

TAY PALVELUT OY SUORITUKSENARVIOINTILOMAKE

Henkilö: _____

Arvioija: _____

Pvm: _____

Pisteet yhteensä _____

Asiakaspalvelu

Hoitaa tehtävän asiakaspalvelun pelisääntöjä noudattaen ja tehtävän sisällön mukaisesti ajankäyttö huomioiden. Ymmärtää asiakkaan tarpeen ja osaa palvella asiakasta asiakkaan asemaan asettuen. Taito kohdata erilaisia ihmisiä. Kielitaito on tehtävässä vaadittava. Ottaa vastuun töiden tekemisestä ja niiden laadusta. Ei jätä asiaa hoitamatta.

Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä	Erinomainen	PISTEET
Hallitsee asiakaspalvelun perusteet. Asiakkaan kohtaamisessa, palvelun laadussa tai kielitaidossa parantamista.	Tarjoaa asiakkaalle tasapuolisen ja laadukkaan palvelun. Hallitsee asiakaspalvelun pelisäännöt. Saa pääsääntöisesti hyvää asiakaspalautetta.	Kykenee ongelmantilanteissa asiakasta tyydyttävään tulokseen. Hoitaa tehtävän niin, että asiakkaalle jää tunne erinomaisesta kohtelusta. Osaa osoittaa palvelulle rajat.	Osaa soveltaa erikoistilanteissa. Hallitsee hyvät neuvottelutaidot. Pärjää kaikissa asiakastilanteissa ja kaikkien asiakkaitten kanssa.	
2	4	6	8	

Itseohjautuvuus

Suoriutuu tehtävistä itsenäisesti ja vastuullisesti olemassa olevien ohjeiden ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Osaa priorisoida aikataulun tai työt asiakkaan tarpeet huomioiden. Hankkii lisätietoja ja kysyy neuvoja tarvittaessa.

Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä	Erinomainen	PISTEET
Pääsääntöisesti ei tarvitse tukea normaalitehtävissä. Aikataulutuksessa tai priorisoinnissa kehitettävää.	Tarvitsee vain vähän tukea ja opastusta normaalitehtävissä. Osaa etsiä tietoa ja kysyä tarvittaessa.	Tekee työn itsenäisesti ja omatoimisesti. Hallitsee aikataulutuksen/priorisoinnin.	Työt hoituvat myös yllättävissä tilanteissa.	
1	2	3	4	

Yhteistyötaidot

Yhteistyö sujuu kaikkien kanssa (asiakas, henkilökunta, työkaverit, esimies, eri yksiköt). Auttaa ja opastaa tarvittaessa. Jakaa avoimesti tarpeellista tietoa yhtiön sisällä. Joustaa ja toimii tarvittaessa ylitse yksikkörajojen.

Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä	Erinomainen	PISTEET
Tulee pääsääntöisesti toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Opastamisessa tai tiedon jakamisessa kehitettävää.	Tulee useimmiten toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Auttaa ja opastaa tarvittaessa. Jakaa avoimesti tietoa.	Tulee toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Auttaa, opastaa ja ohjaa muita, toimii perehdyttäjänä tarvittaessa.	Tulee toimeen erilaisten ihmisten kanssa esimerkillisesti. Luo positiivisuutta ja me-henkeä ympärilleen, kannustaa ja tukee muita.	
1	2	3	4	

Kehittyminen

Työntekijä on kehittymishalukas ja kehittymismyönteinen. Osallistuu aktiivisesti järjestettyihin koulutuksiin, opiskelee ja omaksuu uutta myös omatoimisesti ja on uudistumismyönteinen. On aloitteellinen ja ideoi uutta.

Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä	Erinomainen	PISTEET
Suhtautuu omaan kehittymiseen neutraalisti. Aloitteellisuudessa tai yhteisessä työn kehittämisessä parantamisen varaa.	Positiivinen suhtautuminen omaan kehittymiseen. Tekee joskus aloitteita, osallistuu yhteisen työn kehittämiseen.	Kehittää osaamistaan aktiivisesti. Tekee aktiivisesti aloitteita ja osallistuu innokkaasti yhteisen työn kehittämiseen.	Kehittää osaamistaan aktiivisesti ja oma-aloitteisesti. Kehittää työtä, sen tekemistä ja yhteistyötä.	
1	2	3	4	

Ammattitaito

Omaa tehtävään tarvittavan koulutuksen ja/tai työkokemuksen. Hallitsee oman yksikön työtehtävät sekä ongelmanratkaisutaidot. Osaa käyttää vaadittavia työvälineitä, työmenetelmiä ja ohjelmia. Suoriutuu tehtävästä ohjeiden mukaisesti tuloksellisesti (määrä ja laatu). Tuntee yrityksen arvot ja tavoitteet.

Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä	Erinomainen	PISTEET
Suoriutuu työstä tavoitteiden mukaisesti. Ajankäytössä tai työn laadussa parantamista.	Suoriutuu työstä tavoitteiden mukaisesti tavanomaisissa tilanteissa.	Osaa soveltaa ammattitaitoaan. Suoriutuu odotuksia paremmin.	Työn liittyvää lisäosaamista. Osaa/uskaltaa ratkaista ongelmia itsenäisesti. Selviytyy poikkeustilanteista.	
2	4	6	8	