

TAUSTATIEDOT	
Tehtävän nimi Asiakasneuvoja	
Tehtävän pätevyysvaatimus Tehtävään soveltuva toisen asteen tutkinto	KVTES:n hinnoitteluryhmä 01TOI0604
Työpaikka (fyysisen työympäristön kuvaus) Työllisyyspalveluiden Waltin tai Voimalan palvelupisteiden asiakasaulat	
YLEISKUVAUS TEHTÄVÄSTÄ	
<p>Toimii työllisyyden kuntakokeilun (2021-2024) tukipalvelutehtävissä. Waltin aula vastaa ison toimipisteen asiakasliikenteestä, koko talon arjen sujuvuudesta sekä viestinnästä eri kanavissa. Voimalan palvelupiste on avoin kaikille kuntalaisille ja sieltä saa apua (digi)asiointiin sekä työ- ja koulutushakuihin.</p> <p>Asiakasneuvoja koordinoi koko Waltin ja Voimalan asiakasliikennettä kuntakokeiluun, pajoille, sote-työntekijöille, Ohjaamoon ja päivystävälle monialaisille työntekijöille. Asiakasneuvoja markkinoi palvelua mm. somessa ja hän vastaa erilaisten tapahtumien järjestämisestä.</p>	
Keskeiset tehtävät (tehtäväkokonaisuudet)	
<ul style="list-style-type: none">- Asiakkaiden ohjaus palvelupisteiden aulassa, kuntakokeilun päivystyspuhelimessa ja sähköisissä kanavissa. Hyödyntää TE-hallinnon asiakastietojärjestelmää työssään, mm. soittopyyntöjen välittäminen ja asiakkaiden työnhaun vireyttäminen ohjaten asiakkaan jatkoneuvontaan omalle vastuutyöntekijälle.- Toimipisteestä ja osaamisesta riippuen asiakaspalvelutehtävien lisäksi seuraavat tehtävät<ul style="list-style-type: none">o Työnhakuun, koulutuksiin ja työkyvyn ylläpitämiseen liittyvä neuvonta ja ohjaus. Voimalan toiminnassa päivittäin mukana olevan asiantuntijaverkoston koordinoiminen. Osallistuu Ohjaamo-palveluiden antamiseen. Voimalan tapahtumatuotannon suunnittelu ja toteutus. ja/taio Työllisyyspalveluiden toimistotehtävät kuten ostolaskujen tiliöinti, laskutus, työmarkkinatukilistan päivittäminen, arkistointi ja tavaratilaukset. ja/taio Työllisyyspalveluiden monipuoliset viestintätehtävät eri kanavissa, kuten sosiaalisen median päivitykset.	

KVTES:N SOVELTAMISOHJEIDEN VAATIVUUSTEKIJÄT (palkkausluvun 9 § 1 mom.)*1 Työn edellyttämä osaaminen (tiedot, taidot ja itsenäinen harkinta)*

Julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain, kuntakokeilulain ja työttömyysturvan pääpiirteinen osaaminen ja työhallinnon asiakastietojärjestelmän käyttäminen kuntakokeilussa.

Työnhakijoiden ja muiden viranomaisten (sähköisten) palvelujen perusosaaminen, kyky ohjata niihin ja antaa digineuvontaa. Tietosuojaosaaminen.

Työ edellyttää hyviä asiakaspalvelutaitoja huomioiden kohderyhmän haasteellisuus ajoittain, mm. maahanmuuttaja-asiakkaat.

Sisältöjen tuottaminen ja niistä tiedottaminen edellyttää innovatiivista ja ajan hermoilla olevaa työtettä sekä graafisen suunnittelun osaamista. Työ edellyttää kykyä esiintyä ja markkinoida työllisyyspalveluja.

2 Työn vaikutukset ja vastuu

Työn tavoitteena on edistää työllisyyspalveluiden toimivuutta ja työnhakijoiden työllistymistä. Toiminnalla varmistetaan asiakaspalvelujen sujuvuus ja asiakkaiden/kuntalaisten informointi työllisyyspalveluista. Toiminta on syrjäytymistä ehkäisevää ja siinä huomioidaan työttömien työnhakijoiden erityisryhmät (maahanmuuttajat, nuoret, osatyökykyiset). Myös nykytekniikassa tukea tarvitsevat, etenkin ikääntyneet työnhakijat saavat apua työnhakuunsa. Asiakasneuvoja osallistuu asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseen.

3 Yhteistyötaidot (tehtävässä vaadittavat vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot)

Työn menestyksellä hoitaminen edellyttää ulospäin suuntautunutta ja positiivista työtettä. Työn luonne kohderyhmän erityispiirteet huomioiden edellyttää herkkyyttä kohdata ja ohjata asiakasta kunnioittavasti ja palvelutarve huomioiden.

4 Työolosuhteet (tehtävään liittyvät fyysiset ja henkiset olosuhteet, esim. henkinen kuormittavuus)

Työ on henkisesti kuormittavaa. Asiakastyö vaatii paneutumista kulloiseenkin tilanteeseen ja kykyä löytää oikeanlainen tapa ohjata ja kannustaa asiakasta oikeaan suuntaan. Työttömien tilanteissa on usein nähtävissä myös yhteiskunnallista huono-osaisuutta. Aulatyöntekijä on ensimmäinen henkilö, jonka asiakas palvelupisteissä kohtaa ja toisinaan tehtävään kohdentuu myös uhkaavia asiakastilanteita. Työ on usein hektistä ja ennalta-arvaamatonta. Vilkkaassa avotyötilassa työskentely on altis keskeytyksille ja siten kuormittavaa.