

# Työelämässä oppiminen lukuvuosi 2021-2022 kevät

VIIKOT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Keskeiset työtehtävät					
ASIAKASPALVELU	viikot 49-11																								Sisäisten tai ulkoisten asiakkaiden palvelu eri kanavissa kiellitaitoa hyödyntäen.		
	viikot 49-11																									Asiakastyytyväisyyden ja myönteisen asiakaskokemuksen edistäminen.	
ASIAKKUUKSIEN HOITAMINEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		Asiakassuhteiden ja asiakkuuk sien monikanavainen hoitaminen.				
																											Asiakastietojärjestelmien hyödyntäminen, asiakasinformaatiosta huolehtiminen ja tulokellisuuden seuraminen.
MYYNTI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		Myyntitilanteisiin valmistautuminen, tuote- tai palveluratkaisujen myynti.				
																											Toimintaympäristön siisteyden, visuaalisen ilmeen ja hintatietojen ylläpito. Jälkitoimet.
																											*sekä hoitaa logistiikan työtehtäviä sekä prosessiin liittyviä dokumentteja. Hankkii tietoa logistisista palveluista ja toimituksista.
KIRJANPITO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		Lainsäädännön mukainen kirjanpito, arvonlisäveron käsittely. Tarpeellisten tilien täsmäyttäminen ja tarpeellisten tietojen ilmoittaminen.				
LASKUTUS JA RESKONTRA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		Laskutus, myynti- ja ostoresskontran hoitaminen.				
PALVELU-MUOTOILU	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		Asiakaskokemuksen kehittäminen havaintojen ja hankittujen palautteiden perusteella.				
TAPAHTUMA-TUOTANTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		Tapahtuman tai tilaisuuden järjestäminen, viestintä ja yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen.				
TYÖYHTEISÖN JÄSENEÄ TOIMIMINEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		Työyhteisön ja tiimin jäsenenä toimiminen, työvälineohjelmien ja viestintäkanavien käyttö, ammatillinen verkotoimiminen.				
YRITYSTOIMINNAN SUUNNITTELU	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		Suunnittelee, harjoittaa ja arvioi yritystoimintaa. Toimii yhteistyöverkostojen kanssa.				
PROJEKTISSA TOIMIMINEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		Projektsuunnitelman laatiminen, asiakirjojen laatiminen ja hallinnointi, viestintä sidosryhmille.				
TULOKSELLINEN TOIMINTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		Kustannusrakenteen kuvaaminen, tuottojen ja kustannuksien selvittäminen, tuloksellinen toiminta.				