

# Digiopastaja asiakaspalvelutilanteessa

TEKEE aina

**Asiakaspalvelutehtävän ydin,  
rohkaisua ja kannustusta  
digimaustein**

TEKEE JOS aika ja tilanne sallivat

**Lisääarvoa**

EI TEE koskaan

**Rajoituksia**

## Mitä opastaja TEKEE ja EI TEE opastustilanteessa

### TEKEE aina

1. Kohtaa asiakkaan asiakaspalveluhengessä ystävällisesti, käyttäytyy ja puhuu korrektisti.
2. Muistaa, että tyhmiä kysymyksiä ei ole olemassa.
3. Välttää teknisiä termejä ja "jargonia": asiakkaalta ei voi olettaa tietotekniikan syvällistä ymmärtämistä.
4. Varmistaa, että puhutaan samoista asioista, koska tietotekniikkaa tuntematon asiakas saattaa käyttää aivan eri termejä kuin alalla yleisesti on tapana.
5. Pyrkii antamaan asiakkaan ongelmiin ratkaisun tai ratkaisuvaihtoehtoja ja perustelee ratkaisut neutraalisti, ei vain omien mieltymysten pohjalta.
6. Jos ongelma ei ole ohjaustilanteessa ratkaistavissa, selittää tilanteen asiakkaalle ja ohjaa tarvittaessa esimerkiksi ottamaan yhteyttä huoltoliikkeeseen tai palvelun tarjoajaan.
7. Antaa asiakkaalle vihjeitä ja neuvoja siitä, mistä tämä voi halutessaan saada lisätietoa aiheesta.
8. **Rohkaisee ja kannustaa** asiakasta.
9. Jos ei tiedä, myöntää sen, eikä esitä arvauksia tietona.

### TEKEE JOS aika ja tilanne sallivat

1. Antaa asiakkaalle vinkkejä siitä, kuinka hänen laitteensa toimintaa ja/tai käyttöä voisi tehostaa/helpottaa.
2. Kertoo asiakkaalle alkuperäistä ongelmaa laajemmin aihepiiristä ja innostaa häntä hankkimaan lisätietoa.
3. Antaa asiakkaalle vinkkejä kirjaston e-aineistojen käytöstä esimerkiksi ohjaamalla aiheeseen liittyvien e-lehtien pariin.

### EI TEE koskaan

1. **Ei tee asiakkaan puolesta** mitään, ellei asiakkaan sairaus, vamma tms. tee sitä välttämättömäksi, vaan neuvoo ja kannustaa asiakasta tekemään itse.
2. **Ei hoida** nettipalveluissa asiakkaan henkilökohtaisia, luottamuksellisia asioita. **Ei anna** esim. lomakkeen täyttöön liittyviä neuvoja **eikä avusta** palvelussa, joka vaatii vahvaa tunnistautumista (esim. pankki) vaan ohjaa asiakkaan ottamaan yhteyttä palvelun tarjoajaan. **Ei ole** asiakkaan puolesta tai häntä avustaen tekemisissä minkään palvelun kanssa, jossa vaarana on taloudellinen menetys (esim. Veikkaus).
3. **Ei tee tai edes auta** asiakasta tekemään mitään peruuttamatonta tai vaikeasti peruttavaa muutosta laitteensa asetuksiin vaan ohjaa asiakkaan esimerkiksi ottamaan yhteyttä myyjä- tai huoltoliikkeeseen.
4. **Ei asenna tai edes auta** asiakasta asentamaan älylaitteeseen sovellusta virallisten sovelluskauppojen ulkopuolelta.
5. **Ei anna** hankintasuosituksia, poikkeuksena yleishyödylliset sovellukset (yle.fi, e-aineistosovellukset, 112 Suomi tms.).
6. **Ei todista oikeaksi** asiakkaan asiakirjakopioita.