmillaan	22
Vinkkejä työpaikkakäynnille	
- viestinnän ja palveluiden markkinoinnin kannalta	23
Muistiinpanot	28

Viestintämme työelämälle

Opettajat, oppisopimusasiantuntijat, opinto-ohjaajat sekä muut oppilaitoksen työntekijät kohtaavat paljon opiskelijoita, työelämän edustajia ja muita sidosryhmiin kuuluvia käydessään työpaikoilla sekä muussa työelämäyhteistyössä. Kohtaamisia tapahtuu myös puhelimesta, sähköpostista tai vaikkapa chatissa. Samoin jokainen työelämässä oppimisen ohjeistus ja materiaali sähköisessä oppimisympäristössä on viestintätilanne opettajan ja opiskelijan/opiskelijoiden välillä.

Jokainen näistä asiakastilanteista sisältää tiedottamista, neuvontaa tai ohjausta. Jokaisella kohtaamisella on merkitystä siinä, millainen mielikuva oppilaitoksen koulutuksen laadusta ja sisällöistä asiakkaille syntyy ja kuinka helpoksi yhteistyö koulutuksen järjestäjien edustajien kanssa koetaan.

Viestintää on kaikkialla ja siksi se on kaikkien yhteinen asia.

Parasta Palvelua -kehittämishjelma on saanut avustusta opetus- ja kulttuuriministeriöstä.

Opetus- ja kulttuuriministeriö

Kenelle tämä opas on tarkoitettu?

Opas on tuotettu ammatillisten oppilaitosten opetus- ja ohjaushenkilöstön sekä sidosryhmien työvälineeksi ammatillisesta koulutuksesta viestimiseen työelämälle ja yrittäjille.

Uudistutaan yhdessä!

Tämän oppaan avulla voit suunnitella, toteuttaa ja kehittää oman oppilaitoksesi viestintää työelämälle. Oppaan sisältö on koottu Parasta Palvelua -kehittämishjelmassa (2017-20) tehdyn valtakunnallisen kehittämistyön tuloksista.

Jokaisella ammatillisella oppilaitoksella, koulutuksen järjestäjällä ja sidosryhmäorganisaatiolla on omat viestintää ohjaavat suunnitelmansa ja strategiansa. Tämän oppaan tehtävänä on täydentää jo olemassa olevia suunnitelmia viestinnässä työelämän ja yritysten suuntaan.

Tahtotilana on kehittää työelämälle suunnattua viestintää selkeämmäksi, asiakaslähtöisemmäksi ja yhtenäisemmäksi. Samalla lisäämme työnantajien ymmärrystä työelämässä oppimisesta sekä mahdollistamme oppilaitosten ja työnantajien välisen syvemmän ja kaikkia osapuolia hyödyttävän yhteistyön.

Tavoitteena on antaa eväitä ja työkaluja siihen, miten työnantajia voidaan lähestyä ja puhutella erityisesti oppilaitoksen kanssa tehtävään koulutus- ja oppisopimusyhteistyöhön liittyen ja avata työelämässä oppimisen työelämälle tarjoamia uusia mahdollisuuksia. Oppaassa on vinkkejä siihen, kuinka oppilaitokset ja koulutuksen järjestäjät voivat onnistua työelämälle suunnatussa viestinnässään entistä paremmin.

Ajankohtaisten viestinnän sisältöjen lisäksi oppaaseen on koottu vinkkejä kohderyhmien tunnistamiseen, sosiaalisen median valjastamiseen, verkkosivujen hyödyntämiseen sekä opettajan rooliin viestijänä esimerkiksi työpaikkakäyntien yhteydessä.

Tämä on osa kuusi ”Hyvän palvelun oppaasta”

- **Osa 1 Kumppanuutta kehittämässä:** Oppaan ensimmäisessä osassa perehdytään yhteiskehittämiseen sekä oppilaitoksen ja työelämän erilaisiin kumppanuuksiin.
- **Osa 2 Kahdeksan starttia parantaa palvelua:** Toisessa osassa käsitellään työelämässä oppimiseen liittyvät kriittiset pisteet.
- **Osa 3 Arjen hyvät ratkaisut:** Kolmas osa sisältää konkreettisia ratkaisuja, joita voit ottaa suoraan tai muokaten käyttöön oman oppilaitoksesi arjessa.
- **Osa 4 Työkirja: Suunnittele, toteuta ja kehitä:** Neljäs osa on työkirja, jonka avulla voit lähteä suunnittelemaan, toteuttamaan ja kehittämään oman oppilaitoksesi työelämäyhteistyötä.
- **Osa 5 Työelämässä oppimisen uudet mahdollisuudet:** Viidennessä osassa avataan työelämässä oppimisen uutta käytännön osaamista, jota kaikki työelämän kanssa yhteyksissä toimivat tarvitsevat.
- **Osa 6 Viestintämme työelämälle**

Viestinnälliset päälinjat

Ammatillisen koulutuksen viestintästrategia (OKM 11.3.2019) on laadittu suuntaamaan ammatillisen koulutuksen viestintää. Koulutuksen järjestäjät, muut ammatillisen koulutuksen toimijat ja sidosryhmät voivat hyödyntää strategiaa yhtenäisen viestinnän vahvistamiseksi.

Mielikuva ammatillisesta koulutuksesta rakentuu teoista ja viesteistä, joita niin opiskelijat, opettajat, virkamiehet kuin kuka tahansa ammatillisen koulutuksen parissa toimiva henkilö välittää.

Viestintä työelämälle

Parasta Palvelua -kehittämishjelmassa (2017-20) on tuotettu runsaasti toimintamalleja ja materiaaleja oppilaitosten ja työelämän yhteistyöstä viestimisen avuksi. Tavoitteena on ollut selkeyttää viestintää ja tuottaa asiakaslähtöistä viestintämateriaalia valtakunnalliseen käyttöön mm. koulutussopimus- ja oppisopimusyhteistyöstä ja työelämäkumppanuudesta.

Viestinnän tarpeita on selvitetty työelämän ja oppilaitoksen yhteisissä työpajoissa sekä ammatillisen koulutuksen toimijoille teetetyissä kyselyissä. Seuraavat viestinnälliset päälinjat ovat nousseet vahvasti esiin:

1. Pidetään työnantajille suunnatussa viestinnässä yksinkertaiset asiat tarpeeksi yksinkertaisina.
2. Oppilaitoksia koskevien sisäisten muutosten ja myllerrysten ei tarvitse näkyä työnantaja-asiakkaiden suuntaan.
3. Viestinnän näkökulman on käännyttävä vahvasti asiakaslähtöiseksi ja kohdennetuksi.
4. Korjataan liikkeelle päässyttä väärää tietoa ja virheellisiä käsityksiä, otetaan keskustelun johtajuus ja käännetään sävy positiiviseksi.
5. Kytetään työelämässä oppimista koskeva keskustelu osaksi suurempaa uudistuvan työelämän yhteiskunnallista keskustelua.

Ammatillisen koulutuksen viestinnän arvot

- **Yhteistyö:** Viestintämme pohjautuu vuorovaikutukseen eri toimijoiden kanssa. Viestinnän toteuttamiseen tarvitsemme verkostot: hallinto ei viesti yksin. Vaikuttavinta viestintää on se, kun opiskelijat ja työnantajat tuovat itse ylpeästi esiin itseään ja koulutustaan.
- **Asiakaslähtöisyys:** Viestintämme on kohdennettua ja tuottaa vastaanottajalle lisäarvoa. Käytämme puhuttelevaa ja selkeää yleiskieltä ja yhdessä sovittuja termejä.
- **Monimuotoisuus:** Tuomme esiin monimuotoisuutta ja nostamme esille nuoria, aikuisia, eri ammattialojen työntekijöitä sekä maahanmuuttajia.
- **Luotettavuus:** Rakennamme mielikuvia todellisuuteen perustuen. Viestintämme on faktapohjaista.

Lataa Työelämässä oppimisen viestintästrategia: <https://trello.com/c/M79qjhGQ>

Lataa Työnantajaviestinnän huoneentaulu: <https://trello.com/c/stIjPRky>

TYÖELÄMÄSSÄ OPPIMINEN

TYÖNANTAJAVIESTINNÄN HUONEENTAULU

Tämä huoneentaulu tiivistää työelämälle suunnattua viestintää ohjaavat keskeisimmät linjaukset.

VIESTINNÄN ARVOT



VAIKUTTAVUUS

Viestintämme on kohdennettua ja asiakaslähtöistä.



YKSINKERTAISUUS

Viestintämme on selkeää ja ymmärrettävää. Vältämme turhaa monimutkaisuutta.



YHTEISTYÖ

Viestintämme korostaa oppilaitosten tahtotilaa pyrkiä tiiviiseen työelämäyhteistyöhön.



VASTUULLISUUS

Viestinnässämme kuuluu yhteiskunnallinen ääni ja pyrkimys yhteiseen hyvään.

TAVOITTEET

1. Lisäämme työnantajien ja yrittäjien ymmärrystä oppilaitosyhteistyön mahdollisuuksista.
2. Herätämme kiinnostusta työelämässä oppimista kohtaan.
3. Selkeytämme ja yhtenäistämme tapaa, jolla työelämässä oppimisesta puhutaan.
4. Mahdollistamme oppilaitosten ja työnantajien välisen syvällisen ja pitkäjänteisen yhteistyön.

YDINVIESTIT

- Uudistunut ammatillinen koulutus on:
 - **käytännönläheisempää ja joustavampaa**
 - asiakaslähtöisempää ja **vastaa paremmin työelämän tarpeisiin.**
- Oppilaitokset ovat opiskelijoiden lisäksi myös **työnantajia varten.**
- Yhteistyö oppilaitoksen kanssa tukee yritysten **kilpailukyvyn ja henkilöstön osaamisen kehittämistä.**
- Työelämässä oppiminen on yksi ratkaisu nopeasti muuttuvan työelämän uusiin tarpeisiin ja haasteisiin.
- Työelämässä oppiminen tuo työnantajille **uusia mahdollisuuksia** henkilöstön kehittämiseen ja rekrytointiin.
- Kuka tahansa voi **täydentää omaa osaamistaan** tarpeisiinsa räätälöidyillä työelämässä oppimisen malleilla, iästä ja taustastaan riippumatta (työntekijät, yrittäjät, opiskelijat jne.).

Näkyvyys työelämälle

Oppilaitoksen viestinnässä kannattaa huomioida työnantajat aiempaa tärkeämpänä kohderyhmänä. Tavoitettavuus ja näkyvyys on noussut oppilaitoksen palveluita arvioitaessa ehkä tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi kahdeksan kriittisen pisteen joukosta.

Tavoitettavuus tarkoittaa työelämä- ja opiskelija-asiakkaan palvelua ja ohjausta yhteydenotto- ja hakeutumisvaiheessa. Näkyvyydellä tarkoitetaan esimerkiksi verkkosivujen toimivuutta kunkin asiakasryhmän kannalta.

Huomattava osa oppilaitoksen viestinnästä kohdentuu nykyisin opiskelijalle mm. hakeutumisvaiheessa. Työelämäasiakkaan yhteydenottoa voidaan ajatella myös hakeutumisenä. Palvelutarve saattaa liittyä rekrytointi- tai koulutustarpeisiin, tilapäisen työvoiman saamiseen tai projektityöhön. Miten työelämäasiakas saa näihin palvelua? Miten asiakas saa yhteyden oppilaitokseen ja henkilöihin siellä? Mitä yhteydenottokanavia on tarjolla?

Asiakaspalveluhenkilöstön on tärkeää tuntea työelämäyhteistyön eri muodot ja mahdollisuudet. Asiakkaan tarve edellyttää usein myös ohjaamista muiden palveluiden pariin. Miten asiakkaan tarve kartoitetaan ja viedään eteenpäin? Kuinka varmistetaan se, että asiakas saa ratkaisun?

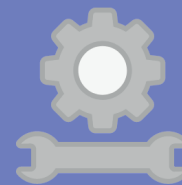
Palvelukokemukseen vaikuttavia asioita:

- yhteystietojen saatavuus ja löytyminen
 - palvelutarpeeseen vastaamisen aika
- sopivan ratkaisun löytyminen asiakkaan toivomassa aikataulussa.

Työelämässä oppiminen



Ammatillisen
koulutuksen
asiakslähtöisenä
palveluna



Lataa Työelämässä oppiminen asiakslähtöisenä palveluna -infograafi: <https://trello.com/c/32VaKdLY>

Tavoitemielikuva

Viestinnällä rakennetaan tavoitemielikuvaa työelämässä oppimisesta ratkaisuna ja vaihtoehtona yritysten, uudistuvan työelämän ja opiskelijoiden osaamisen tarpeisiin.

Viestinnän keinoin vahvistamme mielikuvaa siitä, että ammatilliset oppilaitokset ja työnantajat näkevät toisensa yhteistyökumppaneina. Samalla pyritään näyttämään työelämässä oppiminen asiakaslähtöisenä palveluna ja työnantajien tarpeisiin vastaavana ratkaisuna.

Tavoitteena vastavuoroinen kumppanuus

Työelämän kanssa tehtävä yhteistyö on keskeistä uudessa ammatillisessa koulutuksessa. Uusi lainsäädäntö haastaa oppilaitokset entistä tiiviimpään yhteistyöhön työelämän kanssa. Lisäksi työelämä toivoo koulutuksen järjestäjiltä yhdenmukaisempaa palvelua ja toimintatapoja.



Vastavuoroinen kumppanuus on matka kohti yhteistä tavoitetta, jossa oppilaitos, opiskelija ja työelämä ovat tasavertaisia. Kumppanuus on säännöllistä, tavoitteellista ja tasavertaista yhteistyötä sekä joustavuutta osapuolten välillä. Yhteisenä tavoitteena on kaikkien osapuolten osaamisen lisääminen.

Ydinviestit ja termit

Uudistuva ammatillinen koulutus tarjoaa monia vielä hyödyntämättömiä mahdollisuuksia. Seuraavaksi listatut ydinviestit ovat teemoja, joita oppilaitosten ja sidosryhmien olisi hyvä toistaa omassa viestinnässään.

Uudistunut ammatillinen koulutus on käytännönläheistä, joustavaa ja asiakaslähtöistä, ja se vastaa työelämän muuttuviin tarpeisiin. Asiakaslähtöisyys ja viestien kohdentaminen on viestinnän vaikuttavuuden kannalta äärimmäisen tärkeää. Tarvelähtöinen ja asiakasta ymmärtävä viestintä puhuttelee vastaanottajaa. Työelämässä oppiminen on yksi ratkaisu nopeasti muuttuvan työelämän uusiin tarpeisiin ja haasteisiin.

Työnantajat ovat kertoneet seuraavia syitä koulutus- ja oppisopimusten hyödyntämiselle:

- Rekrytoinnin tarpeet: pula työvoimasta, osaavan henkilöstön saatavuus
- Oman henkilöstön kouluttaminen, osaamisen varmistaminen ja päivittäminen sekä osaamisen laajentaminen uusiin tehtäviin
- Työntekijöiden rekrytoiminen omaan yritykseen koulutusopimuksen kautta
- Työkokemuksen tarjoaminen erityisesti nuorille, nuorten työllistyminen omalla paikkakunnalla.

Termit

Yhdenmukaisilla käsitteillä ja termeillä viestiminen on tärkeää. Niiden avulla jokainen rakentaa ammatillisen koulutuksen imagoa, joka näyttäytyy asiakkaille selkeänä sekä ymmärrettävänä viestintänä.

Ammatillisen koulutuksen sanasto perustuu lakiin, eivätkä lakitermit aina avaudu asiakkaalle.

Oppilaitoksen viestinnässä puhumme nykyisin ”työelämässä oppimisesta”, joka korvaa aiemmin käytetyn termin ”työssä oppiminen”. Termistä on sovittu yhdessä työelämän edustajien, koulutuksen järjestäjien sekä opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa. Uusi termi viestii uudistuneesta ammatillisesta koulutuksesta.

”**Työelämässä oppiminen**” termiä käytetään, kun puhutaan ja viestitään asiakkaille. Koulutuksen järjestäjän virallisissa asiakirjoissa käytetään edelleen termiä ”**työpaikalla järjestettävä koulutus**”. Työelämässä oppiminen -termi on hyväksytty rinnakkaistermiksi työpaikalla järjestettävän koulutuksen sanastoon.

Lataa Työpaikalla järjestettävän koulutuksen sanasto:

https://tsk.fi/tiedostot/pdf/Tyopaikalla_jarjestettavan_koulutuksen_sanasto.pdf



Koulutuksen järjestäjän verkkosivut

Jokaisen koulutuksen järjestäjän verkkosivuilla on hyvä olla erillinen työelämän yhteistyökumppaneille suunnattu osio.

Ammatillisen koulutuksen uudistuessa näkökulma on kääntynyt entistä vahvemmin asiakaslähtöisyyteen. Koulutuksen järjestäjien verkkosivujen on palveltava työelämän edustajia ja työnantajia aiempaa asiakaslähtöisemmin, jotta sivut tukevat uusien asiakkuuksien solmimista ja pitkäjänteisten kumppanuuksien vahvistumista.

Mitä hyviltä verkkosivuilta tulisi löytyä?

Koulutuksen järjestäjän verkkosivuilta tulisi löytyä erillinen työelämälle ja työnantajille suunnattu sivu, josta löytyy:

- **tiivis tietopaketti työelämässä oppimisesta**
 - oppisopimus- ja koulutussopimustietoa (erot, hyödyt, sovellusvaihtoehdot ja niiden tarjoamat mahdollisuudet)
- **asiakaskokemus- ja case-tarinoita**
 - mieluummin videoita kuin tekstejä
 - voit hyödyntää Parasta Palvelua -kehittämishjelmassa tuotettuja Uranuurtaja-tarinoita tai käyttää oman organisaationne viestinnän tuottamia tarinoita
- **työelämässä oppimisen prosessin kuvaus**
 - polku yrityksen tarpeesta sopivan opiskelijan saamisesta työelämässä oppimiseen
- **yhteydenottotavat ja kanavat**
 - matalan kynnyksen ensikontakti
 - asiakkaiden tarpeiden mukaiset yhteyshenkilöt ja kanavat.

Asiakaskokemus- ja case-tarinoiden käyttöä työelämässä oppimisen mahdollisuuksien havainnollistamisessa ei voi korostaa liikaa.

VINKKI!

Poimi työelämässä oppimiseen liittyvät keskeiset materiaalit verkkosivuiltenne Työelämässä oppiminen -tietopankista: bit.ly/tyoelamassa_tietopankki

VINKKI!

Viestinnän sisällöissä maalataan kuvaa nykyhetkestä ja tulevaisuudesta. Työelämässä oppimisesta ja ammatillisista opinnoista viestittäessä on tärkeää pyrkiä välttämään vanhentuneiden stereotyyppien vahvistamista (mm. alojen sukupuolittaminen, vanhentuneet teknologiat, perinteisten ammatillisen koulutuksen alojen kuvitus).

Sosiaalisen median rooli

Sosiaalisen median alustoja voidaan tietyissä tilanteissa pitää täysin itsenäisinä viestintäkanavina, jotka voivat toimia esimerkiksi tiedotuksen, asiakaspalvelun ja uusasiakashankinnan työkaluina. Usein sosiaalinen media on kuitenkin osana isompaa viestinnällisten kanavien palettia, joten on hyvä pohtia sen roolia kokonaisuudessa.

Sosiaalisen median alustoilla suoritettavat toiminnot ovat tietyiltä osin hyvinkin rajoittuneita. Siellä voidaan herättää kiinnostusta ja tiedottaa muutoksista, mutta usein käyttäjä on tarkoituksenmukaista ohjata suorittamaan jokin haluttu toiminto esimerkiksi Facebookista verkkosivuille.

Yksi hyvä tapa hahmottaa sosiaalisen median roolia viestintäkanavien kokonaisuudessa onkin nähdä sosiaalinen media asiakkaan ja organisaation välisenä kanavana, jonka läpi asiakas voidaan oikeiden sisältöjen avulla ohjata organisaation omistamiin kanaviin ja järjestelmiin.

On hyvä varmistaa, että sosiaalisessa mediassa tehtävä markkinointi vastaa oppilaitoksen yhteisesti sovittuja pelisääntöjä ja viestintäsuunnitelmaa. Oman organisaation markkinoinnin ammattilaiset auttavat mielellään somemarkkinoinnissa. Tekemällä yhteistyötä markkinoinnin kanssa varmistamme, että viestimme kaikki ulospäin organisaatiossa sovitulla tavalla ja ilmeellä. Näin vahvistamme organisaatiomme yhtenäistä brändiä, mielikuvaa ja palvelulupausta.

Jokaisella koulutuksen järjestäjällä on valitut viestintäkanavansa ja asiakkaiden käyttämät kanavat saattavat vaihdella. Tästä syystä emme ota tässä suunnitelmassa syvemmin kantaa kanavavalintoihin, mutta työelämälle ja työnantajille suunnatussa viestinnässä suosittelemme käyttämään vähintään Facebookia, Twitteriä ja LinkedIniä.



Kuvat ja teksti vs. video

Sosiaalisen median alustat suosivat tällä hetkellä videosisältöjä kuva- ja tekstipainotteisten päivitysten sijaan. Automaattisesti toistuvat videosisällöt pysäyttävät ja herättävät paremmin huomiota staattisiin kuviin ja tekstiin verrattuna.

Alustat priorisoivat suoraan alustalle ladattuja videoita ulkoisista palveluista linkitettyjen videoiden edelle. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi suoraan Facebookiin ladattu video tavoittaa todennäköisemmin isomman käyttäjämäärän kuin YouTubesta tai Vimeosta linkitetty video, vaikka sisältö olisi täysin sama.

Miten kasvattaa julkaisujen näkyvyyttä?

Alkuun sosiaalisen median päivitys näkyy ainoastaan julkaisun tehneen sivun kanssa aktiivisimmin tekemisissä oleville ihmisille. Mitä enemmän tykkäyksiä, kommentteja ja jakoja päivitys saa heti ensimmäisinä tunteina, sitä isommalle käyttäjäryhmälle sitä näytetään. Jokainen reaktio ja kommentti kertoo sosiaalisen median nk. algoritmile sisällön kiinnostavan sen näkeviä ihmisiä, jolloin robotti tulkitsee julkaisun mahdollisesti kiinnostavan isompaakin osaa käyttäjistä.

Jakaminen

Tehokkain keino parantaa tärkeimpien päivitysten näkyvyyttä ja tavoittavuutta on päivitysten jakamiseen kannustaminen. Mitä nopeammin ja laajemmalle julkaisu leviää orgaanisesti, sitä tehokkaammin algoritmit näyttävät päivitystä muillekin käyttäjille.

Vaikka sisältö olisi laadukasta ja hyvin tuotettua niin usein algoritmit rajoittavat päivityksen näkyvyyttä ainoastaan pienelle osalle sivutykkäjiä. Sisällön suodattamisen ja käyttäjiä kiinnostavan sisällön tarjoilemisen lisäksi algoritmien tehtävä on kannustaa sivujen omistajia käyttämään markkinointibudjettia tärkeimpien päivitysten tavoittavuuden parantamiseksi. Algoritmien toiminnalle ei voi mitään, joten niiden kanssa on hyvä opetella toimimaan.

VINKKI!

Pieni rahallinen panostus some-päivityksen elinkaaren alkuvaiheessa voi moninkertaistaa päivityksen kokonaistavoitavuuden.

Muistathan määritellä some-markkinoinnin kohderyhmän ja tavoitteet tarkasti.

Maksullinen mainostaminen

Pieni rahallinen panostus päivityksen elinkaaren alkuvaiheessa voi moninkertaistaa päivityksen kokonaistavoitavuuden. Näin tuotetuista sisällöistä voidaan saada irti huomattavasti enemmän pienilläkin mainospanostuksilla. Riippuen sivun tykkääjämäärästä jo 10 € budjetilla päivitys voidaan saada tavoittamaan kaikki sivutykkääjät ja 20 € panostuksella päivityksen voi nähdä jopa kymmenkertainen joukko sivutykkääjien kokonaismäärään verrattuna. Riippuen päivityksen orgaanisesta kiinnostavuudesta 50 - 100 €:n panostuksella voidaan tavoittaa jopa yli 10 000 ihmistä.

Jotta sponsoroituihin päivityksiin käytetystä budjetista saadaan irti mahdollisimman paljon on markkinoitavan päivityksen kohderyhmä ja tavoitteet tärkeä määritellä huolellisesti ennen kampanjan aloittamista. Kenen haluamme näkevän päivityksen?

Tärkeimmät parametrit ovat tavoitellun kohderyhmän ikähaarukka, sukupuolijakauma ja maantieteellinen sijainti eli kampanjan alueellinen raja. Tavoitellun kohderyhmän tuntemuksen perusteella kohdennusta voidaan tarkentaa lisäksi myös muun muassa kohderyhmän kiinnostuksen kohteiden ja muiden sivujen tykkäysten mukaan.

Viestinnän sisällöt ja materiaalit

Parasta Palvelua -kehittämishjelmassa (2017-2020) on tuotettu runsaasti materiaaleja liittyen oppilaitosten ja sidosryhmien yhteistyöhön. Olemme koonneet tähän oppaaseen myös aiemmin tuotettuja työelämälle suunnattuja ajantasaisia verkkomateriaaleja ja esitteitä, jotka on tarkoitettu valtakunnalliseen käyttöön.

Tutustu materiaaleihin ja hyödynnä niitä oppilaitoksesi tai organisaatiosi viestinnässä. Materiaalit soveltuvat käytettäväksi sellaisenaan tai muokattaviksi tarpeiden mukaan. Oppaan kaikki materiaalit löytyvät Työelämässä oppiminen -tietopankista: bit.ly/tyoelamassa_tietopankki

Käyttöoikeudet

Kaikki Parasta-kehittämiskokonaisuuden aineistot on tuotettu CC BY-NC 4.0 -käyttöoikeudella. Tämä tarkoittaa, että voit kopioida ja muokata aineistoa ja levittää sitä edelleen missä tahansa välineessä, mutta sinun on mainittava lähde, tarjottava linkki lisenssiin sekä merkittävä, mikäli olet tehnyt muutoksia. Aineiston käyttö kaupallisiin tarkoituksiin on kielletty.

Lisätietoja käyttöoikeudesta: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.fi>



Teemat

Parasta Palvelua -kehittämishjelman tuotokset on koottu neljän pääteeman alle: Kumppanuus, Uusi osaaminen, Palveluprosessi ja Viestintä työelämälle. Näiden teemojen alle koottuja materiaaleja voidaan hyödyntää ammatillisen koulutuksen prosessien edelleenkehittämisessä. Teemasivut löydät osoitteesta: <https://mailchi.mp/30775c887068/parasta-palvelua-teemasivut>

Teemasivut on tarkoitettu kaikkien sidosryhmäorganisaatioiden käyttöön. Voit kopioida ja muokata sivujen sisältöjä oman organisaatiosi alustoille eri käyttötarkoituksiin. Alla olevista linkeistä löydät teemasivujen materiaalit käyttöösi:

- **Vastavuoroinen kumppanuus:** <https://trello.com/c/kVPPORuf>
- **Uusi osaaminen:** <https://trello.com/c/2Prro3U>
- **Asiakaslähtöinen palveluprosessi:** <https://trello.com/c/ht45w9K7>
- **Työelämälle viestintä:** <https://trello.com/c/7YmXILzs>

'Vastavuoroinen kumppanuus' -teemasta on julkaistu myös **työelämälle sopiva uutiskirje**. Voit ladata sen täältä <https://mailchi.mp/22a39d1b92f8/2nl5f8372k> ja hyödyntää sitä viestinnässä omille työelämäasiakkaillesi.

Esitteet

Työnantaja, yrittäjä! Työelämässä oppiminen palveluksessasi

4-sivuinen esite sähköiseen käyttöön, tulostettavaksi sekä painotiedostona:

<https://trello.com/c/FK5exKq4>

Molempi parempi - oppisopimus ja koulutussopimus työnantajalle

Esite tarjoaa tiiviin infopakettin oppi- ja koulutussopimuksesta.

Väri vaihtoehtoja on kolme, joista voit valita organisaationne käyttöön sopivimman: <https://trello.com/c/8nVqmaHZ>



Yrittäjän oppisopimus

1-sivuinen esite kertoo oppisopimuksen hyödyistä yrittäjälle:

<https://trello.com/c/1iLYAle1>

Kriittiset pisteet työelämän näkökulmasta

Kriittiset pisteet tuovat työelämäasiakkaalle esille työelämässä oppimisen palvelun yhteiset, molemminpuolista lisäarvoa tuottavat kehittämiskohteet. Ne vaikuttavat siihen, miten hyvin opiskelija ja työelämä kokevat työelämässä oppimisen onnistuneen: <https://trello.com/c/PbRCuKlv>.



Hyvän palvelun opas

Oppaan avulla voit kehittää työelämässä oppimista työpaikkojen ja oppilaitosten yhteistyönä. Sitä voi hyödyntää myös opiskelijoille ja työelämälle suunnattujen palveluiden kehittämisessä. Oppaan osa 1 soveltuu hyvin työelämälle jaettavaksi. Myös muut osat ovat herättäneet paljon kiinnostusta asiakkaissamme ja ne sopivat hyvin yhteiskehittämisen välineiksi:

<https://trello.com/b/wC4i8wup/hyv%C3%A4n-palvelun-opas-guide-f%C3%B6r-god-service>

- **Osa 1 Kumppanuutta kehittämässä:** Tässä osassa perehdytään yhteiskehittämiseen sekä oppilaitoksen ja työelämän erilisiin kumppanuuden muotoihin. Soveltuu työelämäedustajille annettavaksi: <https://trello.com/c/kZbiDvew>
- **Osa 2 Kahdeksan starttia parantaa palvelua:** Toisessa osassa käsitellään työelämässä oppimiseen liittyvät kriittiset pisteet, joista muodostuu työelämässä oppimisen palveluprosessi: <https://trello.com/c/fzK8Z6ot>
- **Osa 3 Arjen hyvät ratkaisut:** Kolmas osa sisältää konkreettisia ratkaisuja, joita voit ottaa suoraan tai muokaten käyttöön oman oppilaitoksesi arjessa: <https://trello.com/c/ibVrTqCl>
- **Osa 4 Suunnittele, kehitä ja toteuta:** Työkirjan avulla voit suunnitella, toteuttaa ja kehittää työelämässä oppimiseen liittyvää yhteistyötä: <https://trello.com/c/TrnwxboX>
- **Osa 5 Työelämässä oppimisen uudet mahdollisuudet:** Viidennessä osassa avataan työelämässä oppimisen uutta käytännön osaamista, jota kaikki työelämän kanssa yhteyksissä toimivat tarvitsevat: <https://trello.com/c/diQ8SYZU>

Viestinnän sisällöt ja materiaalit

Esitykset ja videot

Infograafi: asiakaslähtöinen työelämässä oppimisen prosessi: <https://trello.com/c/32VaKdLY>

Työpaikalla järjestettävä koulutus -video: <https://trello.com/c/KVCGC4L7>

Työpaikalla järjestettävä koulutus: ppt-esitys työelämälle: <https://trello.com/c/OT9N3sit>

Oppisopimus ja koulutusopimus: ppt-esitys työelämälle: <https://trello.com/c/Q5RZxvAy>

Työelämän ja oppilaitoksen yhteiset toimintamallit

Tempaa muut mukaan! -työpaja

Työpaja sopii tiimeille ja pienryhmille kriittisten pisteiden tarkasteluun ja kehittämiskohteiden päättämiseen: <https://trello.com/c/grCqn330>

Kehitämme kumppanuutta -työpaja

Kumppanuustyö voidaan käynnistää työelämäkumppaneiden ja oppilaitoksen yhteisellä työpajalla, tavoitteena luoda yhteinen näkemys vastavuoroisen kumppanuuden merkityksestä. Työpajassa luodaan perusta oppilaitoksen sisäiselle työnjaolle kumppanuustyössä. Työelämäkumppanit hyötyvät tunnistamalla oppilaitosyhteistyön eri muotoja sekä ideoimalla yhdessä ratkaisuja osaamisen kehittämiseen ja rekrytointitarpeisiin.



- Kehitämme kumppanuutta -työpajan esite: <https://trello.com/c/j4CNc7FO>
- Työpajan järjestäjän opas: <https://trello.com/c/Jgva2h5i>

Rohkeasti uudistamaan! -tuotekuvasto

Menetelmiä ja työkaluja opetus- ja ohjaushenkilöstölle ja työelämälle: osaamisen arviointioppaat, muistilistat, osallistavat yhteistyömallit, digitaaliset pedapolut ym: https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/wp-content/uploads/sites/20/2019/01/Vihko_tulostettava_PDF.pdf

Open Day ja Open Partner -toimintamallit

Open Day -toimintamallissa opettajat jalkautuvat yhden päivän ajaksi vierailemaan työpaikkoihin ja kertomaan ammatillisen koulutuksen uudistuksista sekä laajentamaan yhteistyön mahdollisuuksia.

Open Partner -toimintamallissa työelämän edustaja kutsutaan vierailemaan oppilaitokseen ja tutustumaan oppilaitoksen arkeen sekä siihen, miten omaa alaa nykypäivänä opiskelijoille opetetaan:

https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/toimintamallit-ja-materiaalit/open-day-ja-open-partner/



Verkkomateriaalit

Työelämässä oppiminen -tietopankki

Parasta Palvelua -kehittämishajelman materiaalipankki:
bit.ly/tyoelamassa_tietopankki



Parasta Osaamista -blogi

Parasta Osaamista -hankkeen aineistot ja materiaalit:

https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/

- Työpaikkaohjaajan perehdytys -verkkokurssi:
https://blogit.gradia.fi/parasta_osaamista/tyopaikkaohjaajan-perehdyttaminen/

Uranoortajat

Uranoortaja-tarinat ovat työnantajien, yrittäjien ja opettajien kertomuksia onnistuneista työelämässä oppimisen toimintamalleista, uusista yhteistyömahdollisuuksista oppilaitosten kanssa tai räätälöityjen tutkintojen tarpeesta. Yritysten uranoortajatarinoita mm: SOL Palvelut, Clitycon, Pentisol ja Pharmac Finland. Hyödynnä Uranoortaja-tarinoita oppilaitoksesi viestinnässä: <https://uranoortajat.fi/>

Oppisopimus.fi

Sivusto tarjoaa laajan tietopaketin oppisopimuksesta opiskelijoille, yrityksen henkilöstön osaamisen kehittämisestä vastaaville sekä yrittäjille.

- **Yrittäjän oppisopimus:** <https://www.oppisopimus.fi/yrittajalle/oppisopimuskoulutus/>
- **Oppisopimus-materiaalipankki:** <https://trello.com/b/nsIGzB4G/materiaalipankki>

Mentoripankki

- **Mentoripankki-palvelu yrittäjän oppisopimukseen:** <https://mentoripankki.recit.fi/fi/>
- **Mentorin manuaali:** <https://trello.com/c/9EOFJtg0>

Ohjaan.fi

Sivusto tarjoaa tukea työpaikkaohjauksen arkeen. Valmista materiaalia oppilaitoksen käytettäväksi ja muokattavaksi: muistilistoja, kaavioita, videoita ohjaukseen: <https://ohjaan.fi/>

Työelämässä oppiminen -tietopankista Trellosta

löydät kaikki
aiheeseen liittyvät materiaalit ja
Parasta Palvelua teemasivut

[Bit.ly/tyoelamassa_tietopankki](https://bit.ly/tyoelamassa_tietopankki)



Material på svenska

Temasidor

Resultaten av utvecklingsprogrammet Bästa Service sammanställs under fyra teman: Partnerskap, Ny kompetens, Serviceprocessen och Kommunikation med arbetslivet. Temana kan användas i arbetet för utveckling av yrkesutbildningens processer och kvalitet. Temasidorna är avsedda för alla utbildningsanordnares bruk och kan överföras till läroanstaltarnas plattformar. Temasidorna finns i databanken för lärande i arbetslivet: bit.ly/tyoelamassa_tietopankki

Brochyr

Två väger - samma mål! Läroavtal & utbildningsavtal broschyr för arbetsgivare:

<https://trello.com/c/x3kFoCKX>



Guide för god service

Den här guiden fungerar som ett verktyg för undervisande och handledande personal vid yrkesläroanstalterna. Med hjälp av den här guiden kan du utveckla lärande i arbetslivet samt samarbetet mellan arbetsplatserna och din organisation. Guiden kan också användas för att utveckla service och tjänster för studerande och arbetslivet:

trello.com/b/wC4i8wup/hyv%C3%A4n-palvelun-opas-guide-f%C3%B6r-god-service

- **Del 1 Utveckla kompanjonskap:** I första delen bekantar vi oss med gemensam planering med arbetslivet och olika former av kompanjonskap mellan yrkesläroanstalter och arbetslivet: <https://trello.com/c/kZbiDvew>
- **Del 2 Förbättra servicen med hjälp av åtta punkter:** I den andra delen behandlas lärande i arbetslivets kritiska punkter. Med hjälp av de kritiska punkterna bildas en enhetlig serviceprocess för kärnprocessen lärande i arbetslivet: <https://trello.com/c/fzK8Z6ot>
- **Del 3 Bra lösningar i vardagen:** Den tredje delen ger konkreta lösningar som du direkt eller med små justeringar kan ta i bruk i vardagen: <https://trello.com/c/ibVrTqCl>
- **Del 4 Arbetsbok: Planera, förverkliga och utveckla:** Den fjärde delen är en arbetsbok som hjälper dig att planera, förverkliga och utveckla samarbetet gällande lärande i arbetslivet: <https://trello.com/c/TrnwxBOx>

Presentation

Läroavtal & utbildningsavtal PowerPoint presentation: <https://trello.com/c/OWK50he1>

Online material

Banbrytande: <https://uranuurtajat.fi/sv/>

Läroavtal: <https://www.oppisopimus.fi/sv/>

- Läröavtal material bank: <https://trello.com/b/nsIGzB4G/materiaalipankki>

Ohjaan.fi

Stöd för arbetsplatshandledningens vardag: <https://ohjaan.fi/sv/startsidea/>

Mentorbanken

Att hitta en mentor, mentorns verktygslåda, läroavtalsutbildning för företagare, att vara mentor för en företagare: <https://mentoripankki.recit.fi/sv/>

Material in English

Brochures

Both are better! Apprenticeship training & training agreement brochure for employer: <https://trello.com/c/rpoSzvew>

Apprentice training for entrepreneurs brochure: <https://trello.com/c/soOhroPR>

Online material

Apprenticeship: <https://www.oppisopimus.fi/en/>

Ohjaan.fi, Support for workplace tutors: <https://ohjaan.fi/en/home/>

Mentor Bank, Mentor's package of tools, entrepreneur's apprenticeship training, how to be a mentor to an entrepreneur: <https://mentoripankki.recit.fi/en/>



Opettaja viestijänä ja arjen kumppanuuksien rakentajana

Tässä oppaan viimeisessä osiossa käsitellään opettajan ja työpaikkojen yhteistyötä viestinnän näkökulmasta.

Työelämän kanssa tehtävä yhteistyö on keskeistä ja se on tavoitteena kirjattu myös lakiin ammatillisesta koulutuksesta. Työelämäyhteistyön tiivistäminen kumppanuuteen pitää oppilaitokset tietoisina asiakkaiden tarpeista. Tästä hyötyvät eniten opiskelijat, mutta kumppanuutta tarvitaan myös alueellisen työ- ja elinkeinoelämän osaamisen uudistamisessa.

Tänä päivänä on entistä tärkeämpää, että oppilaitokset pystyvät vastaamaan nopeastikin muuttuviin koulutustarpeisiin. Työelämäyhteistyön onnistumisella on jatkossa vaikutusta myös oppilaitoksen saamaan rahoitukseen.

Vastavuoroisuudella varmistamme, että yhteistyö on kaikille osapuolille kannattavaa ja vaikuttavaa. Vastavuoroinen kumppanuus lähtee arjen kumppanuudesta työelämän kanssa. Se toteutuu käytännössä opettajan ja työpaikan yhteistyönä esimerkiksi koulutus- ja oppisopimustoiminnassa, työpaikkakäynneillä ja muissa yhteisissä kohtaamisissa. Kumppanuustyössä on mukana koko oppilaitoshenkilöstö - organisaation kaikilta tasoilta - omasta työstään käsin.



Kuva: Parasta Palvelua -kehittämisohjelma

Opettaja viestijänä

Opettajan ja työpaikkojen kohtaamiset tarjoavat paljon mahdollisuuksia yhteistyölle ja sen syventämiselle.

Siksi on tärkeää, että:

- Tunnen nykyisin mukaiset työelämässä oppimisen muodot ja käytän viestinnässäni niiden mukaisia ammatillisen koulutuksen käsitteitä.
- Ymmärrän oman roolini viestintäviejänä, yhteistyökumppanina sekä oppilaitoksen imagon rakentajana työelämään.
- Tiedostan, että viestiminen yhdenmukaisilla termeillä on tärkeää, koska samalla työpaikalla voi käydä oppilaitoksestamme useita henkilöitä tai henkilöitä useasta eri oppilaitoksesta.
- Viestin asiakaslähtöisesti ja selkeästi tavalla, jonka opiskelijat ja työelämäasiakkaat ymmärtävät. En kuitenkaan ole besserwisser käsitteiden käytön kanssa, sillä tiedostan, että asiakkaiden ei tarvitse omaksua oppilaitostermistöä eikä pyydellä anteeksi sitä, ettei osaa käyttää oikeaa termiä tai käsitettä.
- Tunnen oman organisaationi viestintäsuunnitelman ja hyödynnän sitä viestinnässä omille työelämäkumppaneilleni.
- Tiedän paikalliset sekä valtakunnalliset työelämässä oppimisen viestintäkanavat ja osaan hyödyntää organisaatiossamme yhteisesti käytettäväksi sovittuja valtakunnallisia materiaaleja.
- Huomioin kohderyhmän ja viestin asiakkaille asioista, jotka ovat heille olennaisia.

On hyvä muistaa, että asiakkaita ei kiinnosta oppilaitoksen sisäiseen prosessiin kuuluvat asiat.

Oppilaitoksen / työnantajan henkilökuntaa



Opettaja viestijänä ja arjen kumppanuuksien rakentajana

Huomio palveluprosessiin

Huomio palveluprosessiin!



- Asiakkaalle näkyvä toiminta
- Pääperiaatteiltaan yhdenmukainen palvelu



- Oppilaitoksen sisäinen toiminta
- Järjestelmät ja tukipalvelut
- Työnjako ja roolitus

Parasta Palvelua -kehittämissuunnitelma 2019

Pohdittavaa

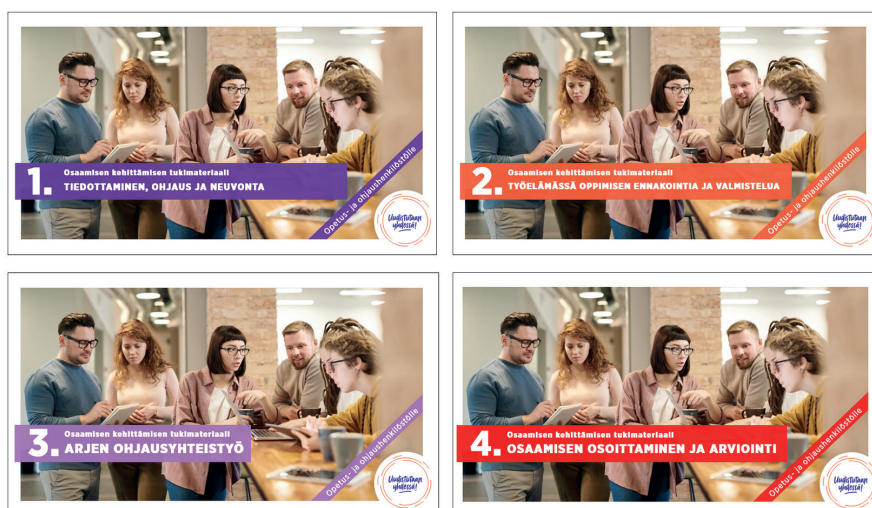
- Mitkä asiat kuuluvat asiakkaiden palveluprosessiin? Mitkä taas oppilaitoksen sisäiseen toimintaprosessiin?
- Mitä eroa on, kun viestitään opiskelija- tai työelämäasiakkaille?
- Ketkä kaikki oppilaitoksessanne osallistuvat työelämässä oppimisesta viestimiseen?
- Mistä oppilaitoksen sisäisistä asioista työelämälle ei kannata viestiä?
- Millä tavoin ja missä kanavissa työelämässä oppiminen näkyy viestinnässänne (esitteet, www-sivut, some, esitemateriaalit, palvelut työpaikkaohjaajille jne.)?
- Mitä hyötyä opiskelijoille ja työelämälle on siitä, että jokainen henkilökunnan edustaja viestii työelämässä oppimisesta yhtenäisesti, nykyisillä termeillä ja käsitteillä?

Viestimme työelämälle - tiedottaminen, ohjaus, neuvonta

Koulutus- ja oppisopimusprosessin tueksi on julkaistu oppilaitosten käyttöön laaja materiaali, jossa avataan työelämässä oppimisen prosessissa tarvittavaa käytännön osaamista. Yksi osista käsittelee tiedottamista, ohjausta ja neuvontaa ja opettajan roolia viestintätyössä.

Power Point-muotoinen materiaali on jaettu neljään osaan:

1. Asiakaslähtöinen tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus
2. Työelämässä oppimisen yhteissuunnittelu
3. Arjen ohjausyhteistyö
4. Näyttöjen laatu



Kukin osa koostuu case-tarinoista, pohdittavista kysymyksistä ja osaamisen perusteluista, joita ovat mm. lait ja asetukset. Materiaali soveltuu yhteisölliseen käyttöön esimerkiksi osaksi perehdytysten ja valmennusten sisältöjä.

Tutustu valmennusmateriaaliin: <https://trello.com/c/T4jeDA8c>

Löydät materiaalista vinkkejä seuraaviin tilanteisiin:

- **Tiedottaminen työelämälle:** Miten asiakkaalle puhutaan koulutus- ja oppisopimuksesta tai HOKSista?
- **Työvoimaa tarvitaan...nopeasti:** Kuka meidän talossa oikein palvelee?
- **Uusi työnantaja ottaa yhteyttä:** Kenelle ohjaan ja kuka ottaa kopin?
- **Opiskelu kesäloman aikana:** Voiko tehdä tutkinnon osan toisesta tutkinnosta?
- **Palkan vaikutus tukiin:** Eihän opiskelijan talousasioihin tule yllätyksiä?

Työpaikkakäynnit - arjen kumppanuutta parhaimmillaan

Oppilaitoksen ja työelämän toimijoiden kohtaamiset työpaikoilla ovat parhaita paikkoja yhteistyön syventämiseen.

Tämä edellyttää, että mietitään jo ennakolta työpaikan edustajan aiemmin esille ottamia toiveita ja odotuksia yhteistyölle. Tapaamisen voi aloittaa niistä keskustellen. Myös työpaikkakyselyjen koontituloksia on hyvä hyödyntää tapaamiseen ja asiakkaan rooliin valmistautuessa. Asiakastapaamisten lisäksi asiakkaan rooliin voi asettua erilaisissa työpajoissa ja yhteisissä tilaisuuksissa.

Uutta ammatillista koulutusta on kehitetty viime vuosina palveluutoilun ja yhteiskehittämisen menetelmin yhdessä opiskelija- ja työelämäasiakkaiden kanssa. Tämän yhteiskehittämisen myötä on syntynyt **työelämässä oppimisen kehittämiskohteet eli ”kriittiset pisteet”**. Ne vaikuttavat siihen, miten opiskelija ja työelämä kokevat työelämässä oppimisen onnistuneen. Kriittiset pisteet ovat niitä konkreettisia asioita, joiden avulla yhdessä rakennetaan asiakaslähtöistä ja työelämälle arvoa tuottavaa yhteistyötä.



Kun kehitämme toimintaamme näissä kriittisissä pisteissä yhdessä asiakkaidemme kanssa, muodostuvat asiakkaiden kokemukset ja tuloksetkin koulutus- ja oppisopimustoiminnastamme aiempaa paremmiksi. Kriittiset pisteet tarjoavat meille myös mahdollisuuden kerätä asiakaspalautetta ja parantaa palveluamme. Kun ne ohjaavat toimintaamme myös työpaikkakäyntien yhteydessä, tuntevat asiakkaat, että kiinnitämme huomiota heille tärkeisiin asioihin.

Työpaikkakäynnit tarjoavat monia mahdollisuuksia yhteistyön syventämiseen

- Millainen suunnitelma sinulla on ohjauksen työpajalla?
- Oletko työpaikan edustajien tavoitettavissa? Käytättekö yhteydenpidossa digitaalisia välineitä?
- Käytättekö työpaikkaohjauksen ja perehdytyksen tukena oppilaitoksessa yhdenmukaisia/valtakunnallisia materiaaleja?
- Onko näyttöjen suorittamiseen yhdenmukainen ja asiakaslähtöinen toimintatapa? Ymmärtävätkö kaikki osapuolet, mitä näytöissä tehdään?
- Miten seuraatte työpaikkakäynneillä tehtyjen suunnitelmien toteutumista? Miten muutoksista viestitään?
- Miten viet eteenpäin työpaikoilla esiin nousseita palvelutarpeita? Mitä muita oppilaitoksenne palveluita esittelet tai tarjoat työpaikkakäynneillä?

Vinkkejä työpaikkakäynnille - viestinnän ja palveluiden markkinoinnin kannalta

1. Valmistaudu

Onnistuneeseen asiakastapaamiseen liittyy, että tunnistat erilaiset asiakkaat ja asiakkuudet. Voit valmistautua tapaamiseen seuraavan tarkistuslistan avulla.

- **Kenet tapaat?**

- Asiakkaan rooli organisaatiossa
- Mistä asioista hän on vastuussa? Voiko hän tehdä päätöksiä?
- Miten henkilö ajattelee? Mitä arvoja ja asenteita voit selvittää etukäteen? Tutki henkilön profiilia esimerkiksi LinkedInistä ja katso, löytyykö blogia, kasvokuvaa tai jopa videota, jolla tämä henkilö esiintyy.

Videon näkeminen auttaa orientoitumaan vuorovaikutukseen vieraan henkilön kanssa ja voi edesauttaa keskustelun luontevaa sujumista.

- **Mitä tavoitteita sinulla on tapaamiselle?**

- Mitä olet menossa esittelemään?
- Mitä materiaalia sinulla on mukana?
- Mitä palvelujanne voisit tarjota asiakkaalle yhteistyönne syventämiseksi ja asiakkaan tarpeiden täydentämiseksi?

Kannattaa varautua printtimateriaalin lisäksi esimerkiksi tablet-laitteella tai kannettavalla tietokoneella, jotta voit tarvittaessa hakea materiaaleja asiakkaan tarpeen mukaan.

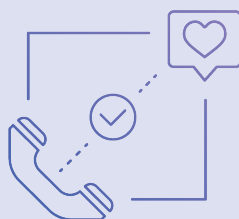
- **Mitä toinen osapuoli mahtaa sinulta odottaa?**

- Miten ylität odotukset? Vie mukanas jotain yllättävää hänelle.

Valmistautumiseen kuuluu myös tutustua oman organisaation tarjoamaan palveluvalikoimaan esim. verkkosivujen kautta. Selvitä myös yhteystiedot, mitä kautta asiakas voi tarvitessa saada palveluista lisätietoja.

VINKKI!

Asiakkaiden kanssa on hyvä sopia kaikille osapuolille sopivat yhteydenpitotavat. Näin teemme yhteydenpidon mahdollisimman sujuvaksi.



2. Toteuta

Ensimmäinen kontakti potentiaalisen asiakkaan kanssa voi olla sähköposti. Viestin aihe kannattaa olla asiakkaan huomion herättävä.

Sovitusta tapaamisesta lähetetään kalenterikutsu, johon on hyvä kirjoittaa kuvaus tapaamisesta - mikä on tapaamisen tarkoitus ja tavoitteet sekä mitä hyötyä tapaamisesta heille on.

Onnistumisen avaimia luottamuksen rakentamiseen on löytää asiakkaan kanssa jotain yhteistä, mikä on samalla avain toisesta pitämiseen. Tämä voi kuulostaa itsestään selvältä, mutta osoittaa myös, että olet kiinnostunut myös asiakkaan tarpeista ja toiveista.

Ensitapaamisessa on tärkeää lähteä liikkeelle ajatuksella "Kuinka voin auttaa tätä työnantajaa?" Tapaamisen painotus on asiakkaan tilanteen ymmärtämisessä ja tarpeen kartoittamisessa.

Hyvä ensimmäinen kysymys on "mitä kuuluu" muotoiltuna tilanteeseen sopivan avoimesti esim. "Mitäs tänne tällä hetkellä kuuluu?" Tämä on jo hyvä keino saada jo esille mahdollisia palvelutarpeita, joihin voitte keskustelun aikana tarkentaa.

Millaisia ratkaisuja sinä tarjoat?

Kun luottamus rakennetaan vastavuoroisen asiakasajattelun mukaisesti ja asiakkaan tilanne ymmärretään, on asiakkaalle sopivan ratkaisun löytäminen yksinkertaista.

Ajankäyttö tapaamisessa

Uusien työelämän edustajien tapaaminen on opettajan näkökulmasta ratkaisumyynnin kaltaista toimintaa.

Tällöin ajankäyttö jakautuu karkeasti tapaamisessa seuraavasti:

- Luottamuksen rakentaminen ja vahvistaminen 40 %
- Tilanteen ja tarpeen kartoittaminen 30 %
- Ratkaisun esittäminen 10 %
- Lisäarvon ja hyötyjen esittäminen 10 %
- Päätöksen pyytäminen - sopsisiko tämä? 10 %

Tarvekartoituksessa käytettäviä haastattelutekniikoita on erilaisia - tässä niistä tärkeimpiä:

- Keskustelu aloitetaan helpoilla kysymyksillä ja edetään kohti haastavampia.
- Kysymykset liittyvät aluksi laajempiin kokonaisuuksiin ja etenevät kohti yksityiskohtia.
- Kysytään “avoimia” kysymyksiä, joihin ei voi vastata “kyllä” tai “ei”. Tällöin hyviä kysymyssanoja ovat esimerkiksi *kuinka*, *millainen*, *miten*.
- Miksi-alkuiset kysymykset ovat hankalia, usein on parempi kysyä niitä vasta lopuksi.

Esimerkiksi seuraavaa kysymystekniikkaa voi hyödyntää, kun halutaan selvittää yhteistyön mahdollisuuksia. Kysymykset vaihtuvat luonnollisesti, kun halutaan sopia esimerkiksi opiskelijan ja työpaikan kanssa koulutus- tai oppisopimusvaihtoehdoista tai yhteisistä projekteista.

1. Tilannekysymykset

- Oletteko tehneet aiemmin oppilaitosten kanssa yhteistyötä? Miten se on toiminut?

2. Ongelmakysymykset

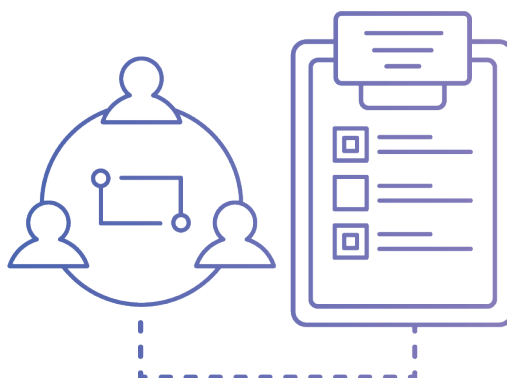
- Millaisia haasteita teillä on ollut yhteistyön kanssa?
- Millaisia haasteita teillä on osaamisen kehittämisen kanssa?

3. Seurauskysymykset

- Mitä näistä haasteista on seurannut?

4. Merkityskysymykset

- Mikä teille on tärkeää oppilaitosyhteistyössä?
- Millaisissa asioissa koette, että oppilaitos voi olla teidän apuna tai kumppanina?



Kuuntelu

Aidon läsnäolon ja kuuntelun prosessi mukailee seuraavaa kaavaa.

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. Kuuleminen | (Hearing) |
| 2. Ymmärtäminen | (Understanding) |
| 3. Muistaminen | (Remembering) |
| 4. Tulkitseminen | (Interpreting) |
| 5. Arvioiminen | (Evaluating) |
| 6. Vastaaminen | (Responding) |

Luontaisesti kuuntelemme kuitenkin niin, että toistamme vaiheet järjestyksessä 1. kuuleminen, 5. arvioiminen, 4. tulkitseminen, 6. vastaaminen.

Tällainen reagoititapa johtaa herkästi väärinymmärryksiin. Liian hätäinen arviointi kesken toisen lauseen ja siitä johtuva väärä tulkinta saa toisen osapuolen tuntemaan, että emme ole kiinnostuneita. Kannattaakin panostaa asiakaskohtaamisessa kuunteluun ja hidastaa omaa reagoitiaan. Tässä onnistuminen takaa onnistuneen kohtaamisen!

Aina on myös mahdollista varmistaa (kohdat 2 ja 4) ymmärsikö kuulijana oikein ja esittää tarkentavia kysymyksiä, esim. "Ymmärsinkö oikein, että...? Tulkitsinko oikein, että...?"

VINKKI!

Vastavuoroinen kumppanuus ja yhteistyö tuottaa kaikille osapuolille hyötyjä. Olethan esiteltyt, mitä asiakkaasi yhteistyöstä saa, mikä on hänen roolinsa ja mihin hän sitoutuu.

Päätöksenteko ja ratkaisu

Jokaiseen tapaamiseen liittyy aina jokin tavoite. Tämä tavoite saadaan täytettyä vain, jos asiakkaalta uskalletaan kysyä päätöstä. Tätä kutsutaan call to action -osuudeksi. Näin varmistetaan, että asiakas saa ratkaisun.

Lähdemmekö yhteiskehittämään? Solmitaanko opiskelijalle koulutus- vai oppisopimus? Onko työpaikka valmis vastaanottamaan opiskelijoita myöhemminkin? Onko työpaikalla jo olevan henkilöstön osalle osaamisen kehittämistarpeita? Entä onko valmennustarpeita työpaikkaohjaajille?

Päätöksen pyytäminen on kriittistä yhteistyöhön sitoutumisen kannalta! Tämän vuoksi on myös tärkeää sopia päätökselle joku deadline, ellei asiakkaan ole juuri silloin mahdollista vastata. Päätöksenteossa on hyvä kerrata mitä on sovittu ja milloin asiaan palataan. Viethän liidin/ palvelupyynnön tarvittaessa omassa organisaatiossasi henkilölle, joka hoitaa asiaa eteenpäin.

Vastavuoroinen kumppanuus ja yhteistyö tuottaa kaikille osapuolille hyötyjä. Olethan esiteltyt, mitä asiakkaasi yhteistyöstä saa, mikä on hänen roolinsa ja mihin hän sitoutuu.

Tapaamisen jälkihoito

Heti tapaamisen jälkeen on hyvä lähettää asiakkaalle kirjallinen yhteenveto tai muistio tapaamisesta ja siinä sovituista asioista.

Kirjaa asiakkaan kanssa sovitut asiat myös oppilaitoksesi käyttämään asiakkuuden hoitomallin mukaiseen tietokantaan. Välitä palvelutarpeet henkilöille, jotka hoitavat asiaa eteenpäin ja tiedota tästäkin asiakasta. Tämä edellyttää, että tunnet oppilaitoksenne palvelut ja verkoston, jotta voit tarvittaessa ohjata palvelutarpeita eteenpäin.

Miten varmistat tässä tilanteessa, että asiakas saa ratkaisun?

- Millaiset oppilaitoksenne palautteen keräämisen tavat ja prosessit ovat? Millä tavalla hyödynnät työpaikkakäyntejä palautteen keräämiseen?
- Miten palautteita käsitellään? Miten itse pääset perehtymään palautekoonteihin?
- Mitä tapahtuu opiskelijan valmistuttua? Saavatko työpaikat kiitoksen yhteistyöstä?



3. Arvioi

Kannattaa tehdä lyhyt itsearvio tapaamisen jälkeen.

- Miten tapaaminen onnistui asettamiisi tavoitteisiin ja tapaamiseen kohdistuviin odotuksiisi nähden?
- Millainen tunne tapaamallesi henkilölle jäi kohtaamisesta?
- Missä onnistuit mielestäsi hyvin?
- Mitä aiot tehdä seuraavalla kerralla eri tavalla?

