

# Newsletter 2/2006

Vuoden 2006 viimeisessä Marckwort koulutusyhtiöiden Newsletterissä palataan vielä kuluneen vuoden tapahtumiin, mutta ennen kaikkea kurkistetaan tulevan vuoden koulutusmahdollisuuksiin. Marckwort koulutusyhtiöt toivottaa miellyttäviä lukuhetkiä ja antoisaa loppuvuotta!



Innostuneita opiskelijoita Marckwort koulutusyhtiöiden järjestämällä Ruotsia asiakaspalvelijoille -kurssilla syksyllä 2006

## Marckwort koulutusyhtiöiden vuoden 2007 avoimissa kielivalmennuksissa kohennetaan työelämän kielitaitoa:

- ◆ Ruotsia asiakaspalvelijoille 20.4. ja 27.4.2007
- ◆ Englantia asiakaspalvelijoille 14.3. ja 21.3.2007
- ◆ Neuvottelutilanteiden englanti, kevät 2007
- ◆ Esiintyminen englannin kielellä, kevät 2007
- ◆ Englantia kieliopista kiinnostuneille, alk. helmikuussa 2007
- ◆ Sähköpostiviestintä englannin kielellä 22.3. ja 29.3.2007

*Varaa paikkasi suosituilla kielikursseillamme jo nyt!*

## Kevään 2007 avoimet henkilöstön kehittämiskoulutukset:

- ◆ Ole hyvä puhelimesta 23.3.2007
- ◆ Varmuutta esityksiin 27.3.2007

## Tässä numerossa:

### Tutustu ruotsin kielen koulutajaamme Annaan!

Anna on kouluttanut Marckwortilla menestyksekkäästi ruotsin kieltä jo vuodesta 2000. Lue newsletteristä mitä mieltä Anna on suomalaisten ruotsin kielen taidosta ja millä keinoin hän saa opiskelijat oppimaan!



### Raija Marckwort: Ole hyvä puhelimesta

Puhelimen käyttäjä on korvaamattoman tärkeä yrityksen imagolle. Puhelinpalvelun perusteella saatetaan luoda kuva koko yrityksestä. Newsletterissä asiakas- ja puhelinpalvelukouluttaja Raija Marckwort antaa vinkkejä puhelintyöskentelyyn.



### Case Tapiola: Tapiolan kouluttajat koulutautuvat Marckwortin Kehity kouluttajana -valmennuksissa

Kouluttajana toimiminen finanssi- ja vakuutusyhtiö Tapiolassa on haasteellista, sillä Tapiolaan tulee vuosittain jopa 100-200 uutta työntekijää. Viimeisen vuoden aikana Tapiolan kouluttajat ovat perehtyneet kouluttamisen saloihin Marckwort koulutusyhtiöiden tarjoamissa Kehity kouluttajana -valmennuksissa. Tapiolan koulutussuunnittelija Sanna Tammi kertoo Newsletterissä, kuinka kouluttajavalmennuksia on hyödynnetty Tapiolan koulutuksissa.

### Uutisia maailmalta:

Marckwortin kouluttaja kansainvälisessä Learning styles konferenssissa Kööpenhaminassa.

Jos et halua enää jatkossa vastaanottaa tätä tiedotetta newsletteristä, voit vastata tähän viestiin tai lähettää sähköpostia osoitteeseen [marckwort@marckwort.fi](mailto:marckwort@marckwort.fi), niin poistamme sinut jakelulistalta.



**MARCKWORT**  
Koulutusyhtiöt

# Newsletter 2/2006

## Ruotsin opiskelu voi olla hauskaa?!

Ruotsin opiskelun ei tarvitse olla tylsää — ei ainakaan Marckwortin ruotsin kouluttajan, Annan, kursseilla. Annan periaatteena on, että tunnilla pitää olla hauskaa. Kun opiskelijat viihtyvät, he ovat vastaanottavaisia uuden oppimiselle.

Annan tunneilla puhutaan ruotsia niin paljon kuin mahdollista ja suorastaan vältetään suomen kielen puhumista. Opiskelijoidensa kanssa Anna pyrkii täydelliseen vuorovaikutukseen ja toivoo, että opiskelijat keskustelisivat hänen kanssaan avoimesti kurssiin liittyvistä asioista. Annan mukaan suomalaisten ruotsin kielen taito on yleensä yllättävän hyvä, mutta uskallusta puhumiseen kuitenkin puuttuu. Tästä itsekriittisyydestä Anna pyrkii pääsemään eroon ”puhuttamalla” opiskelijoita niin paljon kuin suinkin vaan mahdollista.



Anna, ruotsin kielen kouluttaja Marckwortilla

### Jag far till Sverige! Vai miten se nyt menikään?!

Anna on toiminut ruotsin kielen kouluttajana Marckwortilla vuodesta 2000. Kuluneen kuuden vuoden aikana hän on ehtinyt kouluttaa sekä ryhmiä että yksityisoppilaita ja opiskelijoitakin on ollut laidasta laitaan aina ministeriöiden virkamiehistä vakuutusalan asiantuntijoihin. Anna kertoo nauttivansa kouluttamisesta, koska kouluttaessaan hän saa olla tekemisissä ihmisten kanssa. Paras palkinto on tietysti se, että opiskelijat oppivat, kiinnostuvat ruotsin kielestä ja viihtyvät oppitunneilla. Annan itsetuntoa hivelee erityisesti se, kun opiskelijat eivät enää sano ”Jag går till Sverige”, ”Jag tänker att det är bra” tai ”Jag bor i Sverige för två år” vaan oikeaoppisemmin ”Jag far till Sverige”, ”Jag tycker att det är bra” ja ”Jag bor i Sverige två år”.

Anna on suosittu kouluttaja ja tunnettu siitä, että hän jaksaa innostaa ja kannustaa ruotsin opiskelijoita viimeiseen asti. Annan kursseille osallistuneet opiskelijat ovat kommentoineet häntä opettajana muun muassa seuraavin sanoin:



Anna ohjaamassa ruotsin opiskelijoita syksyllä 2006

”Olen saanut puhevalmiutta ja rohkeutta puhua ruotsia asiakkaiden kanssa. Annan kanssa on ilo työskennellä, hän on tehokas ja vaativa opettaja, kannustava ja motivoiva.”

”Opettajana Anna on aivan ihana! Innostava ja mukaansatempaava! Aika vain rientää tunneilla liian nopeasti.”

**”Opettaja loistava, innostava, kannustava, sinnikäs ja pitkäpinnainen!! Jaksoi jankata samoja asioita!”**

- opiskelija Annan kurssilta

Ruotsia asiakaspalvelijoille –valmennus 20.4. ja 27.4.2007, klo 9.00-13.00

Marckwort koulutusyhtiöt järjestää yritysten tarpeisiin räätälöityjä kielikoulutuksia. Keväällä 2007 järjestetään myös avoimia kielikoulutuksia:

- ◆ Ruotsia asiakaspalvelijoille 20.4. ja 27.4.2007
- ◆ Englantia asiakaspalvelijoille 14.3. ja 21.3.2007
- ◆ Neuvottelutilanteiden englanti, kevät 2007
- ◆ Esiintyminen englannin kielellä, kevät 2007
- ◆ Englantia kieliopista kiinnostuneille, alk. helmikuussa 2007
- ◆ Sähköpostiviestintä englannin kielellä 22.3. ja 29.3.2007

**Lisätietoja Marckwort koulutusyhtiöiden kielivalmennuksista antaa Mari Mustonen [mari.mustonen@marckwort.fi](mailto:mari.mustonen@marckwort.fi), puh. (09) 6122 2855**



**MARCKWORT**  
Koulutusyhtiöt

# Newsletter 2/2006

## Raija Marckwort: Ole hyvä puhelimessa

Oletko koskaan ajatellut, että puhelimeen vastaavat henkilöt ovat usein yrityksen tärkeimpiä työntekijöitä? Yhden puhelun perusteella saatetaan luoda kuva koko yrityksestä eli puhelinkommunikaatiolla voi olla merkittävä rooli yrityksen imagon muodostumisessa. Mielikuva voi syntyä sekunneissa, mutta kestää vuosia. Miten yrityksestä voi luoda positiivisen mielikuvan puhelimen välityksellä? Marckwort koulutusyhtiöiden puhelin- ja asiakaspalvelukouluttaja Raija Marckwort on auttanut koulutuksissaan puhelimessa työskenteleviä suomalaisia jo lähes kahdenkymmenen vuoden ajan. Hän antaa puhelimessa työskenteleville seuraavia vinkkejä:

### *Luo positiivinen mielikuva!*

Yleensä mielikuva syntyy heti puhelun alussa ja esimerkiksi ystävällinen tervehdys luo yrityksestä ystävällisen mielikuvan.

### *Vaikuta äänelläsi!*

Puhelinkommunikaatiossa ääni on tärkein työväline, sillä äänen perusteella täydennetään se mitä ei nähdä. Puhelinkommunikaatiossa äänen merkitys on peräti 80 % ja sanojen vain 20 %. Äänen käytössä pitäisi muistaa huomioida, että tunnetilat kuuluvat myös puhelimessa. Jännittyneenä voi kuulostaa ärtyneeltä ja kiireisenä kärsimättömältä. Hymykin kuuluu äänessä, joten puhelimessa kannattaa hymyillä.

**Puhelinkommunikaatiossa äänen merkitys mielikuvan syntymiseen on 80 % ja sanojen vain 20 %! Äänellä täydennetään se, mitä ei nähdä.**



### *Kiinnitä huomiota sanoihin!*

Sanat kertovat asenteestasi. Siksi puhelinkommunikaatiossa on tärkeää suosia positiivisia sanoja. On esimerkiksi parempi sanoa ”Hän on tavattavissa iltapäivällä.” kuin ”Hän tulee vasta iltapäivällä.”. Puhelimessa on sen sijaan järkevää välttää manerismeja, ammattisanoja ja kielteisiä ilmaisuja. Asiakkaan toistamiin sanoihin kannattaa kiinnittää huomiota ja toistaa niitä, sillä ne kertovat, mikä on asiakkaalle tärkeää.

### *Ole läsnä!*

Asiakkaat kokevat itsensä tärkeiksi, kun he saavat jakamattoman 100 % huomion. Ei siis ole järkevää esimerkiksi hypistellä papereita tai näppäillä tietokonetta puhelimessa ollessaan.

Illoinen asiakaspalvelija työssään

### *Mukaudu asiakkaan tyyliin!*

Mukauta kieleesi, äänenkäyttösi ja puhetyyliäsi asiakkaan mukaan. Jos asiakas esimerkiksi teitittelee, kannattaa itsekkin vaihtaa sinuttelu teitittelyyn. Tai jos asiakas puhuu nopeasti, on viisasta nopeuttaa omaakin puhetta.

### *Ota johto puhelussa!*

Usein käy niin, että puhujat eivät saa puhelua lopetettua vaan alkavat toistella puhumiaan asioita. Puhelut saadaan lyhenemään ja loppumaan ottamalla johto. Se tapahtuu muuttamalla ääntä, puhenopeutta tai kysymyksillä.

### *Hallitse haasteelliset puhelut ja käännä ne voitoksesi!*

- ◆ Huomioi ongelma ja asiakkaan tunnetila
- ◆ Tee kysymyksiä, älä oletta
- ◆ Älä nolaa — kukaan ei halua olla väärässä
- ◆ Mieti miltä tuntuu olla asiakkaan kengissä
- ◆ Vältä väittelyä
- ◆ Ehdota ratkaisua ja hoida asia

**Kiinnitä huomiota asiakkaan toistamiin sanoihin — ne kertovat asiakkaalle tärkeistä asioista. Toista asiakkaan avainsanoja!**

**Lisätietoja puhelin- ja asiakaspalvelukoulutuksesta antaa Annette Marckwort-Lindgren, [annette@marckwort.fi](mailto:annette@marckwort.fi), puh. (09) 6122 2850**

**Ole hyvä puhelimessa –koulutus: 23.3.2007, klo 9.00-13.00**



**MARCKWORT**  
Koulutusyhtiöt

Aiheesta julkaistut kirjat:  
Raija Marckwort: Ole hyvä puhelimessa, Mermerus 1998  
Raija Marckwort: Ny ton i telefon, Mermerus 1998

# Newsletter 2/2006

## Case Tapiola: Tapiolan kouluttajat kouluttautuvat Kehity kouluttajana – valmennuksissa

Tapiola on suomalainen vakuutus- ja finanssiyhtiöryhmä, jonka palveluksessa työskentelee noin 2700 työntekijää ympäri Suomea. Suuressa organisaatiossa henkilökunnan kouluttaminen ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen tehtävään on merkittävä osa henkilöstöpolitiikkaa. Tapiolassa toimii muutamia kokopäiväisiä kouluttajia ja lukuisia rahoitus- ja vakuutusalan asiantuntijoita, jotka kouluttavat henkilökuntaa oman työnsä ohella.

Uusien työntekijöiden määrän lisääntyessä ja henkilökunnan eläköityessä Tapiolan kouluttajat ovat uudenlaisten haasteiden edessä. Tapiolan koulutussuunnittelijan Sanna Tammen mukaan viesti kouluttajien valmennuksen tarpeesta tuli osastoilta:

*”Tapiolaan tulee nykyään noin 100–200 uutta työntekijää vuodessa. Aikaisemmin vierihoidotyyppisesti toteutettu perehdytys onnistui, mutta kun samaan aikaan saattaa aloittaa 20 uutta työntekijää, koulutus-konseptia on pakko miettiä uudelleen. Kiihtyvä eläköityminen vain lisää koulutuksen haasteita; kuinka saadaan hiljainen tieto siirrettyä organisaation käyttöön ja osaaminen jaettava useammalle asiantuntijalle?”*

Vastauksena muutoksen asettamiin haasteisiin Tapiolan kouluttajille tarjottiin vuoden 2005 loppupuolella mahdollisuutta osallistua Marckwort koulutusyhtiöiden järjestämään Kehity kouluttajana -valmennukseen.



Koulutussuunnittelija Sanna Tammi

**”Työ- ja oppimistyylytisesti auttoi ymmärtämään, kuinka eri tavalla ihmiset todella oppivat!”**

Ensimmäinen kolmipäiväinen Kehity kouluttajana -valmennus järjestettiin vuoden 2005–2006 vaihteessa. Koulutusta lähdettiin suunnittelemaan kartoittamalla osallistujien tarpeet henkilökohtaisilla haastatteluilla. Jo tässä vaiheessa huomattiin, että vaikka perehdyttäjien asiantuntemus ja motivaatio on korkea, tietoa oppimisprosessiin vaikuttavista tekijöistä puuttui. Myös osallistujien ennen koulutusta tekemä oppimis- ja työtyylytisesti herätti osallistujat pohtimaan, mitä oppiminen on ja miten ihmiset oppivat. Itsekin koulutukseen osallistunut koulutussuunnittelija Sanna Tammi luonnehtii oppimis- ja työtyylytistin tekoa silmiä avaavaksi kokemukseksi: *”Työ- ja oppimistyylytisesti auttoi ymmärtämään, kuinka eri tavalla ihmiset todella oppivat!”*

Kehity kouluttajana -valmennuksen yhdeksi päätavoitteeksi asetettiin koulutuksen tehostaminen; kun koulutus on hyvin jäsennelty ja suunniteltu, tiedon jakaminen tehostuu. Sanna Tammen mukaan ajatuksena on, että viime kädessä koulutukseen panostaminen näkyy myös asiakkaille parempana palveluna. Sanna Tammen mukaan ensimmäinen Kehity kouluttajana -valmennus onnistui erinomaisesti:

*”Kehity kouluttajana -valmennusta on pidetty yhtenä parhaista mitä Tapiolassa on järjestetty. Valmennus on tarjonnut kouluttajille konkreettisia työkaluja oman koulutuksen suunnitteluun ja välineitä muun muassa palautekyselyjen ja koulutusmateriaalien työstämiseen. Kehity kouluttajana -valmennuksen ansiosta kouluttajat ovat saaneet myös itsevarmuutta kouluttamiseen. Kouluttajat voivat olla varmempia siitä, että kun mä toimin näin, mä autan ihmisiä oppimaan.”*

**”Kehity kouluttajana -valmennusta on pidetty yhtenä parhaista mitä Tapiolassa on järjestetty.”**



**MARCKWORT**  
Koulutusyhtiöt

# Newsletter 2/2006

Kehity kouluttajana –valmennuksista on opittu, kuinka koulutettavia voidaan aktivoida: ”Kouluttajan ei tarvitse olla koko ajan äänessä, vaan tehokkaampaa oppimisen kannalta on tehdä opetuksesta mahdollisimman vuorovaikutteinen. Tärkeää on antaa oppijoille tilaa itse oivaltaa asioita”, Sanna Tammi kertoo.

Mutta onko Kehity kouluttajana -valmennuksen oppeja siirretty käytännön koulutustilanteisiin? ”Välitön palaute valmennuksista on ollut erinomaista: kouluttajat ovat kokeneet saaneensa valmennuksesta inspiraatiota ja materiaalit ovat kehittyneet.” Sanna Tammi kertoo ilahtuneensa ollessaan seuraamassa koulutustilaisuutta, jonka kouluttaja oli osallistunut Kehity kouluttajana -valmennukseen: ”Oli ilo huomata, että uusia oppeja hyödynnetään ja sovelletaan käytäntöön rohkeasti!”

**”Oli ilo huomata, että uusia oppeja hyödynnetään ja sovelletaan käytäntöön rohkeasti.”**



Kehity kouluttajana –  
valmennusten kouluttaja  
Selene Marckwort työssään

Sanna Tammen mukaan yhteistyö Marckwort Koulutusyhtiöiden kanssa on sujunut erinomaisesti ja vastaavia koulutuksia tullaan kevään 2007 aikana järjestämään Tapiolassa vielä useita. ”Kaikki koulutustaitoja työssään tarvitsevat henkilöt pääsevät valmennukseen.” Kehity kouluttajana- koulutuksen lisäksi Marckwort Koulutusyhtiöt on antanut Tapiolassa myös asiantuntevaa konsultointia uusien toimintamallien käytäntöön viemiseen ja uudistusten aikaan saamiseksi.

**Lisätietoa Kehity kouluttajana –valmennuksista antaa Annette Marckwort-Lindgren, s-posti: [annette@marckwort.fi](mailto:annette@marckwort.fi), puh. (09) 6122 2850**

## Uutisia maailmalta: Marckwortin kouluttaja kansainvälisessä Learning Styles – konferenssissa Kööpenhaminassa 8.-12.8.2006

Elokuussa 2006 Kööpenhaminassa järjestettiin Learning Styles -konferenssi opettajille ja kouluttajille. Konferenssiin osallistui noin 300 opettamisen ja kouluttamisen uusista tuulista kiinnostunutta, joista suurin osa tuli Pohjoismaista, mutta mukana oli osallistujia Yhdysvalloista ja Filippiineiltä asti.

Konferenssissa kuultiin uutta tutkimustietoa oppimisesta ja opettamisesta. Erityishuomiota kiinnitettiin erilaisiin oppimistyyliihin ja niiden huomioimisen tärkeyteen oppimistilanteessa. Marckwortin kouluttaja Selene Marckwort oli kutsuttu konferenssiin vetämään workshopia, jonka tarkoituksena oli antaa osallistujille uusia ideoita opetuksen elävöittämiseen. Workshopissa mietittiin omaa kouluttajakarismaa ja oman opetuksen elävöittämistä. Yhtenä suurena kysymyksenä pohdittiin, miten opettaja voi antaa jotain uutta niille oppilaille, joiden oppimistyyli poikkeaa opettajan opetustyylistä?



Osallistujia Learning styles –  
konferenssin workshopissa.

**Lisätietoja oppimis- ja työtyleistä kotisivuiltamme:  
[www.marckwort.fi](http://www.marckwort.fi)**



**MARCKWORT**  
Koulutusyhtiöt