



## HENKILÖSTÖKOULUTUS ON **HYVÄÄ HUUMORIA!**

**Busnessteatterin komedianäyttelijä tietää, minkä kirosanan harmistunut Alepan myyjä voi päästää myymälän takatiloissa.**

Jollas-koulutuskeskuksen salissa hihitetään, hekotetaan ja höröte-tään. Tunnelma on kuin **Ismo Leikolan** stand up -keikalta, mutta kyseessä ei ole viihdeshow vaan Alepan jokavuotinen henkilöstö-koulutus.

Kolme komedianäyttelijää esittää lavalla hullunkurisilta vaikutta-via asiakaspalvelutilanteita. Hauskojen esitysten tarkoituksena on näyttää yleisölle asiakaspalvelutilanteissa sattuvia kömmähdyksiä, ja sitä kautta saada alepalaiset pohtimaan omia toimintatapojaan arjessa.

– Me näyttelijät toimimme ikään kuin peleinä, joista työntekijät voivat nähdä oman käyttöksensä, näyttelijä **Petra** tarkentaa.

Näytelmän ohjaajana toimii yleisö. Katsojien tehtävänä on huutaa ”stop!” heti, kun asiakaspalvelutilanne alkaa heidän mieles-tään mennä pieleen. Sen jälkeen näyttelijät esittävät kohtauksen uudelleen – yleisön ohjeiden mukaan.

### **ENSIMMÄISEN KOHTAUS**

Asiakas saapuu kassalle juuri kesken vuoronvaihdon. Kaikessa kiireessä työntekijä unohtaa tervehtiä asiakasta, ja asiakas tuntee olonsa loukatuksi. Mitä tehdä? Alepalainen yleisö on valppaana.

– Stop! Sinun pitää tervehtiä sitä asiakasta ja näyttää iloisem-paa naamaa! katsomosta huudetaan.

Näyttelijät tekevät työtä käskettyä, ja tällä kertaa asiakas pois-tuu kaupasta hyvillä mielin.

### **”HEI, ÄLÄ PURA SITÄ ASIAKKAASEEN!”**

Jokainen asiakaspalvelija tietää, miltä tuntuu olla väsyneenä työ-vuorossa. Näyttelijä **Stefan** testaakin yleisöä esittämällä myyjää, jonka pinna on aamuvuorossa kireällä kuin viulun kieli.

Stefania harmittaa, sillä iltavuoro on jo kolmannen kerran peräk-käin jättänyt hevini täyttämättä. Stefan viskoo banaaneja hyllyyn, kun asiakas keskeyttää hänet pyytämällä gluteenitonta leipää va-rastosta.

Stefan painaa jupisten tuhatta ja sataa takahuoneeseen ja kiroaa lyhyesti mutta ytimekkäästi kolme kertaa.

– Stop! Hei, sinulta jäi takaovi auki! Asiakaan ei tarvitse kuulla tuota! yleisöstä huudetaan.

Katsojat pystyvät selvästi samaistumaan Stefanin tunne-purkaukseen, ja nauru salissa yltyy ulvonnaksi.

### **TYTYTYVÄINEN ASIAKAS – SIITÄHÄN TÄSSÄ ON KYSE!**

Asiakaspalvelu on ollut teemana Alepan henkilöstökoulutuksessa joka vuosi, mutta asian käsitteleminen vuorovaikutteisen teatterin keinoin on uutta.

– Oman oivalluksen kautta tilanteet jäävät mieleen, ja esityk-set viedään mukana myymälän arkeen, Alepan aluejohtaja **Merja Saari** sanoo.

Juuri oivaltamisesta Busnessteatterissa on kyse. Näyttelijä Petran mukaan sinnikkäimpiäkin tapoja on mahdollista muuttaa, kun ymmärtää, miltä käytös asiakkaan ja työkavereiden silmissä näyttää.

– Pariin otteeseen katsomosta on kuulunut huuto: ”Voi ei, minä-hän käyttäydyn ihan kuin tuo!”

### **STOP! MITÄ SANOO YLEISÖ?**

Henkilöstökoulutusten tarkoitus on tehdä alepalaisista entistä pa-rempia asiakaspalvelijoita, ja teatterin tavoite on saada asiakas-palvelijat ajattelemaan käytöstään. Oliko koulutus tavoitteisiinsa nähden onnistunut, Alepa Munkkiniemen apulaispäällikkö **Taru Vuorio?**

– Tämä on todella hyvä tapa käsitellä tuttua asiaa. Jokainen työntekijä saa tästä omalla tavallaan oppia irti. Uudemmat työn-tekiä hyötyvät käytännön esimerkeistä ja konkarit saavat uusia näkökulmia asiakaspalveluun, Taru kehuu ja lisää nauraan:

–On hyvä, että fläppitaulusta on luovuttu!

ML