Asiakaslähtöisten kiinteistöpalvelujen tuottaminen selko-ohje

Osa 1

Opettele tuntemaan alueesi palvelukuvaus tai työohje=kuinka usein tilat siivotaan. Yhden työvuoron=työpäivä, alue riittää, ei tarvitse tuntea koko taloa. Esittele palvelukuvaus tai työohjeet työpaikkaohjaajalle tai esimiehelle.

Osa 2

Mieti 2-3 työtä alueeltasi, joita ei tehdä ylläpitosiivouksen yhteydessä=eivät sisälly palvelukuvaukseen tai työohjeeseen.

Soita opettajalle (oma opettaja antaa puhelinnumeron) ja tarjoudu tekemään suunnittelemasi 2-3 työtä. Kerro kuka olet, missä olet töissä ja mitä olet ajatellut tekeväsi. Mieti paljonko aikaa sinulle töihin menee ja milloin teet työt. Voit kertoa mitä koneita ja aineita käytät yms. Opettaja arvioi sinun asiakaspalvelutaitojasi.

Osa 3

Tee työ työpaikalla. Tee työnteosta kirjallinen raportti, jonka lähetät omalle opettajalle s-postilla. xx.xx@xx.fi.

Itse työn tekemistä ei arvioida. Ei myöskään raporttia.

Soita samalle opettajalle sovittuun aikaan (oma opettaja sopii ajan) ja kerro, kuinka työ sujui, pitikö aikataulusi, oliko ongelmia…yms.

Arvosana muodostuu palvelukuvauksen esittelyn ja asiakaspalvelutilanteen numeroiden keskiarvosta.