

TILANTEET

- **Vuorovaikutus moniammatillisessa tiimityössä**
 - keskustelut kollegoiden, esihenkilöiden ja sidosryhmien kanssa
 - työskentely tiiminä, myös viestintäalustojen (esim. Teams) kautta
 - töistä ja työasioista sopiminen
- **Vuorovaikutus asiakaspalvelutilanteissa**
 - asiakaspalvelu tuoteneuvonnassa (ei-lääkkeelliset tuotteet)
 - asiakaspalvelu kassalla
 - perehdyttäminen ja ohjaaminen
- **Puhelimessa toimiminen**
 - puhelut asiakkaiden kanssa
 - puhelut yhteistyökumppaneille (esim. esittelijät ja järjestelmien toimittajat)
- **Vuorovaikutus sisäisten asiakkaiden kanssa (mm. kuljetus- ja osastohenkilöstö)**
- **Käyttöohjevideoiden ymmärtäminen ja täydennyskoulutuswebinaareihin osallistuminen**

Tässä viitekehyksessä on esitelty alan yleisiä kielenkäyttötilanteita ja -taitoja.

Mukana on joitakin konkreettisia esimerkkejä tilanteista, mutta lukijan tehtäväksi jää soveltaa taidot ja osaaminen kuhunkin ammattinimikkeeseen, työpaikkaan ja työtehtävään sopivaksi.

Kaikkia mainittuja taitoja ei tarvita aina, ja joitain taitoja voi myös puuttua.

TAIDOT

PUHUMINEN

Osaa toimia asiakaspalvelutilanteissa

- osaa kysyä asiakkaan tarpeista
- osaa neuvoa ja ohjata asiantuntijalle
- osaa kertoa asiakkaalle tuotteista ja suositella sopivia tuotteita (ei-lääkkeelliset tuotteet)
- osaa toimia kassalla (tervehtiä, kertoa hinnat jne.)

Osaa toimia puhelinkeskusteluissa asiakkaan kanssa

- osaa vastata asiakkaiden kysymyksiin
- osaa neuvoa ja opastaa
- osaa ohjata asiantuntijalle
- osaa pyytää lisätietoja (esim. soittopyyntöä varten)

Osaa toimia puhelimessa sidosryhmien kanssa

- osaa välittää viestin ja esittää ongelman

Osaa toimia vuorovaikutustilanteissa sisäisten asiakkaiden kanssa

- mm. kuljetus- ja osastohenkilöstö
- osaa esittää pyyntöjä ja täydennyskysymyksiä

Osaa keskustella työyhteisön jäsenten kanssa

- osaa keskustella töistä ja sopia töihin liittyvistä asioista
- osaa pyytää apua ja neuvoa ongelmatilanteissa
- osaa välittää erilaisia viestejä (esim. soittopyyntö)
- osaa toimia yhteistyökyisesti ammattiryhmänsä kanssa, myös viestintäohjelmistojen välityksellä käytävissä tilanteissa
- osaa neuvoa ja perehdyttää uusia työntekijöitä ja opiskelijoita

Osaa keskustella vapaamuotoisissa tilanteissa kollegoiden kanssa

KUUNTELEMINEN

Osaa toimia asiakaspalvelutilanteissa

- ymmärtää erilaisia puhetapoja (äänenvoimakkuus, sanasto, murre, aksentti, eriasteiset puhevaikeudet ja -häiriöt)
- ymmärtää asiakkaan antamat tiedot (henkilötiedot, vointi, oireet)
- ymmärtää asiakkaan kysymykset

Osaa toimia puhelinkeskusteluissa asiakkaan ja sidosryhmien kanssa

- ymmärtää keskustelijan viestin (esim. soittopyyntö)

Osaa toimia vuorovaikutustilanteissa sisäisten asiakkaiden kanssa

- mm. kuljetus- ja osastohenkilöstö
- ymmärtää keskustelukumppanin viestin

Osaa keskustella työyhteisön jäsenten kanssa

- ymmärtää pyynnöt, ohjeet, neuvot ja kysymykset
- ymmärtää myös erilaisten viestintäalustojen välityksellä käytävää viestintää

Osaa keskustella vapaamuotoisissa tilanteissa kollegoiden kanssa

- pystyy seuraamaan useamman äidinkielen puhujan keskustelua

Osaa toimia koulutustilanteissa mm. täydennyskoulutuswebinaareissa

- ymmärtää koulutuksen sisällön
- ymmärtää käyttöohjevideoiden sisällön

LÄÄKEALA - SUULLINEN VIESTINTÄ

TASO A1	PUHUMINEN	KUUNTELEMINEN
	<ul style="list-style-type: none"> - osaa tervehtiä ja esitellä itsensä asiakastilanteessa - osaa vastata yksinkertaisiin kysymyksiin 	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää (avustettuna) asiakkaan tervehdykset ja esittelyn, kun tämä puhuu selkeästi, hitaasti, kuuluvasti ja yleiskielisesti
	<ul style="list-style-type: none"> - selviää palvelutilanteissa yksinkertaisista, tutuista ja toistuvista keskusteluista - osaa kysyä asiakkaan tiedot - pystyy käsittelemään yksinkertaisia lukuja, lukumääriä ja ajan ilmauksia 	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää tilannesidonnaisia selkokielisiä ohjeita, pyyntöjä, kielloja - pystyy seuraamaan yksinkertaisia, hitaasti puhuttuja, yleiskielisiä tilaneyhteyteen liittyviä keskusteluja - ymmärtää selkeästi puhuttua yleiskielistä ja hidasta puhetta

TASO A2.1	PUHUMINEN	KUUNTELEMINEN
	<ul style="list-style-type: none"> - kykenee osallistumaan lyhyeen keskusteluun (myös aloittamaan ja lopettamaan sen) palvelutilanteissa mutta ei pysty ylläpitämään keskustelua - pystyy keskustelemaan työnjaosta - pystyy antamaan yksinkertaisia ohjeita asiakkaalle esim. tuotteista - osaa esittää anteeksipyyntöä ja vastata siihen - pystyy hankkimaan yksinkertaista tietoa kysymällä - pystyy osallistumaan kokouksiin ja neuvotteluihin ja ilmaisemaan oman mielipiteensä tutuista asioista - osaa kertoa, ettei ymmärtänyt 	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää yksinkertaisten tuttuja aiheita käsittelevien keskustelujen ydinsisällön asiakaspalvelutilanteissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa esim. kassalla - ymmärtää ohjeiden ja kuulutusten ydinsisällön - ymmärtää hidasta, selkeää, yleiskielistä puhetta esim. perehdytystilanteissa

TASO A2.2	PUHUMINEN	KUUNTELEMINEN
	<ul style="list-style-type: none"> - osaa kuvailla todellisia ja mahdollisia tapahtumia, esim. tuotteiden vaikutuksista - pystyy kertomaan yksinkertaisesti (myös menneistä) tilanteista, tapahtumista, kokemuksista ja suunnitelmista, esim. päivän työtehtävistä, sekä ohjaamaan niissä - pystyy osallistumaan rutiinomaisiin keskusteluihin (ja ylläpitämään niitä), tekemään ehdotuksia ja vastaamaan niihin, esim. asiakaspalvelutilanteissa ja kassalla - pystyy pyytämään ohjeita esim. kollegoilta - osaa ehdottaa, olla samaa tai eri mieltä - pystyy yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun asiakkaan tai sidosryhmän edustajan kanssa, esim. välittämään soittopyynnön - pystyy pyytämään toistoa ja tarkennuksia 	<ul style="list-style-type: none"> - pystyy seuraamaan selväpiirteisiä keskusteluja asiakaspalvelutilanteissa ja ymmärtämään pääkohdat - pystyy selkeään, yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun asiakkaan tai yhteistyökumppanin kanssa, esim. välittämään soittopyynnön - ymmärtää rutiinomaisia ohjeita työyhteisössä ja täydennyskysymyksiä tutuissa tilanteissa esim. kassalla - ymmärtää käyttöohjevideoiden sisältöjä

<p>TASO</p> <p>B1.1</p>	<p>PUHUMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - osaa kertoa ja raportoida päivittäisistä rutiineista yksityiskohtia myös valmistautumatta - pystyy antamaan ohjeita asiakkaalle tuotteista ja ohjaamaan asiantuntijalle - selviää arkikeskusteluista myös valmistautumatta esim. kollegoiden, esihenkilöiden ja sidosryhmien kanssa - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti myös puhelimesta ja muissa viestintävälineissä - pystyy osallistumaan keskusteluihin osana moniammatillista tiimiä myös erilaisilla viestintäalustoilla - osaa käyttää kohteliaita ilmauksia - pystyy perustelemaan lyhyesti antamiensa ohjeiden tarpeellisuuden, esim. tuotevalinnoissa - osaa pyytää korjauksia ja palautetta sekä varmistaa yhteisymmärryksen - osaa mukauttaa ilmaisuaan ja aloittaa alusta toisin sanoin, jos kommunikoinnissa on ongelmia - pystyy pyytämään puhekumppania tarkentamaan sanomaansa 	<p>KUUNTELEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - pystyy seuraamaan palvelutilanteisiin liittyviä toistuvia normaalitempoisia keskusteluita ja ymmärtämään niistä pääkohdat ja keskeiset yksityiskohdat esim. tuotevalinnoissa - ymmärtää puhelinviestin ja muissa viestintävälineissä käytyjen keskusteluiden pääkohdat - pitemmät viestit edellyttävät normaalia hitaampaa yleiskielistä puhetta - ymmärtää asiakkaan antaman palautteen ydinsisällön
<p>TASO</p> <p>B1.2</p>	<p>PUHUMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - selviää myös oudommista omaan alaan liittyvistä keskusteluista ja ohjaustilanteista, esim. asiakaspalvelutilanteissa ja kassalla - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa varmasti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa viestiä (tehdä tilauksen, välittää viestin) varmasti myös puhelimesta ja muissa viestintävälineissä - kykenee vaihtamaan, varmistamaan ja vahvistamaan tietoja ja selittämään, miksi jokin on ongelma - pystyy vertailemaan vaihtoehtoja ja kommentoimaan muiden näkökantoja - osaa esittää mielipiteensä ja perustella selkeästi toimintojaan osana moniammatillista tiimityöskentelyä - osaa esittää tarkennuskysymyksiä - pystyy liittymään tuttua aihetta käsittelevään keskusteluun - pystyy korjaamaan rakenteiden ja aikamuotojen aiheuttamia väärinymmärryksiä ja varmistamaan yhteisymmärryksen kysymällä ja toistamalla 	<p>KUUNTELEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää tavanomaiseen asiakaspalveluun, ohjaukseen ja neuvontaan liittyvää puhetta myös vaativissa yhteyksissä sekä asiakaspalvelutilanteissa että moniammatillisessa tiimityössä - ymmärtää ennakoitavissa olevat puhelinviestit ja muissa viestintävälineissä käydyt keskustelut - ymmärtää yleiskieltä ja tuttua aksenttia - ymmärtää yksityiskohtaisia ohjeita - ymmärtää täydennyskoulutuswebinaarien sisältöjä
<p>TASO</p> <p>B2.1</p>	<p>PUHUMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - pystyy osallistumaan useimpiin sekä muodollisiin että epämuodollisiin keskusteluihin tasaveroisesti - pystyy kuvailemaan selkeästi ja yksityiskohtaisesti esim. tuotteiden sisältöjä ja vaikutuksia ja ohjaamaan muita - pystyy kutsumaan muita mukaan keskusteluun ja pyytämään heiltä omia näkemyksiä - pystyy reagoimaan keskustelukumppanin muodollisuusasteeseen ja muihin sanattomiin viesteihin asiakaspalvelutilanteissa - pystyy käyttämään kiertoilmauksia ja kertomaan asian omin sanoin ongelmatilanteissa - pystyy korjaamaan lipsahduksia ja virheitä - pystyy välittämään viestin luotettavasti ja yksityiskohtaisesti ja osaa mukauttaa ilmaisuaan vastaanottajan mukaan 	<p>KUUNTELEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää kompleksisia asiakaspalveluun, ohjaukseen ja neuvontaan liittyviä keskusteluja - ymmärtää yksityiskohtaista kerrontaa ja osaa tiivistää siitä avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat - pystyy tulkitsemaan keskustelukumppanin tarkoitusta ja muodollisuusastetta palvelutilanteissa - ymmärtää suurinta osaa aksenteista ja tuttuja murteita, vaikkakin useamman syntyperäisen nopea keskustelu voi aiheuttaa vielä ongelmia ("kahvipöytäkeskustelut")

TILANTEET

KIRJOITTAMINEN

- Erityyppisten tekstien kirjoittaminen
 - toiminta- ja työohjeiden sekä muiden asiakirjojen laatiminen
 - reklamaatiot
 - sähköpostitilaukset ja -viestintä
 - tiedotteet, muistilaput esim. intraan
- Erilaisten kaavakkeiden täyttäminen
 - olosuhdeseuranta
 - lääkkeenvalmistuksen eräpöytäkirja
- Tilausten tekeminen ja purkaminen
- Asiakkaille suunnattujen viestien kirjoittaminen
 - kanta-asiakastietojen päivittäminen
 - asiakaskirjeiden laatiminen
- Yritysviestien kirjoittaminen
 - sosiaalisen median päivitykset (kampanjat, aukioloajat ym.) ja nettisivut
- Viestintä erilaisilla keskustelualustoilla (esim. Teams)

LUKEMINEN

- Ohjeiden ja perehdytyskansion lukeminen (esim. tietosuojaohjeet ja vastualueet)
 - erityyppisten tekstien ymmärtäminen
- Toimintaohjeet
 - pakkausmerkinnät ja tuotetiedot
 - järjestelmien ilmoitukset
- Erilaisten kaavakkeiden tulkitseminen
 - tilausdokumentti
 - raportit mm. varastonseuranta ja inventaario
 - lääkkeenvalmistuksen eräpöytäkirjan
- Viranomaismääräysten tulkitseminen
- Koulutusmateriaalien ymmärtäminen
- Sisäisten sekä ketjun ja yhteistyökumppanien tiedotteiden lukeminen

TAIDOT

KIRJOITTAMINEN

- Osaa kirjoittaa toiminta- ja työohjeita sekä muita asiakirjoja
 - osaa kuvata työprosessin kulun
- Osaa laatia reklamaation
- Osaa täyttää lääkkeenvalmistuksen eräpöytäkirjan
- Osaa laatia tilauksen ja purkaa sen
- Osaa tehdä olosuhdeseurantaa
- Osaa kirjoittaa sähköposteja ja muita sähköisiä viestejä
- Osaa päivittää kanta-asiakastiedot järjestelmään
- Osaa kirjoittaa lyhyen sanoman sisältävän viestin esim. puhelinkeskustelun perusteella (muistilappu)
- Osaa kirjoittaa tiedotteen tai muun viestin esim. intraan
- Osaa kirjoittaa some-päivityksen ja päivittää tietoja nettisivuille (esim. kampanjat ja aukioloajat)

LUKEMINEN

- Ymmärtää työhön liittyviä erilaisia tekstejä ja omaksuu niiden sisällön
- ohjeet ja tiedotteet (esim. työpaikan ohjeet, perehdytyskansion sisältö, tietosuojaohjeet, yhteistyökumppaneiden tiedotteet)
 - järjestelmien ilmoitukset
 - tilausdokumentit
 - varastonseuranta ja inventaario
 - tilausvahvistukset
 - raportit, lääkkeenvalmistuksen eräpöytäkirjat
 - lääketukkujen tietojärjestelmän tiedotteet ja ilmoitukset
 - laskutukseen liittyvät dokumentit (esim. laskut, tilitysraportti, reseptipalkkiot, työpaikkakassojen laskutus)
 - ymmärtää sähköpostien ja muiden sähköisten viestien sisällön
- Pystyy etsimään tietoa tavanomaisista alan teksteistä
- pakkausmerkinnät ja tuotetiedot
 - kassajärjestelmä
- Pystyy ymmärtämään ja omaksuma laajempien tekstien sisällöt
- viranomaismääräykset (mm. Fimea, Ruokavirasto ja Kela)
 - lainsäädäntö

TASO A1	KIRJOITTAMINEN	LUKEMINEN
	<ul style="list-style-type: none"> - osaa kirjoittaa omat perustietonsa ja irrallisia ilmauksia - osaa kirjoittaa numerot ja kirjaimet ja joitakin tuttuja sanoja ja fraaseja 	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää joitain tuttuja sanoja, nimiä, kylttejä ja fraaseja
TASO A2.1	KIRJOITTAMINEN	LUKEMINEN
	<ul style="list-style-type: none"> - osaa kirjoittaa toistuviin työtilanteisiin liittyviä viestejä ja kirjaamisia ja yksinkertaisia kuvauksia hyvin tutuista aiheista, esim. tuotteiden hinnat, kanta-asiakastiedot 	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää tavanomaista sanastoa sisältäviä tekstejä, esim. lyhyet toistuvat kirjaukset, yleiset kyltit, opasteet, ilmoitukset, ohjeet, neuvot, järjestelmien ilmoitukset - ymmärtää tekstin päätarkoituksen ja joitain yksityiskohtia lyhyehköstä tekstistä - kykenee päättämään yksinkertaisia seikkoja kontekstin perusteella
TASO A2.2	KIRJOITTAMINEN	LUKEMINEN
	<ul style="list-style-type: none"> - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia tekstejä tapahtumista, menneistä toimista, omista kokemuksista, esim. viestit erilaisilla keskustelualustoilla, muistilaput 	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää pääasiat ja joitain yksityiskohtia hieman vaativimmissakin arkisissa yhteyksissä, esim. tilausdokumentit ja -vahvistukset, varaston seuranta, laskut, tilitysraportit, pakkausmerkinnät, kassajärjestelmä, käyttöohjeet - pystyy hankkimaan ennakoitavaa uutta tietoa työhön liittyvistä arkisella kielellä esitetystä lyhyehköistä raporteista - pystyy etsimään ja tunnistamaan yksittäisiä tietoja luetteloista, tutkimustuloksista ja muista lyhyistä teksteistä - ymmärtää turvallisuuteen liittyviä yksinkertaisella kielellä esitettyjä ohjeita - osaa päätellä merkityksiä kontekstin avulla

<p>TASO</p> <p>B1.1</p>	<p>KIRJOITTAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - pystyy tekemään ymmärrettäviä, jonkin verran yksityiskohtiakin sisältäviä viestejä ja kirjauksia tutuista aiheista, esim. lääkkeenvalmistuksen eräpöytäkirjat, tuotetilaukset, olosuhdeseuranta, tiedotteet - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, sidosteisia tekstejä (tuttu rakenne, jokapäiväinen asiatieto), esim. sähköpostit ja nettisivujen päivitys - pystyy kirjoittamaan kirjelappusia, jotka sisältävät yksinkertaista tietoa ja välittämään sen keskeisen sisällön 	<p>LUKEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - pystyy lukemaan monenlaisia työhön liittyviä lyhyehköjä tekstejä myös valmistautumatta, esim. lääkkeenvalmistuksen eräpöytäkirjat, esitteet, tuoteselosteet, perehdytyskansion sisältö, yhteistyökumppaneiden tiedotteet - pystyy seuraamaan työhön liittyvän tekstin pääajatuksia, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia, esim. raportit, suunnitelmat ja pakkausselosteet - pystyy etsimään tietoa tavanomaisista teksteistä kuten lyhyistä virallisista asiakirjoista, esim. tietosuojajohteet
<p>TASO</p> <p>B1.2</p>	<p>KIRJOITTAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - osaa kirjoittaa omia ajatuksia sisältäviä viestejä - osaa kirjoittaa muutaman kappaleen pituisen jäsentyneen tekstin selkeään esityksen tai keskustelun pohjalta, esim. reklamaatiot, some-päivitykset, prosessikuvaukset, tiedotteet - osaa ottaa lukijan huomioon - pystyy välittämään tietoa abstrakteista ja konkreettisista aiheista sekä kysymään ongelmista ja selittämään niitä 	<p>LUKEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - selviää päättelyä vaativista teksteistä tutussa tilanteessa, esim. tiedotteet, viranomaistiedotteet - pystyy etsimään ja yhdistelemään tietoa eri lähteistä, esim. viranomaismääräykset, lait ja asetukset - pystyy lukemaan silmäilemällä myös pitkähköjä tekstejä ja etsimään niistä tarvittavaa tietoa, esim. Kelan dokumentit - ymmärtää laitteen tai ohjelmiston selkeästi kirjoitetun käyttöohjeen, esim. lääketukkujen tietojärjestelmät
<p>TASO</p> <p>B2.1</p>	<p>KIRJOITTAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - osaa kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä tutuista ja itseä kiinnostavista abstrakteistakin aiheista, myös asiaviestejä ja sosiaalisia viestejä, esim. työ- ja toimintaohjeet, laajempi viestintä - osaa yhdistellä ja tiivistää eri lähteistä poimittua tietoa omaan tekstiin, esim. viranomaismääräysten hyödyntäminen omissa teksteissä 	<p>LUKEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - pystyy lukemaan monenlaisia pitkähköjä tekstejä, esim. raportteja ja yksityiskohtaisia ohjeita myös abstrakteista ja ammatillisista aiheista - tunnistaa nopeasti tekstin sisällön ja tietojen käyttöarvon omaan ammattiin liittyvistä uutisista, artikkeleista ja raporteista - pystyy silmäilemään läpi pitkiä monipolvisia tekstejä ja löytämään niistä yksityiskohdat, esim. lait - ymmärtää pitkiä ja monimutkaisia omaan alaan liittyviä ohjeita, joihin voi sisältyä myös varoituksia ja poikkeuksia