

TYÖT ALKAVAT -KURSSI

POWER RIA!



Yritykset tarjoavat paljon eri palvelutöitä. Kokemukset asiakaspalvelusta auttavat sinua monissa töissäsi myös tulevaisuudessa, sillä näitä taitoja tarvitaan useimmissa ammateissa. Konneveden 4H-yhdistyksen kesätyöllistämisen kautta voit päästä esimerkiksi perheisiin lapsia hoitamaan tai auttamaan ikäihmisiä heidän koteihinsa. Lisäksi voit päästä töihin kauppoihin tai metsä- ja pihatöihin. Asiakkaita ovat ihan tavalliset perheet, ikäihmiset tai yritykset.

VINKKEJÄ ASIAKASPALVELUUN

Olet varmasti saanut joskus hyvää palvelua esimerkiksi kaupassa. Millainen asiakaspalvelutilanne oli? Ota tilanteessa vinkkejä omaan tapaasi toimia! Palvele asiakasta aina ystävällisestä ja kohteliaasti. Hyvä asiakaspalvelutilanne jää aina asiakkaan mieleen, ja siitä kerrotaan mielellään myös eteenpäin.

MOI TAI SIIS PÄIVÄÄ!

Tervehdi asiakasta aina reippaasti ja ystävällisesti. Lasta voit tervehtiä sanomalla ystävällisesti "moi", mutta aikuiselle ihmiselle tarjotaan aina kättä ja tervehditään asiallisesti, kuten "hei" tai "päivää". Ikäihmisistä kannattaa teitellä aluksi. Kun tulet asiakkaan kanssa tutummaksi, tyyli muuttuu usein rennommaksi. Katsothan asiakasta aina silmiin iloisesti hymyillen.

ARVOSTA JA KUNNIOITA

Toisen ihmisen arvostaminen ja kunnioittaminen ovat tärkeitä asioita myös asiakaspalvelussa. Jokaisella meistä on omat tapamme toimia ja elää. Ole aina kohtelias asiakkaalle ja kunnioita hänen toiveitaan.

OLE LÄSNÄ

Hyvä asiakaspalvelija kuuntelee ja auttaa asiakasta parhaansa mukaan. Hyvä asiakaspalvelija ei sano koskaan "en tiedä". "Otan selvää ja palaan asiaan myöhemmin". Muista aina pitää lupauksesi. Onnistunut asiakaspalvelutilanne syntyy aidosta vuorovaikutuksesta, jossa molemmat luottavat toisiinsa. Hyväksi asiakaspalvelijaksi tullaan kokemuksen myötä. Tärkeintä on halu oppia.

OLET OMA KÄYNTIKORTTISI

Ensivaikutelma kertoo ihmisestä paljon. Huonoa ensivaikutelmaa on vaikea paikkailla jälkeensä. Ole siis reipas, oma kohtelias itsesi. Muista hyvät käytöstavat, katso silmiin, puhu rauhallisesti ja kätelee napakasti, kun esittelet itsesi. Pidä puhelin äänettömällä asiakastapaamisen ajan äläkä esimerkiksi jauha purkkaa asiakkaan nähden. Muistathan, että kohtelias käytös jää mieleen.

KATSE PEILIIN

Vilkaisethan peiliin ennen lähtöäsi asiakkaan luokse. Asiallinen, siisti tyyli on merkki siitä, että sinuun voi luottaa. Riittää, että vaatteesi ovat puhtaat ja siistit eivätkä hiukset hapsota silmillä. Vältä voimakkaita hajusteita, sillä asiakkaasi voi olla allerginen. Vältä myös liian vahvaa meikkiä.

VAITIOLOVELVOLLISUUS

Muistathan, että et voi kertoa kaikesta, mitä näet tai kuulet asiakkaan luona ollessasi. Asiakkaat saattavat joskus kertoa sinulle todella henkilökohtaisiakin asioita, jotka pidät tietyksi visusti omana tietonasi. Jos joku asia jää mietityttämään, sinun kannattaa jutella työnantajasi tai 4H-yhdistyksen toimihenkilön kanssa.

ENSIMMÄINEN TYÖPÄIVÄ

Ennen ensimmäistä varsinaista työpäivää ole yhteydessä hyvissä ajoin työnantajaasi ja tiedustele häneltä ensimmäisen päivän työajat, jotta tiedät olla ajoissa paikalla. Keskustele työnantajasi kanssa työpaikan säännöistä ja toimintavaroista, jotta perehdyttäminen työpaikalle olisi mahdollisimman hyvä ja laaja. Muista keskustella myös työtehtävistä, mitä tehdään ja milloin, jotta osaat toimia oma-aloitteisesti työpaikalla.

YES!

MUISTA VIELÄ NÄMÄ

- Ole oma, reipas itsesi.
- Muista hyvät käytöstavat.
- Laita itsesi likoon. Älä mene sieltä, mistä aita on matalin.
- Pidä kiinni sovituista asioista.
- Kysy rohkeasti neuvoa.
- Ole avoin ja ystävällinen.
- Puhu selvästi ja kuuluvasti.
- Luota itseesi.
- Älä lannistu ensimmäisen vastoinkäymisen kohdatessa.
- Säilytä positiivinen asenne!

TYÖTURVALLISUUS-INFO

LAINSÄÄDÄNTÖ

TYÖTURVALLISUUSLAKI

Suomessa on laadittu työturvallisuuslaki (www.finlex.fi, 738/2002), jonka tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita. Lain tavoitteena on turvata ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä. Lisäksi sen tavoitteena on ennalta ehkäistä työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja

työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja.

TYÖTERVEYSHUOLTOLAKI

Toinen huomioon otettava laki on työterveyshuoltolaki (www.finlex.fi, 1383/2001). Sen tarkoituksena on edistää työhön liittyvien tapaturmien ja sairauksien ehkäisyä, edistää työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä hoitaa työkykyä ylläpitävää toimintaa. Työnantaja, työntekijä ja työterveyshuolto hoitavat näistä tehtäviä yhteistyössä.

LAKI NUORISTA TYÖNTEKIJÖISTÄ

Nuorten työntekijöiden tekemään työhön sovelletaan lakia nuorista työntekijöistä (www.finlex.fi, 997/1993). Nuorten työllistämisen osalta on huomiotavaa erikseen valtioneuvoston asetukset nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä (www.finlex.fi, 475/2006). Näitä asetuksia sovelletaan, kun työntekijä joutuu tekemisiin kemiallisten aineiden, koneiden ja laitteiden kanssa tai kun hän tekee huolto- ja korjaustöitä.

LAIT KÄYTÄNNÖSSÄ

Laeissa ja asetuksissa ei määrätä tarkasti esimerkiksi numeerisia arvoja tai neuvota, miten yksittäinen työ tai työtehtävä tulee hoitaa, vaan niissä käsitellään asioita, jotka tulee huomioida. Työhön liittyvässä lainsäädännössä on säädetty työajoista, tasa-arvosta, lakisääteisestä tapaturmavakuutuksesta ja useista muista tärkeistä asioista. Tärkeää on ymmärtää, että työturvallisuus ja työterveys sekä niihin liittyvät osatekijät ovat lakisääteisiä. Ne aiheuttavat sekä työnantajalle että työntekijöille oikeuksia ja velvollisuuksia.

Työturvallisuuslainsäädäntöä on noudatettava aivan kuten mitä tahansa muutakin lakia.

TYÖTURVALLISUUDEN VASTUUT JA VELVOLLISUUDET

TYÖNANTAJAN NÄKÖKULMA

Työnantajan on työturvallisuuden mukaan tarpeellisilla toimenpiteillä huolehdittava työntekijöidensä turvallisuudesta ja työterveydestä. Huolehtimisveloitteeseen kuuluvat työn, työolosuhteiden, työympäristön sekä työntekijöiden henkilökohtaisen edellytysten huomiointi. Epätavalliset ja ennalta arvaamattomat tekijät, joihin työnantaja ei pysty vaikuttamaan, rajataan pois veloitteen piiristä. *Esimerkki:* Työnantajan tulee huolehtia turvajalkineiden saatavuudesta ja käytöstä ruohonleikkaustyössä.

Työnantajan on tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Nuori työntekijä, jolla ei ole kokemusta työelämästä, ei tunnista näitä asioita, joten työnantajan on huolehdittava työntekijän riittävästä perehdytyksestä. *Esimerkki:* Työnantajan pitää huolehtia ohjeistuksesta, jos nurmikkoalueet ovat rinteessä ja voi olla vaara, että leikkuri kaatuu nurmikkoa leikatessa.

Työnantajan on hankittava ja annettava työntekijän käyttöön tarvittavat henkilönsuojaimet. Suojainten valinnassa on huomioitava työn luonne, työolosuhteet ja työn suorittaminen niin, että pystytään välttämään tapaturman ja sairastumisen vaara. Usein henkilönsuojainten valinta perustuu huolella tehtyyn työn vaarojen arviointiin ja selvittämiseen. *Esimerkki:* Kun siivoustöissä käytetään kemiallisia puhdistusaineita, työnantajan tulee huolehtia suojakäsineiden saatavuudesta ja käytöstä.

Työnantajalla on lakisääteinen tapaturmavakuutus, josta korvataan työntekijälle työstä sattuneet tapaturmat. Työterveyshuolto on myös kesätyöntekijöillä mahdollista saada.

TYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMA

Työntekijän on noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Velvollisuuksiin luulua noudattaa työn ja työolosuhteiden turvallisuuden ja terveyden edellyttämää järjestystä ja siisteyttä sekä riittävää huolellisuutta ja varovaisuutta. *Esimerkki:* Lastenhoitajan tulee huolehtia siitä, etteivät lattialla lojuvat lelut aiheuta turvallisuusriskiä.

Työntekijän on huolehdittava omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työpaikalla on myös vältettävä häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua ja käytöstä.

Työturvallisuuslain mukaan työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä työnantajalle työolosuhteissa tai työmenetelmissä, koneissa, muissa työvälineissä, henkilösuojaimissa tai muissa laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteista, jotka voivat aiheuttaa haittaa turvallisuudelle tai terveydelle. *Esimerkki:* Lastenhoitajan tulee ilmoittaa heti vanhemmille, jos hän on havainnut esimerkiksi imurin sähköjohdossa vaarallisia kulumia.

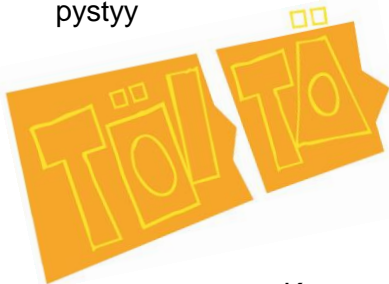
Työntekijän on käytettävä työnantajan määräämiä ja antamia henkilösuojaimia sekä muita turvavarusteita. Periaatteena on, että lakisääteistä tasoa ei voida alittaa, mutta paremmin ja turvallisimman asiat voidaan tehdä. koneita ja laitteita on käytettävä perehdytyksen, käyttöohjeiden, työkokemuksen sekä ammattitaidon mukaisesti. Työturvallisuusohjeita on noudatettava eikä turvalaitteita tai suojuuksia saa kytkeä tai poistaa ilman työnjohdon lupaa esimerkiksi huoltotöissä.

Työntekijällä on oikeus pidättäytyä työstä, jos annetusta tehtävästä aiheutuu vakavaa vaaraa työntekijän omalle tai muiden työntekijöiden hengelle tai terveydelle. *Esimerkki:* Jos koiranhoitaja tunnistaa huolehdittavan koiran liian haasteelliseksi itselleen, tulee hänen heti ilmoittaa siitä koiran omistajalle sekä työnvälittäjälle.

TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huomioitava työntekijän ammatillinen osaaminen ja kokemus. Työntekijä tulee perehdyttää työhön, työolosuhteisiin, työmenetelmiin, työvälineisiin ja oikeisiin työtapoihin sekä työturvallisuuteen.

Perehdytys on parasta tehdä kirjallisesti lomakkeella, josta nuori työntekijä voi kerrata asioita ja työnantaja pystyy dokumentoimaan hoitamansa perehdytyksen. Hyvä perehdytys kannattaa, hyvin opastettu ja ohjattu työntekijä on tuottavampi ja turvallisempi.



VAARALLISET TYÖT

Nuorilla työntekijöillä on harvoin työkokemusta ja pohjaa arvioida työssä esiintyviä vaaroja tai rohkeutta kieltäytyä vaarallisista töistä. Työnantajan tulee huolehtia, ettei nuoren työntekijän käyttöön tarkoitettuista laitteista, aineista tai olosuhteista aiheudu itselle tai muille tapaturmaa tai terveydellistä vahinkoa.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella on säädetty nuorille työntekijöille vaarallisten töiden esimerkkiluettelo (www.finlex.fi, 302/2007). Työturvallisuudessa otetaan huomioon mekaaniset, kemialliset, fysikaaliset, biologiset ja sähköiset vaaratekijät sekä ruumiillinen liikarasitus ja

eräät muut nuorten terveydelle vaaralliset työt. Näitä töitä voidaan teettää nuorella työntekijällä erityistä huolellisuutta noudattaen. Nuori työntekijä, joka on täyttänyt 16 vuotta, saa tehdä esimerkkiluettelossa mainittua vaarallista työtä, jos suojelutekniikalla tai muuten on huolehdittu siitä, ettei nuoren työntekijän käyttöön tarkoitetuista laitteista tai aineista taikka työolosuhteista ole hänelle itselleen taikka hänen työnsä takia muille erityistä tapaturman tai terveyden vaurioitumisen vaaraa. Lisäksi työnantajan tulee tehdä ennakoilmoitus ennen töiden aloittamista aluehallintoviranomaiselle.

ERITYISEN HAITALLISET TYÖT

Pieni osa töistä on ns. erityisen haitalliset työt on kokonaan kielletty nuorilta alle 18-vuotialta työntekijöiltä esim. yksintyöskentely silloin, kun siihen liittyy ilmeinen tapaturman tai väkivallan vaara.

TYÖPAIKKANA 4H

Konneveden 4H-yhdistys työllistää vuosittain n. 100 nuorta. Nuoret työskentelevät pääasiassa lastenhoidon, piha- ja metsätöiden parissa, sekä tapahtumien järjestämisen ja ravintola-apulaisen tehtävissä. Kesätöiden kautta työllistyy noin 60 nuorta.

VELVOLLISUUDET JA VASTUU

Voit tehdä töitä Konneveden 4H-yhdistyksen kesätyöllistämisen kautta kunnassa, yrityksessä, yhteisössä tai yksityisen henkilön luona. Kaikilla osapuolilla on omat velvollisuutensa ja vastuunsa.

4H-yhdistys on työnantajasi, joka

- ilmoittaa sinulle töistä
- järjestää sinulle perehdytyksen työhösi (Info ja Työt alkavat -kurssi)
- tekee kanssasi työsopimuksen
- tekee sopimuksen mahdollisen asiakkaan kanssa (Etuseteli)
- hoitaa tarvittavat vakuutukset
- maksaa palkkasi ja lakisääteiset sosiaalikulut sekä pidättää palkastasi veron
- auttaa, jos sinulle tulee ongelmia työssäsi
- kerää palautelomakkeet
- antaa sinulle työtodistuksen työsuhteen päätyttyä

Kesätyöntekijänä sinun tulee

- osallistua työsi perehdytykseen
- täyttää ja allekirjoittaa työsopimus
- tehdä työ huolellisesti, kuten on sovittu
- pitää huolta käyttöösi annetuista työvälineistä
- toimittaa tuntilista ja verokortti palkanmaksua varten
- kantaa omavastuusi mahdollisissa ongelmatilanteissa
- täyttää työskentelyäsi koskeva palautelomake

Työntilaajan tulee

- täyttää ja allekirjoittaa yhdessä työntekijän kanssa Etuseteli
- perehdyttää työntekijä työhön
- toimia lähimpänä esimiehenä työntekijälle
- antaa työn kannalta tarpeelliset ja oikeat tiedot työstä
- selvittää mahdolliset ongelmatilanteet yhdessä muiden osapuolten kanssa
- täyttää työntekijää koskeva palautelomake työsuhteen päätyttyä

VAKUUTUKSET

Kun olet töissä Konneveden 4H-yhdistyksessä, olet 4H-yhdistyksen ottaman lakisääteisen tapaturmavakuutuksen piirissä. Se korvaa mahdollisesta työtapaturmasta aiheutuneet lääkäri- tai muut kulut. Konneveden 4H:lla on myös vastuuvakuutus, joka kattaa ulkopuolisille aiheutetut vahingot. Kaikki vahingot ja mahdolliset korvaukset selvitetään aina tapauskohtaisesti erikseen.

PALKANMAKSU

Kesätyöntekijällä on oikeus saada palkka siitä lukien, kun hän on ryhtynyt hoitamaan tehtäviään. Jos kesätyöntekijä on ilman lääkärin todistusta poissa työstä, hänelle ei makseta palkkaa tältä ajalta.

Palkasta vähennetään verot kesätyöntekijän verokortin veroprosentin mukaan, sekä mahdolliset, iästä riippuvat työttömyys- ja eläkevakuutusmaksut. Ilman verokorttia 4H:n tulee pidättää palkasta 60 % veroa.

Kesätyöntekijälle maksetaan palkka työjakson päättymisen jälkeen. Jos rahapalkka erääntyy maksettavaksi pyhäpäivänä tai arkilauantaina taikka arkipäivänä, jona pankkien maksujärjestelmät eivät ole käytössä, palkka maksetaan edellisenä arkipäivänä. Kesätyöntekijän palkka maksetaan hänen osoittamalleen rahalaitoksen tilille.

Palkkapäivät ovat pääsääntöisesti joka kuun puolella välissä tai kuun viimeinen päivä. Muista palauttaa tuntilistasi ja verokorttisi heti työsuhteen päättymisen jälkeen, jotta tunnit ehtivät seuraavaan palkankirjaukseen.

PALKKAUS

Kesätyöntekijän palkka määräytyy voimassa olevan työsopimuksen mukaan. Palkan määrä on 350,00€, joka sisältää vuosilomakorvauksen 9 %.



KONNEVEDEN 4H-YHDISTYS RY

KAUPPATIE 25
44300 KONNEVESI

Puh. 040 8466 135
Email: konnevesi@4h.fi
www.konnevesi.4h.fi