

# Puhelinvaihde – yrityksen käyntikortti



PAULA NIITTYNEN

Kirjoittaja on raumalainen filosofian maisteri, joka toimii Länsi-Suomessa toimitusharjoittelijana

**M**ielikuvamme puhelinvaihteenhoitajasta voi juontua vanhoista Suomi-elokuvista. Niissä nuoret neidit yhdistelevät johdonpäitä ja puheluita oikeisiin paikkoihin. Puheensorina ja kiire on kova.

Nykyisin älykkäät, hiirtä näpäyttämällä ohjattavat ICT-järjestelmät hoitavat puheluiden yhdistämisen. Nämä tietoliikenne- ja viestintäteknologian viimeisimmät uutuudet ovat mullistaneet puhelinvaihteenhoitajan työn, titteliksi on vaihtunut usein receptionist. Kiire on silti jäljellä.

Liekö luottamus tietoteknisiin järjestelmiin vaikuttanut siihen, että asiakaspalvelun laatu on heikentynyt monissa yrityksissä. Muutamissa pörssiyrityksissä on vaihteenhoitajilla käytössä tulospalkkaus. Tehokkuusvaatimukset painavat päälle tässäkin työssä. Palkka muodostuu yhdistettyjen puheluiden määräsä, ei laadusta.

Työskentelin muutama vuosi sitten yrityskuvaa tutkivassa yrityksessä puhelinhaastattelijana. Puhuin tänä aikana monenlaisten vaihteenhoitajien kanssa. Toimittajaharjoittelijana törmäsin myös monenkirjaviin receptionisteihin. Edelleen on olemassa niitä hymyssä suin palvelevia, joilla on alttiutta pohtia soittajan ongelmaa ja olla oikeasti avulias. Valitettavan usein tulee kuitenkin vastaan yrityksiä, joiden vaihteenhoitajat eivät tunnu tuntevan yrityksen hen-

kilöstöä kovin hyvin tai eivät lainkaan.

Puhelinvaihteenhoitaja voi parhaimmillaan antaa yrityksestä erittäin aurinkoisen ja reippaan asiantuntevan kuvan. Samettinen ja ystävällinen ääni kertoo yrityksestä paljon. Työhönsä suurpiirteisesti asennoituva tai tulospaineet

”Äänensävyistä kuulee, osaako henkilö työnsä vai ei, onko hän kykijänsä vastaavassa työssä.”

niskassa työskentelevä voi pahimmillaan romuttaa hyvän yritysima-

Tutkimushaastattelijana soitin tuhan-

siin suuriin ja keskiuuriin yrityksiin eri puolille Suomea. Haastateltavien suoria puhelinnumeroita oli käytössä harvoin. Ensimmäinen tehtäväni oli kysyä vaihteenhoitajalta, kuka vastaa tietyistä tehtävistä ja tämän henkilön suoraa numeroa. En siis halunnut vielä puhelua yhdistettävän, kaivoin vain tietoja. Liian usein puhelu yhdistettiin eteenpäin saman tien. Minua ja asiaani ei kuunneltu kunnolla. Toimittajan työssä olen

törmännyt samoihin ongelmiin myös Rauman seudun yrityksissä.

Receptionistin tärkeä työväline onkin kuuntelutaito. Hän on usein ensikontakti asiakkaalle ja siten ikään kuin ensimmäisen käyntikortin ojentaja. Äänenkäytön taito on toinen oleellinen receptionistin ammattitaitoa mittaava tekijä. Muutamissa johtavissa mainos-toimistoissa se on asetettu tärkeimmäksi kriteeriksi ja niissä puhelinvaihteenhoitajilta edellytetäänkin laulajan taustaa.

Kyllästyneen kuuloinen en tiedä -vastaus ei kuulu yritysimagostaan huolta pitävään yritykseen. Huonon kuvan antaa myös receptionisti, joka ei osaa sujuvasti käyttää tietoteknisiä järjestelmiä. Yritykselle on saatettu hankkia uusi hieno puhelinjärjestelmä, mutta koulutuksen käyttämiseen on jäänyt hakoteille. Äänensävyistä kuulee, osaako henkilö työnsä vai ei, onko hän kykijänsä vastaavassa työssä. Hymy näkyy ja kuuluu puhelimessa, myös asennoitumisen työhön.