

# ABC JA NUORET



Vinkkejä ja toimintamalleja asiakaspalvelutilanteisiin nuorten kanssa



### *Mikä tämä opas on?*

*Tämä opas jaetaan jokaiselle ABC-liikennemyymälässä työskentelevälle henkilölle.*

*Oppaan tavoitteena on antaa vinkkejä ja toimintamalleja asiakaspalvelutilanteisiin nuorten kanssa. Positiivinen vuorovaikutus lisää kaikkien asiointiihtyvyyttä ja parantaa myös henkilökunnan työhyvinvointia.*

*Asiointitilanteissa toisinaan syntyvät konfliktitilanteet helpottuvat ennakoivalla työotteella.*

*Sisältö on laadittu yhteistyössä Nuorten Palvelu ry:n ABC kohtaa nuoria -hankkeen kanssa.*



## SISÄLLYSLUETTELO

ABC ja nuoret.....	4
Nuoret ja nuoruus/ryhmässä oleilu.....	4
Miten nuori kohdataan asiakkaana?.....	4
ABC-henkilökunnan yhteiset toimintamallit.....	6
Pelissäännöt.....	6
Kontaktin ottaminen nuoriin.....	8
Järjestyksen ylläpitämisen keinot.....	8
Haasteellisiin tilanteisiin reagoiminen.....	9
Tilannekohtaisia ratkaisumalleja.....	10
Asiaton kielenkäyttö.....	11
Tahallinen sotkeminen ja ilkivalta.....	12
Pitkä hengailu.....	12
Evästäminen eli marketista ostettujen tuotteiden nauttiminen ravintolan puolella.....	13
Tupakointi.....	15
Päihtyneet nuoret.....	15
Tupakkatuotteiden ja alkoholin välittämisen valvonta...	15
Rahapelaaminen ja valvonta.....	16
Yhteyden ottaminen vanhempiin.....	17
Lapsi tai nuori avun tarpeessa.....	17
Mopoiluun liittyviä yleisiä huomioita.....	18
Osaamisen ylläpitäminen yksikössä.....	19
Omia muistiinpanoja.....	20-23

## ABC JA NUORET

ABC:sta on muodostunut suosittu kokoontumispaikka nuorten keskuudessa kaikkialla Suomessa. Se on tilana ja brändinä vetovoimainen. Useilla paikkakunnilla ABC on ainoa kahvila- ja ravintolapalveluita tarjoava paikka, joka on auki iltaisin sekä viikonloppuisin. Kaupallisten tilojen merkitys näkyy yleisemminkin entistä enemmän nuorten vapaa-ajanvietossa.

### Nuoret ja nuoruus/ryhmässä oleilu

Vapaaamuotoinen oleilu ikätovereiden kanssa on nuorille tärkeää ”omaa aikaa”, jollaiseksi esim. harrastuksia ei välttämättä koeta. Ryhmässä harjoitellaan kehityksen kannalta tärkeitä sosiaalisia taitoja, luodaan kontakteja muihin sekä kokeillaan rajoja. Rajoista taas aikuisten kuuluu johdonmukaisesti pitää kiinni, vaikka niitä toistuvasti ja näkyvästi testataan. Se luo nuorille turvallisuuden tunnetta ja turvaa hyvinvointia.

4

### Miten nuori kohdataan asiakkaana?

Nuoret ovat paitsi ”tulevaisuuden asiakkaita” niin jo tälläkin hetkellä tärkeä asiakassegmentti. He kokevat hyvin tärkeänä tasavertaisen kohtelun niin oman viiteryhmänsä sisällä kuin muihin asiakkaisiin nähden. Nuoria ei tule nähdä yhtenä yhtenäisenä ryhmänä, vaan samanlaisena joukkona yksilöitä kuin muutkin asiakkaat. Se, millaista asiakaspalvelua hän saa nyt, vaikuttaa hänen asiakkuuteensa nyt ja tulevaisuudessa.



On tärkeää muistaa, että valtaosa nuorista käyttäytyy hyvin. Osa kuitenkin vasta harjoittelee asiakkaana olemista. Työntekijän asenteella on ratkaiseva merkitys siihen, miten kohtaaminen etenee. Jos myyjästä välittyvä lähtökohtaisesti negatiivisuus, nuoren uhma kasvaa ja hänen tekee välittömästi mieli hangoitella vastaan.

Hyvä tapa suhtautua nuoriin on olla lähtökohtaisesti myönteinen ja välitön. On hyvä pitää mielessä, että positiivinen vahvistaminen tuottaa parempia ja pitkäkestoisempia tuloksia kuin kielteinen puuttuminen. Kun asiat sujuvat hyvin, anna siitä myönteistä palautetta.

Toimintakulttuurin muutokset eivät tapahdu hetkessä. Se vaatii asenteiden ja ajattelutavan muutosta kaikilta: nuorilta, henkilökunnalta ja muilta asiakkailta.



## ABC-henkilökunnan yhteiset toimintamallit

Liikennemyymälän arkea helpottavat henkilökunnan yhteiset toimintamallit erilaisiin tilanteisiin. Ne tulee käydä läpi yhdessä koko henkilökunnan sekä vartijoiden ja järjestyksenvalvojien kanssa. Yhdenmukainen linja ja siihen sitoutuminen on erittäin tärkeää. Tällöin jokainen tietää, että koko henkilökunnan tuki on takana. Kukaan ei koe jäävänsä järjestyksenpidossa yksin tai silmätikuksi, mikä lisää työn mielekkyyden ja turvallisuuden kokemusta.

Hyvillä perusvalmiuksilla ja johdonmukaisuudella on kuhunkin tilanteeseen mahdollista löytää sopiva menettelytapa. Sen myötä muodostuu yhteinen käsitys siitä, miten on sopivaa käyttäytyä ja mitkä rajat ovat sellaisia, joita ei ylitetä.

6

Hankaliinkin tilanteisiin tulee kyetä reagoimaan, vaikka se välillä tuntuisi epämukavalta. Onnistunut lopputulos antaa myönteisen signaalin tilanteen hallinnasta myös muille asiakkaille.

## Pelissäännöt

Nuorten on helpompi sitoutua yhteisiin pelisääntöihin, kun he ovat olleet niitä itse laatimassa. Jos yhdessä laaditut pelisäännöt ovat liikennemyymälässä esillä, niihin on helppo vedota. Tässä esimerkkejä nuorten laatimista ”reilun pelin” säännöistä. ABC Sintrasta löydät säännöistä muokattavan mallipohjan.



- Kunnioitetaan henkilökuntaa ja muita asiakkaita käyttäytymällä asiallisesti ja käyttämällä asiallista kieltä.
- Laitetaan roskat roskikseen sisällä ja ulkona.
- Ei sotketa tai vahingoiteta esineitä ja paikkoja.
- Huomioidaan muutkin asiakkaat - ei meluta, kiroilla tai juosta asiakastiloissa.
- Ruokaillaan hyviä tapoja noudattaen.
- Ravintolasalin puolella nautitaan vain ravintolasta ostettuja tuotteita.
- Noudatetaan henkilökunnan antamia ohjeita ja pyyntöjä.
- Todistetaan ikä asianmukaisesti sitä pyydettyäessä.
- Muistetaan, että rahapelaamisen sekä alkoholi- ja tupakatuotteiden ikäraja on K18.
- Tupakointi on sallittu ABC:n alueella vain täysi-ikäisille ja sille osoitetussa paikassa.
- Pysäköidään mopot niille osoitettuun paikkaan.
- Piha-alueella mopolla ajettaessa tai muuten liikuttaessa noudatetaan erityistä varovaisuutta.

## Kontaktin ottaminen nuoriin

Luo yhteys nuorten ryhmän/nuoren kanssa mahdollisuuksien mukaan pian sisääntulon jälkeen. Jos mahdollista, tervehdi koko porukkaa ja kysy vaikka mitä kuuluu. Ota positiivista kontaktia myös ravintolasalin puolella käydessäsi tervehtimällä ja vaihtamalla muutaman sanan. Nuoret itse toivovat henkilökunnan näyttäytymistä ja näkymistä enemmän salin puolella. Kun nuoret asiakkaat oppii tuntemaan, yhteisymmärrys lisääntyy ja kanssakäyminen on helpompaa. Nimeltä tunteminen ja nimellä puhuttelu toimivat hyvin myös haastavissa kohtaamisissa. Mahdolliset ongelmat eivät pääse etenemään pitkälle ja pahaksi, kun nuori näkee, että hänet huomioidaan.

## Järjestyksen ylläpitämisen keinot

Pyri löytämään rajoitusten sijaan rakentavia toimenpiteitä. Niiden vaikuttavuus on nähtävissä yleensä vasta viiveellä, joten kärsivällisyyttä tarvitaan. Ongelmia ratkaistaessa on helppo turvautua kontrolliin ja rajoituksiin. Se on nopea, mutta ei pitkäkestoisia tuloksia tuottava keino. Vartijan kutsuminen (poikkeuksena uhkaavat tilanteet) ei välttämättä ratkaise ongelmaa pidemmällä tähtäimellä ja vastaava tilanne saman asiakkaan kanssa saattaa olla edessä jo seuraavana päivänä.

Ryhmärangaistusta tulee välttää. Koko ryhmän kollektiivinen kohtelu koetaan hyvin epäoikeudenmukaisena ja se heikentää nuorten luottamuksen saavuttamista. Lyhyt neuvonpito tai tuumaustauko voi tuoda ratkaisun, joka hyödyttää molempia osapuolia ja jättää jälkeensä paremman asiakkuuden kokemuksen.





## Haasteellisiin tilanteisiin reagoiminen

Jos ongelmia syntyy:

- Puutu tilanteisiin rohkeasti ja mahdollisimman nopeasti ennen kuin ne kehittyvät vaikeasti hallittavaksi.
- Ole ystävällinen, mutta jämäkkä. Se vie asioita paremmin eteenpäin kuin kiukkuinen asenne.
- Älä menetä malttiasi, vaan jatka keskustelua rauhallisesti.
- Perustele, miksi joku asia ei ole sallittua tai suotavaa. Pelkkä käsky tai pyyntö ei riitä.

- Istu mahdollisuuksien mukaan nuorten pöytään ja laita osalliset itse miettimään ratkaisua tilanteeseen.
- Ryhmätilanteissa bongaa ryhmän ”johtaja” ja puhuttele häntä erillään ongelman ratkaisemiseksi.
- Anna nuorelle mahdollisuus ”kunnialliseen perääntymiseen” tai pyydetyn tehtävän suorittamiseen valvomatta eli pyynnön jälkeen poistu hetkeksi.
- Anna vaihtoehtoja, esim. sotkemisessa: ”Siivoatteko tämän vai korjaammeko me sotkun ja te lähдете ulos?”
- Saata viestisi perille johdonmukaisesti toimimalla ja vie ongelmaan puuttuminen loppuratkaisuun asti.
- Huumori toimii tiettyyn rajaan saakka, mutta ei välttämättä ratkaise kaikkea.
- Jos tilanne muuttuu uhkaavaksi, kutsu paikalle esimies tai työkaveri. Tarvittaessa ota yhteys vartijaan tai poliisiin.

## Tilannekohtaisia ratkaisumalleja

Seuraavassa on esitetty muutamia ehdotuksia toimintamalleiksi yleisimpiin ongelmatilanteisiin. Jokainen kohtaaminen on erilainen, eikä ole olemassa yhtä oikeaa tapaa toimia nuorten kanssa. Haasteellisissa tilanteissa täytyy kyetä etenemään tilanteen mukaan. Osaaminen ja pelisilmä



kehittyvät kokemuksen ja harjaantumisen myötä. Nuorten varttuessa tilanteet muuttuvat ja helpottuvat, kunnes taas uusi ikäluokka kasvaa asiakkaiksi. Parhaimmassa tapauksessa positiivisen käyttäytymisen mallit siirtyvät myös heille, jos hyvät käytännöt ovat jo vakiintuneet.

## Asiaton kielenkäyttö

- Kielenkäytöllä ja äänenvoimakkuudella tulee olla selkeät rajat, joita myös henkilökunta noudattaa.
- Asenne on tärkeää: reilu puuttuminen ja mahdollisimman neutraali reagoiminen vähentää nuoren vastareaktiota asiasta huomauttamisen jälkeen.
- Puutu ystävällisesti ja huomauta rauhallisesti, että kielenkäyttö ei ollut asiallista, se häiritsee myös muita asiakkaita.
- Kenenkään ei missään tilanteessa tarvitse hyväksyä haistattelua.
- Jos asiaton kielenkäyttö jatkuu, pyydä rauhallisesti asiakasta poistumaan, esim.: ”Valitettavasti joudun pyytämään sinua poistumaan, et noudattanut pelisääntöjä”.
- Poistumispyynnön jälkeen anna hetki aikaa kunnialliselle poistumiselle. Älä vahdi vieressä.
- Samat säännöt pätevät kaikille ikään, alkuperään jne. katsomatta.

## Tahallinen sotkeminen ja ilkivalta

- Pyydä sotkijaa ystävällisesti siivoamaan jälkensä esim. antamalla vaihtoehto joko siivota tai poistua liikennemyymälästä. Siivousvälineet voi tuoda paikalle.
- Jos hän kieltäytyy tehtävästä, pyydä poistumaan.
- Tilanteiden toistuessa ota tarvittaessa yhteyttä nuoren vanhempiin.
- Pyyntöistä piittaamaton sotkija voidaan asettaa määräaikaiseen porttikieltoon. Infoa siitä muuta henkilökuntaa.
- Tee ilkivallasta ja vahingonteosta ilmoitus poliisille.

12

## Pitkä hengailu

- Aikarajaa hengailulle ei ole syytä asettaa, jos ravintolassa on tilaa ja nuorten käytös on asiallista; eivät ole häiriöksi muille asiakkaille tai työntekijöille.
- Pelisääntöjen tulee olla samat kaikille asiakasryhmille.
- Jos pöydät alkavat täyttyä ja tila loppua:
  - huomauta ystävällisesti astioita blokattaessa: ”Voisitteko antaa tilaa muille asiakkaille”.
  - älä hädä asiakasta pois, jos kahvia on vielä kupissa tms. tai asiointi on muuten kesken



- kehota ystävällisesti poistumaan ja antamaan tilaa muille, jos pöydät on jo putsattu ja siivottu astioista: ”Tervetuloa uudelleen.”



### Evästäminen eli marketista ostettujen tuotteiden nauttiminen ravintolan puolella

- Marketista hankittujen tai omien eväiden syönte ravintolassa on pääsääntöisesti kielletty (mahdollisena poikkeuksena erityisruokavalioiden tuotteet – selvitä yksikkösi käytäntö).

- Sallittua, jos esim. osa perheestä tai seurueesta ostaa kaupasta täydennykseksi muuta ravintolan tuotteiden lisäksi.
- Käytetään maalaisjärkeä, mutta toimitaan yhtenäisesti muun henkilökunnan kanssa.
- Puutu kohteliaasti: ”Anteeksi, mutta ravintolatilat on tarkoitettu vain ravintolatuotteiden nauttimiseen.”
- Varaudu selittämään kaupan ja ravintolan ero. Jotkut asiakkaat kokevat, että ABC on yksi yhtenäinen kokonaisuus.





## Tupakointi

- Alaikäisten tupakointiin puuttumisessa ulkoalueella pätevät yksikkökohtaiset käytännöt. Selvitä omasi.
- Ohjaa tupakoitsijat merkitylle tupakkapaikalle, pois erityisesti ulko-ovien välittömästä läheisyydestä.
- Käske tupakoitsijoita poistumaan välittömästi mittar kentältä ja kaasukaappien läheisyydestä.

## Päihtyneet nuoret

- Päihtyneiden alaikäisten ei sallita oleskella tiloissa.
- Jos nuori on huonossa kunnossa tai hän ei pysty huolehtimaan itsestään, ota yhteyttä vanhempiin tai poliisiin, jos nuori ei anna huoltajan numeroa.
- Tarvittaessa neuvoa voi kysyä kunnan sosiaalipäivystyksestä.

15

## Tupakkatuotteiden ja alkoholin välittämisen valvonta

- Puutu heti, jos epäilet savukkeiden tai alkoholijuomien välittämistä alaikäisille.
- Jos asiakas ostaa useita eri savukemerkkejä, kysy syytä. Voit kieltäytyä myymästä pelkän epäilyksen nojalla.

- Jos on tiedossa, että asiakas on joskus välittänyt alaikäiselle, voit kieltäytyä myymästä.
- Yhteinen linja kaikille, koko henkilökunta osallistuu valvontaan ja pitää silmät auki.

## Rahapelaaminen ja valvonta

Raha-automaattiyhdistyksen ohjeistuksen mukaisesti työhösi kuuluu valvoa raha-automaattien pelaamista, sillä arpajaislaki kieltää alle 18-vuotiailta kaikkien rahapeliä pelaamisen. Tutkimusten mukaan varhain aloitettu rahapelaaminen lisää aikuisiällä ilmenevien peliongelmiä mahdollisuutta. Uuden arpajaislain lähtökohtana on nuorten henkilöiden suojeleminen.

16

- Kiellä pelaamisen aloittaminen tai lopeta jo käynnissä oleva pelaaminen ystävällisesti, mutta päättäväisesti, jos pelaaja ei pysty luotettavasti todistamaan olevansa yli 18-vuotias.
- Kerro lopuksi pelaajalle ystävällisesti, että hän on tervetullut pelaamaan raha-automaatteja seuraavan kerran vasta 18 vuotta täytettyään.
- Voit myös lopettaa pelaamisen pelinestolaitteella, jos et pääse esimerkiksi kassajonon takia keskustelemaan pelaajan kanssa.

Alle 18-vuotiaalla pelaajalla on myös oikeuksia, vaikka hän mahdollisesti onkin rikkonut lakia. Hänellä on esimerkiksi





oikeus pitää pelaamatta olevat pelivaraukset ja mahdolliset voitot. Lasten vanhemmillä ei ole oikeutta ohittaa lakia, esimerkiksi antaa lapsellensa lupa pelata raha-automaatteja. Tällaiset suulliset tai kirjalliset valtakirjat eivät ole päteviä, vaan sinulla on oikeus ja velvollisuus kieltää ja lopettaa lapsen pelaaminen.

## Yhteyden ottaminen vanhempiin

Vanhempien tunteminen auttaa usein, jos nuoren kanssa tulee liikennemyymälässä ongelmia. Heihin voi tarpeen tullen ottaa yhteyttä, keskustella tilanteesta tai pyytää huoltajaa hakemaan häiriötä aiheuttaneen tai päihtyneen lapsen kotiin. Myös tuntemattoman nuoren kanssa voi kokeilla vanhempiin vetoamista apuna. Isälle tai äidille voi yrittää soittaa yhdessä nuoren kanssa, mutta toisaalta mikään ei takaa, että nuori antaa oikean numeron. Joskus pelkkä vanhemman nimen kysyminen voi saada nuoren toimimaan haluttuun suuntaan.

On hyvä varautua siihen, että vanhempien keskuudessa on myös niitä, joiden reaktio yhteydenottoilanteessa on välipitämätön, nuoren tekoja mitätöivä tai jopa hyökkäävä.

## Lapsi tai nuori avun tarpeessa

Pitkään avoinna oleville ABC-asemille saattaa joskus hakeutua lapsia ja nuoria hakemaan suojaa. Kotiolot voivat olla vaikeat tai heillä ei ole mitään muuta paikkaa, missä voi tuntea olevansa turvassa. Huolestuttavia merkkejä nuoren hyvinvoinnin laiminlyönnistä voivat olla epätyypillinen käytös tai olemus, asiointiaika on ikään nähden myöhäinen tai lapsen fyysinen tai psyykinen vointi vaikuttaa poikkeavalta. Jos epäilet, että lapsen tai nuoren asiat eivät ole

kunnossa, kysy huomiota herättämättä onko kaikki hyvin ja voiko häntä jotenkin auttaa. Tarkempia neuvoja ja toimintaohjeita voi kysyä virka-aikana kunnan sosiaalitoimesta ja muina aikoina hätänumerosta 112.

Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka on huolissaan lapsen hyvinvoinnista. Ilmoituksen tekeminen on vapaaehtoista (ellei ole viranomainen) ja tiedot ilmoitetaan kunnan sosiaalitoimistoon. Ilmoitus johtaa lastensuojelutarpeen arviointiin, ei huostaanottoon.

Vastuuta lasten ja nuorten hyvinvoinnista voi kantaa ennakkoivasti ja puuttua tilanteisiin ennen niiden kehittymistä kiireellisiksi. Kerro mahdollisista varhaisista signaaleista ja havainnoistasi esimiehellesi.

## Mopoiiluun liittyviä yleisiä huomioita

Mopoiulun suosio nuorten keskuudessa on lisääntynyt moninkertaiseksi muutamassa vuodessa. Iso osa nuorista asiakkaista kulkee mopoilla tai skoottereilla. Liikennemymälöissä mopoilijoita joudutaan huomauttamaan lähinnä pysäköinnistä ulko-ovien välittömään läheisyyteen tai liikenneturvallisuutta vaarantavasta ajokäyttäytymisestä piha-alueella. Puutu pysäköintialueella ajamiseen välittömästi, jos vaaratilanteita uhkaa muodostua. Selvitä myös, mihin mopot (ja polkupyörät) voidaan turvallisesti ja häiriötä aiheuttamatta pysäköidä oman yksikkösi alueella.

Mopomiitit ovat nuorten epävirallisia kokoontumisia, joihin osallistuu suuri määrä, jopa useita satoja mopoilijoita usein laajoiltakin alueilta. Kokoontumisia kutsutaan koolle sosi-



aalisen median välityksellä ilman virallisia järjestäjätahoja. Miitit voivat näkyä myös ABC-asemilla kokoontumisina pysäköintialueilla tai suurina asiakaspiikkeinä.

## Osaamisen ylläpitäminen yksikössä

Nuorisokysymyksiä säännöllinen päivitys ja tilanteiden läpikäyminen henkilökunnan palavereissa on osoittautunut toimivaksi menetelmäksi lisätä osaamista. Kerro rehellisesti omista havainnoistasi ja tuntemuksistasi. Valmistautuminen ja tilanteiden harjoittelu parantaa valmiuksia kohdata haastavat tilanteet. Valmiiden yhtenäisten ohjeistusten avulla on helppo perehdyttää myös uudet työntekijät onnistuneeseen nuorten kohtaamiseen.

Arjen hyvinvointi ja sujuvuus rakentuu pienistä tekijöistä. Tärkeä osa kanssakäymistä on toimia nuorelle vastuuntuntoisena aikuisuuden mallina sekä tarjota hänelle hyvän asiakaspalvelun kokemuksia.













**ABC-liikennemyymälät**