

TALOUDEN ASIAKASPALVELUOSAAMISEN SIMULAATIOT

Yleistetyt simulaatiotilanteet

Johdanto

Simulaatio-oppimista hyödynnettiin Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot -hankkeessa ja tässä on esitetty hankkeen lopputuloksena muutama yleinen simulaatiotilanteen kuvaus, joita voi soveltaa oppimisen tukena alan yrityksissä sekä alan opetuksessa oppilaitoksissa.

Lähtökohtaisesti simulaatioissa opitaan kokemuksellisella ja käytännönläheisellä tavalla. Käytännössä simulaatio toteutetaan niin, että osallistujat jaetaan pienryhmiin, jotka valmistautuvat annettujen kuvausten ja raamien tuella erilaisiin asiakaspalveluun liittyviin tilanteisiin. Osa osallistujista toteuttaa tilanteen, osa seuraa tilannetta kuvan ja äänen välityksellä toisessa tilassa. Tämän jälkeen käydään yhteinen oppimis-/purkukeskustelu.

Simulaation voi toteuttaa LAB-ammattikorkeakoulun simulaatiokeskuksessa, yrityksen tai oppilaitoksen muissa tiloissa, jolloin on hyvä varata kaksi erillistä tilaa mielellään toistensa läheisyydestä tai vaikkapa Teams-yhteydellä verkossa. Verkkosimulaatiossa voi hyödyntää erilaisia käytössä olevia työkaluja (mm. Breakout roomit valmistautumisessa). Verkossa simulaatiotilanteeseen osallistuvilla on tyypillisesti mikrofoni ja kamera päällä, seuraavat henkilöt pitävät ne kiinni.

Simulaation järjestämisessä on hyvä olla nimetty vastuhenkilö, joka vastaa prosessin läpiviennistä. Valmisteluvaiheessa hän varmistaa oppimistavoitteet ja niihin sopivat tilannekuvaukset. Itse tilaisuudessa henkilö hoitaa tilaisuuden sujuvan juoksutuksen ja fasilitoi purkukeskustelun. Tilaisuuden jälkeen on hyvä pyytää osallistujapalaute.

Simulaatioasetelma

Osallistujia simulaatiossa on tyypillisesti 6–25. Tässä dokumentissa kuvailtuja tilanteita voi tarkentaa ja muovaila, olennaista on, että kuvaukset ovat osallistujien näkökulmasta realistisia arjen tilanteita.

Simulaation eteneminen vaiheittain:

- Osallistujat jaetaan pienryhmiin:
 - 2–5 henkilöä per ryhmä, osallistujamäärän mukaan.
 - Jaetaan simulaatiotilanteen kuvaukset pienryhmille, annetaan aikaa valmistautua ja tarkentaa (n. 10–20 minuuttia) – vältetään tilanteen tarkkaa käsikirjoittamista!

- Pienryhmissä valitaan osallistuja/-t tilanteeseen tai sovitaan, mikä pienryhmä toteuttaa tilanteen.
- Ennen tilanteen toteutusta jaetaan seurantatehtävät havainnoijille.
- Valitut henkilöt käyvät noin 10 minuutin neuvottelun/keskustelun tilannekuvauksessa annettujen raamien puitteissa.
 - Ajankäytöstä on mainittu kunkin tilannekuvauksen yhteydessä.
 - Ajankäyttöä ei lähtökohtaisesti tarvitse seurata, sillä fasilitaattori voi keskeyttää keskustelun sopivassa kohdassa.
 - Tilannekuvauksessa mainittua lopullista lopputulemaa ei tarvitse välttämättä saavuttaa, sillä keskustelun tarkoitus on toimia ajatusten herättäjänä oppimiskeskustelua varten.
- Yhteinen oppimiskeskustelu, johon kaikki osallistuvat (n. 30–45 minuuttia).
 - Oppimisen kannalta olennaisin vaihe.
 - Oppimiskeskustelun voi käydä läpi monella tavalla, esim. yhteisenä havainnointitehtäviin liittyvänä keskusteluna tai niin, että ensin keskustellaan pienryhmissä havainnoista ja sen jälkeen jaetaan olennaiset havainnot yhteisesti.
- Kokonaisajankäyttö per tilanne noin 1 tunti.

TILANNEKUVAUS 1: TULEVAISUUDEN TYÖ TALOUSHALLINNOSSA

Tässä tilanteessa olette omassa asiantuntijaroolissanne ja käytte kahvipöytäkeskustelua siitä, millaista tulevaisuuden asiakaspalvelu tiloimistossa voisi olla.

- Vaihtoehto 1: Miten suhtaudutte, mikäli tulevaisuudessa keskustellessanne asiakkaan kanssa asiakkaana onkin tekoälyagentti, joka tuo esiin asioita nopeasti ja kattavasti ja hakee tarvittaessa tekoälyltä varmistuksen asioista?
- Vaihtoehto 2: Miten suhtaudutte, mikäli asiakkaanne on koostanut tekoälyä käyttäen pitkän listan kirjanpidollisia ja verotuksellisia toimenpiteitä, joita hän vaatii toteutettavaksi. Huomaat listasta heti, että tekoälyn koostamat toimenpiteet ovat työläitä toteuttaa ja laskelmat perustuvat hyvin karkeisiin oletuksiin.
- Vaihtoehto 3: Millaista osaamista vaatii vuonna 2040 tehtävä kirjanpitäjän työ, jossa asiakasta tavataan holografisissa kokoushuoneissa, joissa raportit näkyvät kolmiulotteisina ja jossa voidaan ajaa erilaisia skenaarioita reaaliaikaisen liiketoimintasimulaattorin avulla. Miten tällainen asetelma muovaa asiakaspalvelijan / kirjanpitäjän / muun taloushallinnon alan asiantuntijan työtä?
- Vaihtoehto 4: Mitä automatiikka ja robotiikka voi tarkoittaa asiakaspalvelu- tai kirjanpitäjän työssä tulevaisuudessa?

Valmistautukaa tilanteeseen ensin itsenäisesti hiljaisuudessa noin 10 minuuttia kirjaten itsellenne ylös mieleen tulevia ajatuksia. Jakakaa mieleenne tulevia päällimmäisiä ajatuksia ja toimintatapoja, kun yhteinen simulaatiokeskustelu käynnistyy. Aikaa keskusteluun on n. 10 min.

TILANNEKUVAUS 2: EPÄVARMUUS JA HAASTAVAT TILANTEET ASIAKASTYÖSSÄ

Tässä tilanteessa olette omassa asiantuntijaroolissanne ja käytte kahvipöytäkeskustelua epävarmuuden ja haastavan tilanteen kohtaamisesta asiakastyössä.

- Miten suhtaudutte/toimitte, mikäli kohtaatte tilanteen, jossa on paljon epävarmuutta? Entä jos asiakas vaatii selkeitä ja nopeita vastauksia haastaviin, tulkinnallisiin ja selvitystä vaativiin asioihin?
- Entä millainen asiakas on haastava ja miten kohtaatte haastavan asiakkaan?
- Miten epävarmuuteen tai haastavaan asiakaskohtaamiseen voi asiakaspalvelijan / kirjanpitäjän / muun asiantuntijan työssä varautua ennakoon?
- Millaisia kokemuksia ja keinoja on toimia itse tilanteessa?

Valmistautukaa tilanteeseen ensin itsenäisesti hiljaisuudessa noin 10 minuuttia kirjatun itsellenne ylös mieleen tulevia ajatuksia. Jakakaa mieleenne tulevia päällimmäisiä ajatuksia ja toimintatapoja, kun yhteinen simulaatiokeskustelu käynnistyy. Aikaa keskusteluun on n. 10 min.

Tilannekuvausten 1 ja 2 käyttö ja soveltaminen

Edellä kuvatut kaksi tilannetta ovat toimivia ensimmäisenä harjoitteena simulaatio-oppimiseen. Harjoite voi olla kestoltaan lyhyt, mutta toisaalta yhteisön kannalta relevantti teema herättää hyvää ja moninäkökulmaista keskustelua. Samalla niin sanottua hiljaista tietoa saadaan sanoitettua ja jaettua. Uusien työntekijöiden kannalta erityisen hyödyllinen.

Sovellettavissa erilaisissa taloushallinnon alan yrityksissä tai oppimistilanteissa oppilaitoksissa.

Seurantatehtävät (jaetaan havainnoijille)

- *Millaisia kysymyksiä esitetään?*
- *Millaista vuorovaikutusta havaitsette (sanallinen, sanaton)?*
- *Millaisia asioita nousee esiin, mitä jää nousematta esiin?*

Kysymyksiä oppimiskeskusteluun fasilitaattorin käyttöön

- Mitä päällimmäisiä havaintoja ja tunnelmia heräsi (voi kysyä keskusteluun osallistuneilta)?
- Mitä siinä tapahtui? Vaiheittain, ylipäätään?
- Mitä siinä olisi voinut tapahtua? Mitä jäi käsittelemättä?

- Teema tulevaisuuden työ: Miten todennäköisenä pidätte, että automatiikka ja robotiikka tulee olemaan merkittävässä osassa taloushallinnon asiakaspalvelutyössä? Millainen on ihmisen rooli, mikäli näin tapahtuu?
- Teema haastavat tilanteet: Millaisia käytännön esimerkkejä teillä on keinoista, jotka auttavat haastavissa tilanteissa toimimiseen?
- Nosta keskustelusta esiin yksi ratkaisumalli, jota olisi helppo hyödyntää omassa työssä.
- Millaisia asioita havainnointitehtävistä nousi esiin? Mikäli havainnointitehtäviä teki pienryhmä, voi heille antaa ensin hetken aikaa keskustella keskenään havainnoista. Sen jälkeen yhteisesti nostetaan ydinasiat esiin ja keskustellaan.

3. TILANNEKUVAUS 3: PALVELUNTARJOAJAN JA ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

Tässä tilanteessa taloushallinnon yrityksen edustaja (voi olla myös pari asiantuntijaa) ja yrityksen asiakas kohtaavat Teamsissä normaalissa asiakassuhteen hoitoon liittyvässä palaverissa. Tilanteeseen valmistaudutaan pienryhmässä, joka valitsee osallistujan/-t tilanteen läpivientiin. Alla on erillinen ohjeistus valmistautumista varten taloushallinnon yritystä edustaville, ja erillinen asiakkaan edustajille.

Aikaa valmistautumiseen n. 15 minuuttia. Keskusteluja ei tarvitse käsikirjoittaa, muistin tueksi voi kirjailla avainsanoja.

TILANNEKUVAUS 3 TALOUSHALLINTOALAN YRITYKSEN X ASIANTUNTIJALLE

Olette aiemmin sopineet, että otatte yhteyttä pienen kymmenisen henkilöä työllistävän IT-konsulttialan yrityksen omistaja-toimitusjohtajalle Teamsillä hänen lomansa jälkeen. Tiedätte, että asiakkaalla on loma takanaan ja ette ole saaneet häneltä vastauksia viesteihinne.

Valmistautukaa keskustelemaan asiakkaan kanssa hänen toimintaansa liittyvistä kysymyksistä. Tarkentakaa, mihin viesteihin odotatte vastausta. Valmistelkaa myös pari muuta kysymystä asiakkaalle.

Aikaa keskustelulle on noin 10 minuuttia, mutta teidän ei tarvitse seurata ajankulua. Tavoitteenne on saada asiat käytyä läpi hyvässä hengessä.

TILANNEKUVAUS 3 ASIAKKAALLE, IT Oy X

Olet kiireinen 10-henkisen IT-konsulttitoimiston yrittäjä ja tilitoimisto soittaa sinulle Teamsillä. Et millään ehtisi vastata, mutta näet että soittaja on tilitoimistostanne ja päätät vastata, sillä muistat teidän puhuneen yhteydenotosta aiemmin. Olet juuri purkamassa lukuisia lukemattomia sähköposteja, ja hoidettavia asioita tuntuu tulevan ovista ja ikkunoista. Sähköpostiruuha on seurausta lomamatkastasi, jonka aikana sinulla oli haasteita saada yhteyksiä kotimaahan toimimaan. Olet muutenkin vaikeassa tilanteessa. Bisnekselläsi ei mene kovinkaan hyvin, erityisesti lomamatkasi aikana jo kaksi merkittävää asiakasta on perunut sovitut kaupat tekoälyyn vedoten. Tarvitsisit apua ja uusia vinkkejä haastavaan tilanteeseesi. Olet myös kovasti yrittänyt miettiä kustannussäästöjä.

Valmistautukaa pienryhmässä keskusteluun tarkentamalla kuvausta ja tilannetta tarvittaessa. Voitte myös pohtia ennakkoon muutamia kysymyksiä, joita yrittäjä voisi tilitoimiston asiantuntijalta asiakaspalvelutilanteessa kysyä. Päätäkää myös, kuka on Teamsissa asiakkaana.

Aikaa keskusteluun on noin 10 minuuttia, mutta ajankulua ei tarvitse seurata.

VAIHTOEHTOISIA SISÄLTÖJÄ JA TEEMOJA KESKUSTELUUN:

- Pohdit yrityksen rahoitustilannetta ja haluat tiedustella, mitkä tunnusluvut ovat olennaisia rahoittajan näkökulmasta. Millä toimenpiteillä niitä voitaisiin kohentaa, jotta edellytykset saada tarvittaessa lisärahoitusta olisivat mahdollisimman hyvät?
- Esim. millä periaatteilla tuloja ja kustannuksia kirjataan eri projektille, miten voisimme toimia järkevämmiin ja tehokkaammin?
- Projektien tuloksen ennakointi kiinnostaa sinua paljon: Miten projektien kannattavuutta voisi laskea tarkemmin ja tulosta ennustaa, entä mitä muita keinoja olisi parantaa tappiollista toimintaa?
- Antakaa myös palautetta yhteistyöhön liittyen. Voitte vaikka ihmetellä inhimillisiä virheitä, kun järjestelmät kuitenkin hoitavat automaattisesti lähes kaiken.

Seurantatehtävät

- *Millaisia kysymyksiä esitetään?*
- *Millaista vuorovaikutusta havaitsette (sanallinen, sanaton)?*
- *Miten asiat otetaan vastaan ja miten niihin reagoidaan? Puolin ja toisin*
- *Mitkä ovat keskeisiä asioita, joita keskustelussa nousee esiin? Mitä olisi vielä voinut lisätä / painottaa enemmän?*

TILANNEKUVAUS 4: KIIREISIÄ ASIOITA

Tilanne sopii erityisesti palkanlaskennan ja HR:n asiantuntijoille.

Tässä on kyse arkisesta kontaktitilanteesta, johon asiakaspalvelijana taloushallintoalan yrityksen edustaja ei juuri voi valmistautua ennakkoon. Kyse on normaaleista juoksevista asioista, jotka tulevat varoittamatta ja joissa toivotaan välitöntä toimintaa.

KUVAUS 4 TILITOIMISTON EDUSTAJALLE

Pohtikaa ennakkoon, miten yleensä toimitte puheluissa tai kontakteissa, joihin ette ole voineet valmistautua etukäteen. Voitte myös valmistella muutaman yleisen kysymyksen, joita tällaisissa tilanteissa voisi asiakkaalta kysyä.

Valitkaa osallistuja tilanteen läpikäyntiin. Aikaa keskustelulle on noin 10 minuuttia, mutta ajankulua ei tarvitse seurata.

KUVAUS 4 YRITTÄJÄLLE

Olet yrittäjä ja soitat tilitoimistonne asiantuntijalle. Asiaa on kertynyt paljon.

- Haluat saada raportin tehdyistä ylityötunneista kuluvalta vuodelta mahdollisimman nopeasti, koska keskustellette asiasta henkilöstön kanssa huomisen aamun palaverissa.
- Työntekijäsi kyselevät lomapalkoista. Olet yrittänyt selvittää heille asiaa, mutta et oikein itsekään lopulta ymmärrä miten ne menevät ja milloin ne pitäisi maksaa. Kysyt tiivistystä, jonka voit kertoa henkilöstölle, koska henkilöstöasiat stressaavat sinua.
- Kerrot myös, että henkilöstöltä on tullut toiveita ottaa käyttöön tulospalkkioita. Mitä asiassa tulisi huomioida? Voiko tulospalkkiona kustantaa esim. Matkan Englantiin katsomaan Valioliigan ottelua?
- Olette suunnittelemassa isoa koulutuspakettia henkilöstölle. Onhan kaikki koulutuskulut verovähennyskelpoisia? Meneekö ne suoraan henkilöstökuluiksi ja tarvitseeko näistä ilmoittaa jonnekin? Mitä muuta tulisi huomioida?
- Kerrot myös, että henkilökunnalta on tullut toiveita henkilökuntaetuihin liittyen. Olet itse niiden kannalla, mutta haluaisit kuulla, mikä erilaisista eduista sitouttavat ja innostavat henkilöstöä parhaiten? Haluaisit kuulla tutkimusdataa henkilöstöetujen vaikutuksista. Oletat, että tilitoimistolla on näiden vaikutuksista paljon kokemusta ja näkemystä.

- Haluat myös saada viimeisimmän tilinpäätöksen sekä tämän hetken taloustilanneraportin, sillä olet juuri lähdössä rahoitusneuvotteluihin pankkiin.
- Sinulle on myös tullut kysely Aluehallintovirastosta työsuojelutarkastukseen liittyen, kysyt, mitä se tarkoittaa ja miten tällainen on mahdollista ja miten siihen tulisi valmistautua?

Valmistautukaa keskusteluun tarkentamalla kuvausta ja tilannetta tarvittaessa. Voitte myös pohtia ennakkoon lisäkysymyksen/-iä, joita haluatte Teamsissä heiltä kysyä. Päättäkää, kuka on asiakkaana.

Aikaa keskusteluun on noin 10 minuuttia, mutta ajankulua ei tarvitse seurata.

Seurantatehtävät

- *Millaisia kysymyksiä esitetään?*
- *Millaista vuorovaikutusta havaitsette (sanallinen, sanaton)?*
- *Miten asiat otetaan vastaan ja miten niihin reagoidaan? Puolin ja toisin*
- *Mitkä ovat keskeisiä asioita, joita keskustelussa nousee esiin? Mitä olisi vielä voinut lisätä / painottaa enemmän?*

TILANNEKUVAUS 5: ASIAKASPALAVERI

Tässä kyse on kuukausipalaverista asiakkaan kanssa. Yrityksen kokoa ja tarinaa voi muovailla niin, että se on toimiva osallistujien kannalta. Kohtaaminen voi olla kasvokkain tai Teamsillä. Kamerat voivat olla päällä tai esim. toisella pois päältä.

TILANNEKUVAUS 5 TALOUSHALLINTOALAN YRITYKSEN X ASIAANTUNTIJOILLE

Olette kuukausipalaverissa kasvokkain/Teamsissä asiakkaan X kanssa. Asiakas on teollisuusyritys, joka valmistaa konepajatuotteita. Heillä on töissä 50 henkilöä.

Olette käyneet läpi kuukausipalaverin asiat. Olette varanneet loppuun aikaa keskustella yhteistyöstä ja asiakkaan tilanteesta. Valmistautukaa tilanteeseen miettimällä, miten keskustelun voisi käynnistää ja viedä läpi.

Aikaa keskustelulle on noin 10 minuuttia, mutta teidän ei tarvitse seurata ajankulua. Tavoitteenne on saada käytyä keskustelu läpi hyvässä hengessä.

TILANNEKUVAUS 5 ASIAKKAALLE, TEOLLISUUSYRITYS X

Olet taloushallintopalveluja tarjoavan yrityksen asiakkaana olevan teollisuusyrityksen edustaja (voi olla myös 2 henkilöä). Olet osallistumassa palaveriin kasvokkain/Teamsissä. Olette käyneet läpi normaalit palaveriin liittyvät asiat. Lopussa on aikaa keskustelulle. Haluat kertoa tilanteestanne tarkemmin ja kysyä myös vinkkejä, miten tilanteessanne kannattaisi edetä.

Olette laajentamassa toimintaanne. Olette työllistäneet 50 henkilöä.

- Nyt olette saaneet konepajanne tuotteelle useampia kansainvälisiä tilauksia EU:sta ja EU:n ulkopuolelta. Aiemmin olette toimineet vain kotimaassa. Pitääkö näitä silmällä pitäen ottaa jotain huomioon laskutusta ja kirjanpitoa ajatellen?
- Kansainvälisiin tilauksiin liittyen, teidän tulee lähettää työntekijöitänne asennustöihin eri kohdemihiin. Keikat kestävät 1–2 viikkoa. Onko tässä jotain huomioitavaa palkanmaksun tai muun osalta?
- Olette laajentumisen vuoksi päättäneet ryhtyä yhteistyöhön alallanne toimivan virolaisen alihankkijan kanssa. Toimijat ovat tuttuja, sillä siellä työskentelee pari entistä työtuttavaa. Onko jotain huomioitavaa?
- Tilanteessa tarvitsette pikaisesti lisätyövoimaa, todennäköisesti joudut rekrytoimaan ulkomaalaisia maahanmuuttajia, joista muutaman taitavan tekijän tunnetkin. Miten palkkateknisesti asiat hoidetaan?

- Olette myös ajatelleet ottaa ensi vuonna käyttöönnne uuden toiminnanohjausjärjestelmän. Haluaisit tietää, mitä muutoksessa tulisi ottaa huomioon.
- Voit valmistautua myös kysymään osingonjaosta – kysy ohjeita, mitä ottaa huomioon. Nyt kun yritys on alkanut tekemään tulosta, pohditte missä suhteessa voisi maksaa osinkoa ja missä palkkaa?

Valmistautuessa voitte tarkentaa tilannetta, pohtia kysymyksiä konkreettisemmin. Valitkaa osallistujat pienryhmästänne. Aikaa keskusteluun on noin 10 minuuttia, mutta ajankulua ei tarvitse seurata.

Seurantatehtävät

- *Millaisia kysymyksiä esitetään?*
- *Millaista vuorovaikutusta havaitsette (sanallinen, sanaton)?*
- *Miten tilanne etenee vaiheittain?*
- *Miten asiat esitetään, otetaan vastaan ja miten niihin reagoidaan? Puolin ja toisin*
- *Mitkä ovat keskeisiä asioita, joita keskustelussa nousee esiin? Mitä olisi vielä voinut lisätä / painottaa enemmän?*