



2011

IKEA Suomessa arvostetaan työntekijöiden kielitaitoa

Ammatillinen kielitaito on merkittävä osa IKEA-asiakaspalvelua

IKEA Suomen asiakkaat tarvitsevat palvelua paitsi suomeksi usein myös ruotsiksi ja englanniksi. IKEA motivoi henkilökuntaa käyttämään näitä kieliä asiakaspalvelutilanteissa ja on selvittänyt työntekijöidensä ruotsin ja englannin kielitaidon tason. "Näistä kielistä kielitestin hyväksytysti suorittaneille maksamme kielilisää. Testauksesta on siten henkilökunnalle myös taloudellista hyötyä", **IKEA Asiakaspalvelukeskuksen päällikkö Tarja Sallanen** kertoo. IKEA on kielitestauksiin erittäin tyytyväinen, koska testin avulla voidaan arvioida kaikkien IKEA-toimipisteiden työntekijöiden kielitaito tasavertaisesti.

Kielitestauksen toteutus

Kielitestit räätälöitiin IKEA Oy:n tarpeiden ja toiveiden mukaan. "Testausten suunnittelussa pystyimme luottamaan Marckwortin ammattitaitoon. Teimme heille vain suuntaa-antavat caset, joiden pohjalta he suunnittelivat testin", Sallanen toteaa. Erityisesti testauksesta saatu palaute koettiin tärkeäksi. "Varsinkin niiden kohdalla, jotka eivät läpäisseet testiä, palaute auttaa tarkentamaan, mitä osa-aluetta pitäisi vielä vahvistaa seuraavaa testikertaa ajatellen", jatkaa Sallanen. Hänen mukaansa tästä on hyötyä siinäkin mielessä, että IKEA tukee työntekijöiden omaa työn ulkopuolella tapahtuvaa kielten opiskelua.



Asiakaspalvelukeskuksen päällikkö Tarja Sallanen

Marckwortin ja IKEA Oy:n yhteistyö jatkuu

Sallanen on tyytyväinen yhteistyöhön Marckwortin kanssa ja kiittelee erityisesti joustavaa ja nopeaa yhteydenpitoa. Kielitestausten suunnittelu lähti hyvin liikkeelle ja yhteistyö sujui odotusten mukaan. "Toki aina ensimmäisen kierroksen jälkeen tulee esille asioita, joita ei välttämättä otettu huomioon suunnitteluvaiheessa. Marckwort toimii mielestäni nopeasti, mikäli yrityksen näkökulmasta emme ole

huomanneet ottaa esille jotain asiaa”, Sallinen tiivistää. Tiivis yhteistyö jatkuu ja yhteiset palaverit mahdollistavat kielitestin muokkautumisen sellaiseksi, että se tukee IKEA Oy:n asiakaspalvelua.

IKEA-konsernin tavarataloja on 26 maassa kaiken kaikkiaan 280. Tavaratalot tarjoavat kaiken kodinsisustamiseen tarvittavan saman katon alta. Viime vuonna IKEA-tavarataloissa kävi 660 miljoona asiakasta. Konserni työllistää noin 130 000 työntekijää. IKEA-kuvastoa 2010 painettiin yhteensä 195 miljoonaa kappaletta 35 eri versiona 28 kielellä. Suomessa on neljä IKEA-tavarataloa: Espoossa, Vantaalla, Raisiossa ja Tampereella työllistäen noin 1100 työntekijää. Viides IKEA-tavaratalo avataan Kuopioon vuonna 2012. IKEA sijoittui Great Place to Work 2011 tutkimuksessa suurten yritysten sarjassa ensimmäiseksi.