Voi hyvin matkatyössä

Työhyvinvoinnin opas matkatyötä tekeville ja heidän esimiehilleen. Ota mukaan kehityskeskusteluun!

Kuva Leena Vänni

Työhyvinvointi lisää tuottavuutta

Hyvinvoiva henkilöstö on yrityksen voimavara. Hyvin suunnitellut ja toteutetut toimet, joilla lisätään työhyvinvointia, voivat olla taloudellisesti erittäin kannattavia. Saatu hyöty on tutkimusten mukaan keskimäärin kuusinkertainen panostuksiin nähden. Yksi työhyvinvointiin sijoitettu euro tuo siis kuusi euroa takaisin.

Henkilöstön työhyvinvointi vaikuttaa tuottavuuteen. Työhyvinvointia edistävien tekijöiden tulisi olla yritystoiminnan ja esimiestyön olennainen osa, jota käytetään kilpailukyvyn parantamiseen.

Työntekijöiden ja heidän esimiestensä terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavat

- johtamiskäytännöt
- työyhteisöjen toimivuus
- töiden organisointi
- henkilöstön osaaminen ja voimavarat
- työympäristö ja työturvallisuus
- hyvät kumppanuudet, verkostot ja yhteistyö sekä
- työterveyshuolto strategisena kumppanina.

Matkatyötä tekevän työhyvinvointi

keskimäärin noin 35 000 ajokilometriä vuodessa

500–1 000 tuntia autossa istumista vuodessa

painavia tavaroita kuljetettavana

Työssä palkitsee: mahdollisuus vaikuttaa työn toteuttamistapaan, aikatauluihin ja sisältöihin, motivoiva palkkaus, asiakkaiden hyvä palaute

Työterveyteen ja työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät: väsyminen, selän vauriot, stressi, uupumisen pelko, matkustamiseen liittyvät varjopuolet, kuten pitkät työpäivät, ajaminen huonolla kelillä ja vapaa-ajan hämärtyminen matkapäivinä työtehtävien päätyttyä, työn epäsäännöllisyys, ajot omalla vapaa-ajalla ja työn ja perhe-elämän yhteen sovittamisen hankaluus, kun matkapäivinä ei pääse kotiin.

Kehityskeskustelu

Kehityskeskustelussa on sopiva hetki arvioida työhyvinvoinnin tila. Siinä esimies ja työntekijä suunnittelevat yhdessä työntekoa ja muutosten etenemistä sekä arvioivat tiimin toimintaa. Samalla käydään läpi yrityksen asioita. Paras keskustelu syntyy, kun molemmat valmistautuvat siihen ennakkoon. Palaverin lopuksi sovitaan keinoista tulostavoitteisiin pääsemiseksi.

Parhaimmillaan kehityskeskustelu on avoin ja luottamuksellinen tilanne, jossa esimiehen johdolla syvennytään yhdessä

- työntekijän sillä hetkellä tärkeiksi kokemiin asioihin, tuntoihin ja kysymyksiin
- niihin esimiehen tärkeiksi kokemiin asioihin, jotka hän haluaa käydä juuri kyseisen työntekijän kanssa läpi
- organisaation yleisiin ja yhteisiin asioihin, jotka jokaisessa keskustelussa käydään läpi kaikkien kanssa.

Kehityskeskustelussa tarkistettavia asioita ovat muun muassa seuraavat.

Hyvinvoinnin tekijä	**Kunnossa**	**Korjattavaa ja siitä sovittua**
työn sisältö ja työssä onnistuminen		
osaamisen kehittäminen ja koulutus		
verkostot ja niiden kehittäminen		
työilmapiiri, työyhteisön toimivuus, mahdolliset ongelmat		
töiden organisointi		
työ asiakkaan luona ja asiakaspalaute		
auton kunto ja ajomukavuus, taakkojen paino ja käsittely, muut työvälineet		
työajat, jaksaminen ja palautumisaikojen riittävyys		
terveydentila, onko erityistä huomioon otettavaa		
työn ja perheen yhteensovittaminen, joustojen tarve		
johtaminen, esimies- ja alaistyö		

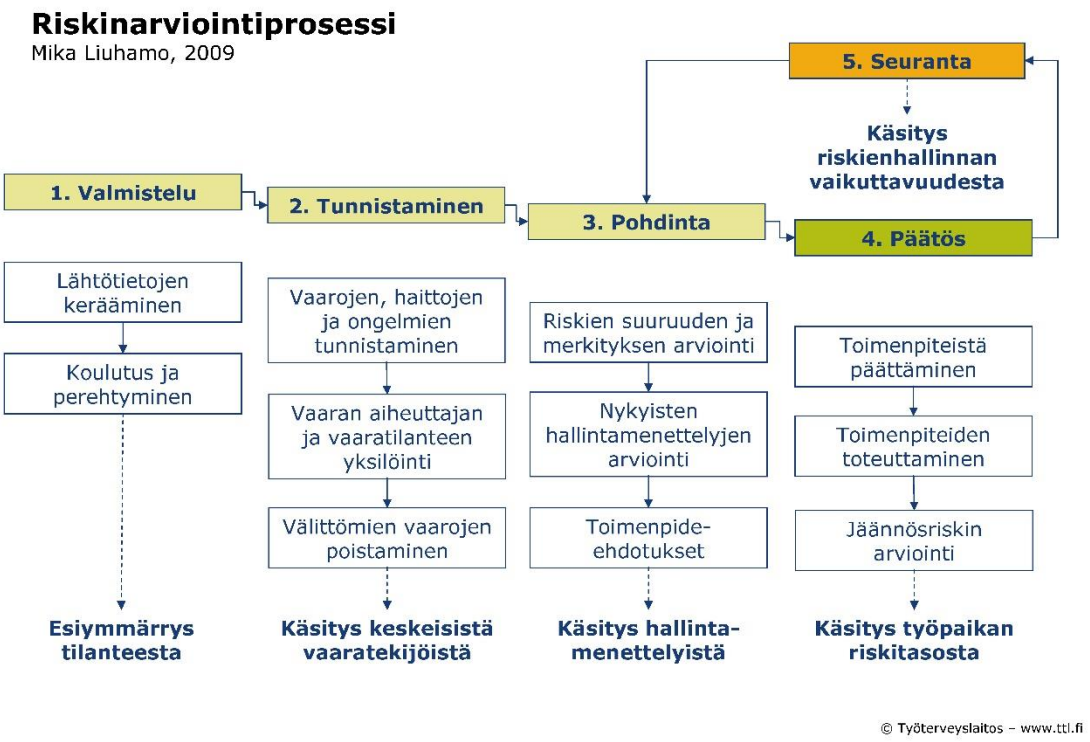
Hyvinvoinnin edistämiseksi

Työympäristö kuntoon

Työnantaja vastaa työympäristön turvallisuudesta. Se perehdyttää työntekijät tehtäviinsä ja turvallisiin työtapoihin, joita työntekijä on velvollinen noudattamaan. Työnantaja myös valvoo ohjeiden noudattamista. Paras tulos syntyy hyvän turvallisuuskulttuurin avulla. Työhyvinvointia edistävän turvallisuuskulttuurin luominen on johdon ja koko työyhteisön yhteinen asia.

Ennalta ehkäiseminen on paras tapa välttyä vaaroilta. Kun vaarat on kartoitettu, arvioidaan niiden riskit. Vaaroja arvioidaan työntekijän turvallisuuden ja terveyden näkökulmasta. Tässä työnantajan ja työterveyshuollon yhteistyö on tärkeää.

Yleensä vaarojen kartoittamisessa kiinnitetään huomiota fyysisiin, ergonomisiin, kemiallisiin, biologisiin ja henkisiin vaaroihin sekä tapaturmavaaroihin. Ennakoivalla riskinhallinnalla varmistetaan myös, että liikennevälineet ja asiakasorganisaatio ovat turvallisia.



Matkatyössä vaaroja voivat olla esimerkiksi henkinen ja fyysinen kuormittuminen, huonot työasennot, kiire ja liikenneonnettomuudet. Epäonnistuminen tehtävässä tai tärkeässä projektissa voivat vaarantaa henkistä hyvinvointia. Muun muassa työn huolellinen suunnittelu, osaamisen kehittäminen ja ajoneuvojen hyvä kunto suojaavat työntekijää.

Työyhteisö kuntoon

Työssä palkitsee: työstä saatava taloudellinen korvaus, työn merkityksellisyys, asiakastyön palkitsevuus sekä erilaiset työelämän joustot

Työterveyteen ja työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät: jatkuvina koetut muutokset, yt-neuvottelut, lisääntynyt kontrolli sekä puutteellinen johtaminen, työyhteisön huono vuorovaikutus, esimiestyön epäonnistuminen ja huono työn organisoiminen ja oman työn kehittämismahdollisuuksien puuttuminen

Kuva Iisakki Härmä

Toimivassa työyhteisössä nämä asiat ovat kunnossa:

Vuorovaikutus. Matkatyössä työyhteisön jäsenet pitävät yhteyttä toisiinsa kokouksissa, sähköpostilla ja sosiaalisessa mediassa. Tiimissä keskustellaan yhdessä työprosessien sujuvuudesta ja työssä tapahtuvista muutoksista ja esimies tiedottaa päätöksistä ajoissa. Muutosten onnistumista seurataan järjestelmällisesti. Työtovereiden ja esimiehen tuki on selvää ja näkyvää.

Esimiestyö. Kehityskeskusteluissa esiin nousseet asiat viedään käytäntöön. Henkilöstöraportit otetaan strategisen johtamisen käyttöön (esim. sairauspoissaolotilastot, tapaturmatilastot).

Esimiestyötä ja vuorovaikutustaitoja kehitetään. Esillä olevat asiat saattavat olla pieniäkin, mutta alaisen on voitava tuntea, että esimies välittää hänestä. Työntekijät odottavat esimiehiltään kuuntelevaa läsnäoloa ja palautetta. Kiitos on palautteista paras.

Työn organisointi. Työn vaatimusten ja työntekijän voimavarojen täytyy pysyä tasapainossa. Esimiehen on varmistettava, että jokaisella on selvä käsitys omien tehtäviensä tavoitteista.

a) Työajan pitää riittää työn tekemiseen. Matkatyössä työn tekemiseen tarvittavaan aikaan sisältyvät myös matka-ajat, jotka voivat olla päivittäin useita tunteja. Erityisesti liian lyhyt työstä palautumisaika voi lisätä kuormittuneisuutta.

b) Kiire ja siihen liittyvät paineet on saatava hallintaan. Kiire on yksilön kokemus. Kiirettä lievennetään oman ajan hallinnalla tai työtapoja muokkaamalla.

Jos kiire syntyy liiallisesta kuormituksesta, on tärkeää, että esimies saa siitä tiedon. Tiedon saatuaan esimies ja työntekijä keskustelevat yhdessä työn järjestelyistä, resursoinnista ja työprosesseista.

Kiire voi johtua myös jatkuvasta muutoksesta työssä. Kun totutut toimintatavat eivät muuttuneessa tilanteessa toimi, yhdessä on kehitettävä työtä ja sen tekemisen tapoja. Tällöin on erityisen hyödyllistä pureutua syvemmälle muutoksen ytimeen, kysyä esimerkiksi miksi sähköpostia on liikaa ja työpöydällä tuhat asiaa yhtä aikaa.

c) Yksintyöskentelyn haitat täytyy pitää kurissa. Matkatyön tekijä tekee useimmiten yksinäistä työtä, jossa tarvitaan itsenäisiä päätöksiä. Siksi luottamus esimiehen ja työntekijän välillä on hyvin tärkeää. Vaikka esimies olisi kaukana, nykyaikaiset viestintävälineet mahdollistavat tarvittaessa hyvin tiiviin vuorovaikutuksen. Vuorovaikutusta täytyy ylläpitää ja kehittää.

d) Työelämän joustot ovat tärkeitä työelämässä pysymiseksi, siksi esimiehen on otettava ne käyttöön. Erilaiset työajat, osatyö ja osa-aikaeläke mahdollistavat pidemmän työuran, kun työntekijä lähestyy eläkeikää.

- *”Minut todennäköisesti saisi pysymään työelämässä paljon suunnittelemaani eläköitymisikää (58 v) pitempään, jos osa-aikatyö, vuorotteluvapaa tms. olisi mahdollista ja sallittua omassa työssäni, mutta nykyistä rumbaa en yli 58-vuotiaana enää aio tehdä.”*
- *”Minulle ovat tärkeitä perheen ja muun yksityiselämän huomioiminen ja joustavat työajat. Tulotaso, työn haastavuus ja sisällöllinen palkitsevuus, mahdollisuus kehittyä työssä ja ottaa vastaan muuttuvia työtehtäviä.”*

e) Palkkaus puhututtaa työntekijöitä, se on myös esimiehen keino huolehtia henkilöstöstään. Monen työntekijän mielestä palkankorotuksia ja lisäansioita ei saada asianmukaisesti. Jos palkan määrittelyyn liittyvät prosessit toimivat henkilöstön mielestä hyvin, työntekijät kokevat itsensä tarmokkaiksi ja työhönsä sitoutuneiksi. Palkankorotukset vaikuttavat työhyvinvointiin ja -motivaatioon myönteisesti, jos korotus tuntuu riittävältä ja korotus on saatu oikeudenmukaisin perustein.

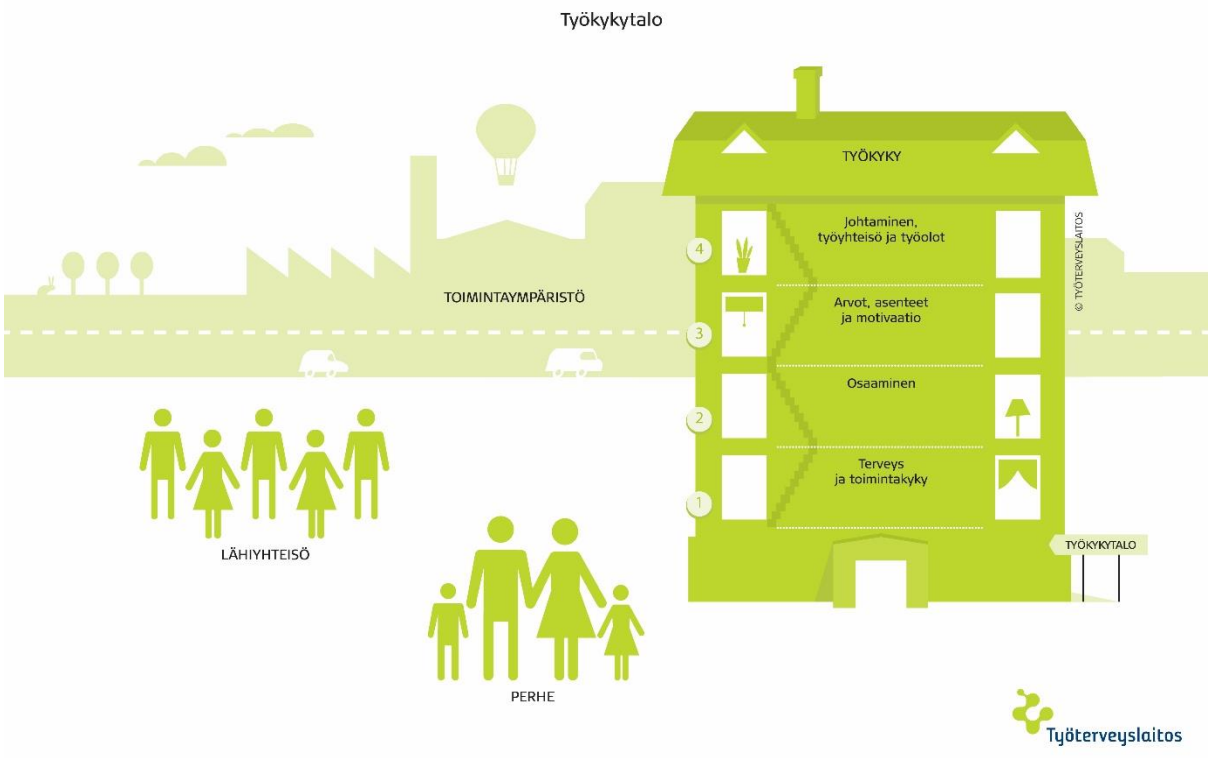
f) Mahdollisuus oman työn kehittämiseen lisää hyvinvointia. Siksi on tärkeää, että työprosessien sujuvuudesta ja työssä tapahtuvista muutoksista keskustellaan yhdessä. Esimiehen on tiedotettava päätöksistä ajoissa. Tiedotuskäytännöt tulee järjestää niin, että viestintä onnistuu myös etänä. Hyväksi käytännöksi ovat osoittautuneet palaveripöytäkirjat.

Oikeudenmukainen johtaminen. Henkilöstöä koskevien päätösten tekeminen pääkonttorin näkökulmasta harmittaa matkatyöläisiä. Esimerkiksi pääkonttorilla on kuntosali, mutta matkatyöläisille ei ole järjestetty vastaavaa liikuntaa, työvälineistä päättävät ne, jotka eivät

tunne matkatyön vaatimuksia, ja niin edelleen. Epäoikeudenmukaiseksi koetun kohtelun korjaamisesta saattaa syntyä kahnauksia matkatyötä tekevien ja muun työyhteisön välille.

Työkyvyn ja terveyden säilyttäminen

Työkyvyssä on kysymys ihmisen voimavarojen ja työn välisestä yhteensopivuudesta ja tasapainosta. Siksi esimies voi ratkaisuillaan vaikuttaa työntekijän työkyvyn säilymiseen.



©Työterveyslaitos

Työkykyä voidaan verrata nelikerroksiseen taloon, joista kolme alimmaista kerrosta kuvaavat yksilön henkilökohtaisia voimavaroja ja neljäs kerros itse työtä, työoloja ja johtamista.

- Terveys ja toimintakyky ovat talon perusta. Se koostuu fyysisestä toimintakyvystä, psyykkisestä ja sosiaalisesta toimintakyvystä ja terveydestä.
- Osaaminen on toisessa kerroksessa. Peruskoulutuksen jälkeen hankittujen ammatillisten tietojen ja taitojen jatkuva päivittäminen on tärkeää. Kerros on yhä tärkeämpi, koska uusia työkykyvaatimuksia ja osaamisen alueita syntyy jatkuvasti kaikilla toimialoilla.
- Arvot, asenteet ja motivaatio ovat kolmannessa kerroksessa, jossa myös työn ja muun elämän yhteensovittaminen kohtaavat. Omat asenteet työntekoon vaikuttavat merkittävästi

työkykyyn. Mielekkääksi ja sopivan haasteelliseksi koettu työ vahvistaa työkykyä, kun taas pakollinen ja omien odotusten vastainen työ heikentää työkykyä.

- Johtaminen, työyhteisö ja työolot on talon neljännessä kerroksessa. Tämä kerros kuvaa työpaikkaa konkreettisesti ja työ ja työolot, työyhteisö ja organisaatio kuuluvatkin tähän kerrokseen. Myös esimiestyö ja johtaminen ovat keskeinen osa kerroksen toimintaa: esimiehillä ja johtajilla on vastuu ja velvollisuus organisoida ja kehittää työpaikan tykytoimintaa.

Työkykytalo toimii ja pysyy pystyssä, kun kaikki kerrokset tukevat toisiaan. Siksi työkyvyn kaikista tekijöistä on pidettävä huolta. Iän myötä yksilön voimavarat muuttuvat. Sairaudet, oireet ja vammat vaikuttavat voimavaroihin, ja ne kannattaa tuoda esiin. Myös työ muuttuu nopeasti eikä aina ota riittävästi huomioon ihmisen edellytyksiä vastata muutoksiin. Usein liian raskaaksi kasvanut neljäs kerros painaa alakerroksia huonoin seurauksin.

Työkykytaloa ympäröi perheen, sukulaisten ja ystävien verkostot. Yhteiskunnan rakenteet ja säännöt vaikuttavat myös yksilön työkykyyn. Vastuu yksilön työkyvystä jakaantuukin sekä yksilön, yrityksen että yhteiskunnan kesken.

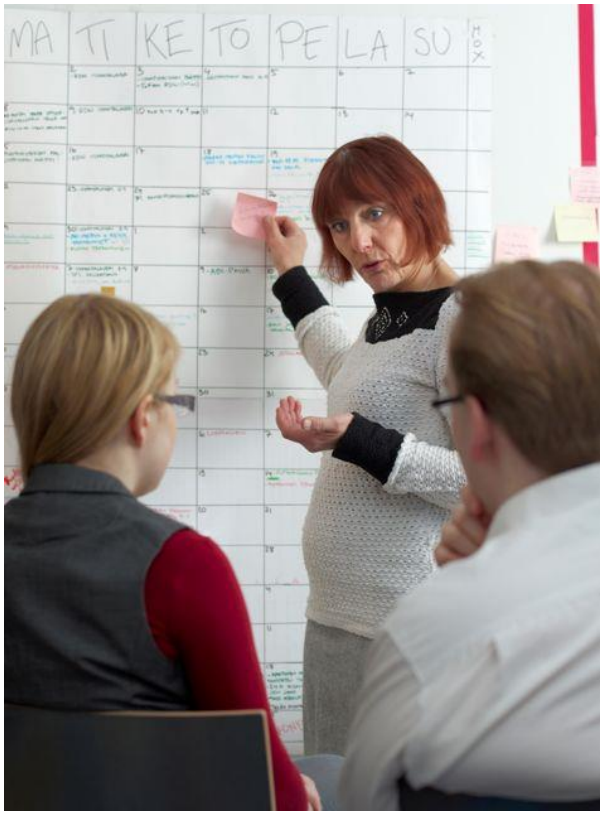
Työkyky-talomallin on kehittänyt professori Juhani Ilmarinen. Se perustuu tutkimuksiin, joissa on selvitetty työkykyyn vaikuttavia tekijöitä.

Yhteistyöllä toimintakykyä

Yksilö vastaa omista voimavaroistaan, esimiehet vastaavat työstä ja työoloista. Työnantaja voi tukea monella tavoin yksilön voimavarojen kehittämistä. Työntekijä voi aktiivisesti osallistua sekä oman työnsä että työyhteisönsä hyvinvoinnin edistämiseen.

Työkykyä ylläpitävässä toiminnassa eri osapuolten ja tukiorganisaatioiden (mm. työterveyshuolto, työsuojelutoimikunta) yhteistyö tuottaa parhaimman tuloksen. Työkykyä edistävä toiminta kirjataan työpaikan työsuojelun toimintaohjelmaan. Työkykyä ja terveyttä edistävää toimintaa tulee myös yhdistää työpaikan muuhun kehittämistoimintaan.

Terveyttä edistäviin elämäntapoihin kannattaa pyrkiä ja kannustaa. Työmatkojen aikaiseen vapaa-aikaan kannattaa kiinnittää huomiota, esimerkiksi tarjota mahdollisuus kuntoiluun ja virkistävään ja palautumista edistävään vapaa-aikaan matkoilla ja hotellipäivinä.



Kuva Iisakki Härmä

Yritys ja henkilöstöhallinto vastaavat: työn ja matkustamisen järjestely, joustot, palautumisaika, matkustamisolosuhteet pitkillä lennoilla, tiedotus haitoista ja niiden ehkäisymahdollisuuksista

Työterveyshuolto vastaa yhdessä yrityksen kanssa: matkustustyön terveysriskien tunnistus ja ennaltaehkäisy, tiedotus haitoista ja niiden ehkäisymahdollisuuksista

Työntekijän vastuu omasta terveydestä: ravinto, nautintoaineet, kuntoliikunta ja muut harrastukset, kulttuuri, lepo, sosiaaliset suhteet, omien rajojen tunnistaminen

Osaamisen kehittäminen

Myyntityössä tarvittava ammattiosaaminen on luonteeltaan monipuolista, sillä myyntityön osaaminen yhdistyy johonkin muuhun asiaosaamiseen, esimerkiksi tekniseen ymmärrykseen. Siksi osaamisen kehittämisessä vahvistetaan molempia, sekä asiantuntemuksen osaamista että myyntityön erityisosaamista.

Työntekijän osaamisen ja työtehtävien vaatimustason pitää olla tasapainossa. Siksi eri tehtävien vaatima pätevyystaso pitää olla hyvin kaikkien tiedossa. Koska tehtävät muuttuvat, työnantajan pitää tukea kouluttautumista ja urakehitystä.

Myös perehdyttämiskoulutusta työnantajan pitää järjestää uusille työntekijöille, tehtäviä vaihtaville ja pitkiltä vapailta palaaville.

Työn mielekkyys

Asiakkaat ja asiakkaiden tyytyväisyys ovat arvokkaita asioita matkatyötä tekevälle. Työn mielekkyys nousee asiakastyöstä ja siinä onnistumisesta. Asiakastyö saattaa jopa paikata oman työyhteisön puutteita. Asiakastyön etuja ovat mahdollisuus vaikuttaa matkoihin, kuten niiden ajankohtiin ja määriin, sekä mahdollisuus tarvittaessa kieltäytyä työmatkoista ilman kielteisiä seurauksia.

Jos työssä ilmenee arvoristiriitoja, ne pitää selvitellä työntekijän ja esimiehen välillä. On hyvä, jos asiakkaan näkökulma otetaan mukaan pohdintaan. Epäkohdat pitää korjata ja huolehtia oikeudenmukaisesta ratkaisusta.

Tulostavoitteet ovat tärkeä osa esimerkiksi myyntityön arvoja. Kun työntekijä on tasapainoinen ja voi hyvin, hän pystyy kohtaamaan vaihtelevatkin tulokset paremmin kuin itsestään epävarma.

Matkatyö ovat joukkuepeliä. Jotta peli pysyy mielekkäänä, siinä hyödynnetään ajasta ja paikasta riippumattomia käytäntöjä tiedottamisessa, kokousten pitämisessä ja johtamisessa.

Kuva Pekka Sippola

Käytännön vinkkejä matkatyöhön

Kuva Pekka Sippola

Auto

Paljon työmatkoja henkilöautolla tekevien terveyden ylläpitäimisessä korostuvat autojen varustustaso ja ajomukavuus. Esimerkiksi automaattivaihteinen auto voi lieventää ergonomisia ongelmia. Selkävaivat voivat lisääntyä, jos istuimet eivät ole hyvin suunniteltuja ja säädettäviä.

Yrityksen käytännöt vaikuttavat siihen, millaisilla autoilla työntekijät ajavat. Työntekijän oma auto saattaa olla mukavampi ajaa, mutta työnantaja päättää, millä autolla työmatkat tehdään. Valintaan voi vaikuttaa esimerkiksi asiakkaalle autolla välitettävä viesti, joka liittyy joko työntekijän asemaan tai yrityksen menetystymiseen. Ajoneuvon valinnassa pitäisi muistaa, että auto on myyntihenkilön toimisto, jonka tulee olla turvallinen ja viihtyisä.

Työkyvyn ylläpitämisessä korostuu myös työntekijän oma vastuu ergonomiasta ja riittävästä liikunnasta. Ohjeista henkilöstösi matkatyöhön!

Suojavarusteet

Työnantaja huolehtii, että asianmukaiset suojavarusteet ovat saatavilla tarvittaessa. Kunnon varusteet tarvitaan mukaan sekä autoiluun että asiakkaan työympäristöön.

Autossa on hyvä olla

- jauhesammutin
- pyöräkiilat
- heijastinliivi
- ensiapulaukku.

Jauhesammutinta tarvitaan moottoripalon alkusammutukseen. Pyöräkiilat renkaiden alla pitävät auton paikallaan. Heijastinliivi auttaa muita näkemään kuljettajan, joka joutuu poistumaan autosta esimerkiksi rengasrikon vuoksi. Haavereita varten auton mukana on ensiapulaukku. Työntekijälle on syytä muistuttaa, että talvella on syytä pitää mukana riittävästi lämpimiä vaatteita siltä varalta, jos matka keskeytyy esimerkiksi auton rikkoutumisen vuoksi.

Asiakkaan työympäristö on hyvä olla tiedossa etukäteen. Tilanteen mukaan matkaan varataan esimerkiksi kumisaappaat, kypärä tai suojapuku.

Helpotusta matkan päällä

Autojumppa

1. Paina kädet rattiin. Purista sormia, käsiä, käsivarsia ja hauiksia niin kovaa kuin jaksat ja rentouta sitten.
2. Jännitä rintalihakset sekä selkälihakset ja vapauta ne sitten.
3. Jännitä reisilihakset ja vapauta ne sitten.
4. Paina lapaluita ja yläselkää selkänojaa vasten ja vapauta ne sitten.
5. Liikuttele varpaita ja nilkkoja (jos mahdollista).
6. Jännitä pakaralihakset ja vapauta ne sitten.
7. Nosta vuorotellen käsi niskatukeen, jännitä, venytä ja vapauta.
8. Nosta ja laske hartioita.
9. Pidä taukoja ajon aikana. Kun olet pysähtynyt, tee silmäjumppa. Purista silmät voimalla kiinni, avaa ja rentouta.
10. Kasvojen lihaksia voi myös harjoituttaa. Rutista kasvot ryppyyn ja rentouta ne.

Matka-aika

1. Vaikuta siihen milloin ja miten paljon matkustat.
2. Pidä vapaa-aikaa myös matkalla ollessasi. Mitä tekisit vapaa-ajalla kotonasi? Voitko tehdä samoja asioita myös matkalla? Esimerkiksi kudin kulkee hyvin mukana.
3. Tutustu matkakohteeseesi. Ota selvää elokuva-, näyttely-, musiikki- ja muusta kulttuuritarjonnasta. Onko urheilukilpailuja katsottavaksi? Löytyykö paikkakunnalta uimahallia tai kuntosalia?
4. Jos työmatka kestää pari kolme päivää, sähköpostit ovat vaarassa kasautua. Tee silti illalla muutakin kuin vastaat päivän aikana tulleisiin viesteihin. Käy vapaa-aikana ulkona kävelyllä tai lenkillä, soita kotiin tai lue hyvää kirjaa, se auttaa rentoutumaan.
5. Monilla matkustavilla on aina mukana ruokailuvälineitä, jotta kaupasta ostetun iltapalan syönti onnistuu hotellihuoneessa. Lusikka rahkaa varten, haarukka salaatin syömiseen ja veitsi hedelmien kuorimiseen ovat esimerkkejä.

Kuva Pekka Sippola

Liite

Taulukko 1. Esimerkki matkatyötä tekevän myyntiprosessista. Taulukko kuvaa suurehkojen tuotteiden myyntiprosessia, pienien tuotteiden tai suoramyynnin kuvaukseksi se soveltuu osin.

tapahtuma	**fyysinen työ ja tila**	**tietohallinto**	**vuorovaikutus**
suunnittelu	työhuone, atk-järjestelmät, neuvotteluhuoneet	oma järjestelmä, asiakashallintajärjestelmä, asiakkaiden dokumentaatiot	neuvottelut asiakkaiden, kollegoiden ja esimiehen kanssa
valmistelu	työhuone, atk-järjestelmät, laitevarastot, näytevarastot	laitevaraukset, autovaraukset, tilavaraukset, tuotevaraukset	neuvottelut valmistajien henkilöiden kanssa
asiakaskäynti	laitteet, auto, työpaikka, auton palautus, auto työpisteenä, hotelli työpisteenä	puhelinyhteydet, internet-yhteys, kannettava tietokone	neuvottelut asiakkaiden kanssa
palaute ja purku omalla työpaikalla	tiedon siirto mittareilta pöytätietokoneelle työhuoneessa, autovaraukset, matkalaskut, laskupohjat	sähköiset varaustoiminnot, Outlook, Excel, Intra, auto, laitteet, datan siirrot mittareilta ja tietokoneilta lausuntokansioihin	neuvottelut oman organisaation henkilöstön kanssa, neuvottelu asiakkaiden kanssa
tarjouksen koonti	työhuone, atk-järjestelmät	informaatiopalvelu, matkalaskut, laskujen hyväksyntä, lasku asiakkaalle	neuvottelut eri tahojen kanssa
jälkityöt	työhuoneet, assistentin huone, hyväksynnät, allekirjoitukset, lukeminen	atk järjestelmien päivitys	keskustelut asiakkaan kanssa, jälkimarkkinointi
tiedottaminen ja palaute	neuvottelutilat, auditoriot	visualisointijärjestelmät, esityskalvot	tiedottaminen asiakasryhmille ja julkisesti

Kuva Iisakki Härmä

Työterveyslaitos

www.ttl.fi

Myynnin ja markkinoinnin ammattilaiset MMA

www.mma.fi/

Yksityisalojen esimiehet ja asiantuntijat YTY ry

www.yty.fi/

Tradenomiliitto TRAL ry

www.tral.fi/

Helsinki 2015