

<b>TAUSTATIEDOT</b>	
Tehtävän nimike Asiakasneuvoja	
Tehtävän pätevyysvaatimus Tehtävään soveltuva toisen asteen tutkinto	KVTES:n hinnoitteluryhmä 01TOI0604
Työpaikka (fyysisen työympäristön kuvaus) Työllisyyspalveluiden palvelupisteiden asiakasaulat	
<b>YLEISKUVAUS TEHTÄVÄSTÄ</b>	
<p>Työllisyyden kuntakokeilun määräaikaisten virkojen vakinaistaminen TE-palveluiden siirtyessä pysyvästi Salon työllisyysalueelle. Asiakasneuvoja koordinoi palvelupisteiden asiakasliikennettä TE-palveluun, pajoille, sote-työntekijöille, Ohjaamoon ja päivystäville monialaisille työntekijöille. Asiakasneuvoja markkinoi palvelua mm. somessa ja hän vastaa erilaisten tapahtumien järjestämisestä. Työvoimapalveluissa lakisääteiset tieto- ja neuvontapalvelutehtävät. Voimalan palvelupiste on avoin kaikille kuntalaisille ja sieltä saa apua (digi)asiointiin sekä työ- ja koulutushakuihin.</p>	
Keskeiset tehtävät (tehtäväkokonaisuudet)	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Työvoimapalvelun lakisääteiset tieto- ja neuvontapalvelutehtävät</li><li>- Asiakkaiden ohjaus palvelupisteiden aulassa, päivystyspuhelimessa ja sähköisissä kanavissa. Hyödyntää TE-hallinnon asiakastietojärjestelmää työssään, mm. soittopyyntöjen välittäminen ja asiakkaiden työnhaun vireyttäminen ohjaten asiakkaan jatkoneuvontaan omalle vastuutyöntekijälle.</li><li>- Toimipisteestä ja osaamisesta riippuen asiakaspalvelutehtävien lisäksi seuraavat tehtävät<ul style="list-style-type: none"><li>o Työnhakuun, koulutukseen ja työkyvyn ylläpitämiseen liittyvä neuvonta ja ohjaus. Voimalan toiminnassa päivittäin mukana olevan asiantuntijaverkoston koordinoiminen. Osallistuu Ohjaamo-palveluiden antamiseen. Voimalan tapahtumatuotannon suunnittelu ja toteutus. ja/tai</li><li>o Työllisyyspalveluiden toimistotehtävät kuten ostolaskujen tiliöinti, laskutus, työmarkkinatukilistan päivittäminen, arkistointi ja tavaratilaukset. ja/tai</li><li>o Työllisyyspalveluiden monipuoliset viestintätehtävät eri kanavissa, kuten sosiaalisen median päivitykset.</li></ul></li><li>- Asiakaspalautteen keruu ja koonti, mm. tekstiviestipalautteilla</li></ul>	

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

Julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain ja työttömyysturvan pääpiirteinen osaaminen ja työhallinnon asiakastietojärjestelmän käyttäminen. Työnhakijoiden ja muiden viranomaisten palvelujen perusosaaminen, kyky ohjata niihin ja antaa digineuvontaa. Tietosuojasaaminen.

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 työllisyyspalvelujen toimivuutta ja työnhakijoiden työllistymistä. Asiakkaan ensikohtaaminen aulassa on merkittävää asiakaskokemuksen näkökulmasta, mutta myös asiakkaan tilanteen arvioimiseksi. 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 menestyksenkäs 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. Työnhakijoiden 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, joka tuo kuormitusta.