

TALOUDEN ASIAKASPALVELUOSAAMISEN SIMULAATIOT

Yhteenveto teemahaastatteluista

Osana Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot -hanketta toteutettiin syksyllä 2025 simulaatiotyöpajoja. Työpajoista kerättiin palautetta Webropol-kyselyllä heti tilaisuuksien jälkeen sekä myöhemmin haastatteluilla. Haastatteluja tehtiin yhteensä viisi: neljä yksilöhaastattelua ja yksi kahden saman yrityksen edustajan yhteishaastattelu. Haastattelut toteutettiin Teamsin välityksellä tammi–huhtikuussa 2026. Seuraavassa esitetään yhteenveto haastattelujen tuloksista.

1. Yleiset ajatukset simulaatiosta

Haastatteluista muodostui selkeä kokonaiskuva siitä, että simulaatiotyöpajat koettiin laajalti onnistuneiksi ja käytännönläheisiksi oppimistilanteiksi. Osallistujat suhtautuivat niihin pääosin positiivisesti, ja monella ennakkoluulot tai -jännitys hälvenivät nopeasti simulaation edetessä. Tämä näkyi erityisesti siinä, että he pitivät toteutusta kiinnostavana, hyvin järjestettynä ja jopa yllättävän innostavana, vaikka osa oli aluksi epävarma menetelmästä.

Simulaatiot tarjosivat osallistujille tilaisuuden pysähtyä pohtimaan omaa työtään ja asiakasvuorovaikutuksen haasteita tavalla, joka poikkesi arjen rutiineista. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että simulaatiota pidettiin virkistävänä irtiottona ja mahdollisuutena oppia toisilta sekä tarkastella omia toimintatapoja uudesta näkökulmasta. Etätoteutuksena järjestetty työpaja toimi myös odotettua paremmin, vaikka lähitoteutus nähtiin luontevampana vaihtoehtona.

”Pelkästään positiiviset fiilikset jäi siis näistä simulaatiosta.”

”Mun mielestä se oli mielenkiintoinen ja sellainen kiva tapa käsitellä asioita.”

Haastattelujen perusteella simulaatiot herättivät keskustelua lähes kaikissa työyhteisöissä, mutta keskustelun määrä ja luonne vaihtelivat organisaatioittain. Yksi haastateltava koki, että simulaation ajankohta oli vähän huono – juuri joulukiireiden alla, ja sen vuoksi jälkikeskustelu jäi vähäiseksi.

”Mehän tuossa aamukahvilla kerran katsottiin vielä ne [simulaatiohavainnot] läpi.”

”Kyllä näistä juteltiin... ja huomasi, että useammalle se herätti ajatuksia.”

2. Asiakaspalveluosaaminen

Simulaatiomenetelmä koettiin erittäin soveltuvaksi asiakaspalvelu- ja vuorovaikutusosaamisen kehittämiseen. Tekemällä oppiminen ja roolien vaihtaminen lisäsivät ymmärrystä tilanteiden moniulotteisuudesta ja siitä, ettei asiakaspalvelutilanteisiin ole aina yhtä oikeaa ratkaisua.

Simulaatiotilanteet toivat esiin, kuinka tärkeää taloushallintoalalla on selkeä ja rauhallinen viestintä, asiakkaan tilanteen hahmottaminen sekä kyky toimia konsultatiivisesti. Osallistujat kokivat, että simulaatio auttoi heitä tunnistamaan vahvuuksiaan ja kehityskohteitaan sekä lisäämään itsevarmuuttaan erityisesti vaativissa vuorovaikutustilanteissa. Lisäksi se lisäsi ymmärrystä siitä, että asiakkaat tarvitsevat selkokielistä ohjeistusta ja että asiantuntijan rooli on yhä enemmän vuorovaikutusta, yhteydenpitoa ja asiakkaan ohjausta.

“Kun se on oikeasti se asiakkaalle vastaaminen ja miten se tehdään ... se on todella tärkeä asia... Minä koen ainakin sen niin, että siitä tuli sellainen pikkuinen herätys samalla tässä ... simulaation kautta.”

3. Tulevaisuuden osaamistarpeet

Tulevaisuuden osaamistarpeista puhuttaessa haastateltavat olivat lähes yksimielisiä siitä, että asiakaspalvelun ja vuorovaikutustaitojen merkitys kasvaa jatkuvasti. Substanssiosaaminen säilyy edelleen tärkeänä, mutta digitalisaation, automaation ja tekoälyn myötä työn painopiste siirtyy entistä enemmän neuvottelutaitoihin, asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen, vuorovaikutuksen selkeyteen ja konsultatiiviseen työotteeseen. Näiden taitojen nähtiin olevan tulevaisuudessa jopa rekrytoinnin keskeisimpiä valintakriteerejä.

“Ne [asiakaspalvelutaidot] tulee olemaan entistä suuremmassa roolissa.”

“Semmoisten taitojen kehittäminen tulee varmasti korostumaan meillä, että ... miten sä otat sen asiantuntijan roolin... Ehkä enemmän neuvottelutaitoja ja sen tyyppisiä ... Myyntitaitoja ... tai tällaista, että miten sä olet vakuuttavasti asiantuntija.”

“...nyt jos palkattais uutta työntekijää niin mä en katsoisi niinkään sitä kokemusta ja sitä substanssia vaan sitä että onko se hyvä tyyppi ja tuleeko se toimeen asiakkaiden kanssa ja ymmärtääkö se tietojärjestelmiä...”

“Tulee uusi työntekijä, niin sille on vaikea opettaa sitä, että miten ollaan hyvä työkaveri ja hyvä asiakaspalvelija versus se, että miten ollaan hyvä kirjanpitäjä.”

4. Simulaation kehittäminen

Simulaatio-keissit koettiin pääosin hyvin onnistuneiksi ja toimiviksi. Simulaatioiden kehittämistarpeet liittyivät lähinnä keissien tarkempaan hiomiseen ja roolien selkeämpään ohjeistukseen. Jotkut tapaukset olivat ehkä jopa hieman liioitellun kärjistettyjä, mutta tätä pidettiin toisaalta myös hyödyllisenä, koska se herätti tunteita ja loi tilaa keskustelulle.

“...siis olihan siellä nyt vähän överiksi vedetty, mutta ehkä sillä sitten saadaan enemmän niitä sellaisia tunteitakin ja ... että ihan oikeasti tulee jotakin sieltä pinnan alta näkyviin niin siinä mielessä ihan hyvät.”

”Itse keissit oli hyvät ... mä sanoisin että ne oli parhaat mitä tähän voitiin nyt ottaa, että niissä en olisi lähtenyt muuttamaan mitään, ne saatiin ihan hyvin kasaan.”

Joissakin ryhmissä toivottiin, että asiakasrooleissa voisi käyttää ulkopuolisia esiintyjä, sillä se voisi lisätä tilanteiden aitoutta ja vähentää sitä, että osallistujat kokivat osaamisensa olevan arvioinnin kohteena. Lisäksi esihenkilöiden osallistumista pidettiin tärkeänä, jotta simulaatioiden opit siirtyvät arjen käytäntöihin. Huomiona nostettiin esiin myös simulaatiotyöpajan ryhmäkoko. Simulaatiotyöpajan toteuttaminen vaatii kuitenkin onnistuakseen tietyn määrän osallistujia - joissakin ryhmissä koettiin, että liikuttiin ehkä alarajoilla.

5. Käytännön vaikutukset ja jatkotoimet

Useissa yrityksissä simulaatio herätti keskustelua, ja haastatteluissa nousi esiin muutamia esimerkkejä käytännön toimenpiteistä tai toimintatapojen muutoksista, joita organisaatiossa oli toteutettu simulaatiotyöpajan seurauksena.

Käytännön työssä simulaatiot olivat jo osittain vaikuttaneet toimintatapoihin. Joissakin organisaatioissa mm. uusien asiakkaiden kohtaamisprosesseja oli tarkennettu, ja työntekijät olivat rohkaistuneet kysymään neuvoa sekä sparraamaan kollegoitaan herkemmin. Osalla osallistujista simulaatio vahvisti myös halua olla aktiivisemmin yhteydessä asiakkaisiin esimerkiksi soittojen tai Teams-palaverien kautta. Vaikka kaikki tiimit eivät olleet vielä ehtineet viedä oppeja käytäntöön, niissäkin simulaatio herätti keskustelua ja ajatuksia tulevista muutoksista.

”.. tästä asiakaspalvelusta ja asiakkaan kohtaamisesta on puhuttu muutenkin, mutta musta tuntuu, että jotkut [kirjanpitäjät] on vähän omatoimisemmin ... ruvenneet sopiin niitten asiakkaitten kanssa palaverin...”

”Mä uskon hyvinkin paljon, että he ottivat siihen omaan tekemiseensä tästä jotakin.”

”Miten uuden asiakkaan kohtaaminen toteutetaan ja mikä se polku on, niin sitä on pikkuisen selkiytetty ...”

”Meillä on jonkun verran ehkä lisääntynyt se, että ollaan myös ... rohkeampia ... kysymään.”

Yhteenvetona voidaan todeta, että simulaatiotyöpajat koettiin vaikuttavana ja työelämälähtöisenä menetelmänä. Ne tukevat taloushallinnon asiantuntijoiden asiakaspalvelu- ja vuorovaikutusosaamisen kehittämistä sekä nykyisiin että tulevaisuuden tarpeisiin.