

## **Itsearviointi**

Tomi Kostet  
Erä- ja luonto-opas

### **Asiakaspalelu** arvosana **HYVÄ**

Työskentelyssäni näkyy yli 20 vuoden asiakaspalvelukokemus ja työskentelyhistoriani todella monipuolisten asiakkaiden ja asiakasryhmien kanssa. Osaan ottaa ryhmässäkin jokaisen asiakkaan erittäin hyvin huomioon ja viedä ryhmää sen heikoimman lenkin rytmillä.

Kerron asiat selkeästi ja pyrin tekemään tarpeeksi paljon toistoja, joten monimutkaisemmatkin työvaiheet tulee kaikille selkeästi kerrottua.

Kannustan asiakkaita kysymään heti kun kysyttävää tulee. Toki koskaan asiakasta ei voi kuunnella liikaa ja tässä vielä pieni parantamisen vara, kun esitys helposti venyy omaksi kertomukseksi. Varsinkin silloin kun asiakkaat ovat ujompia eivätkä rohkene kysellä.

### **Oma työpanos** arvosana **HYVÄ**

Harjoittelemalla ohjelmanumero hyvin ennakkoon pystyn kertomaan asiat asiakkaille laadukkaasti ja vakuuttavasti.

Pyrin oppimaan koko ajan uusia ja entistä mielenkiintoisempia ohjelmanumeroita jotta asiakkaiden mielenkiinto säilyy myös uusilla reissuilla.

Kuuntelen asiakkaita ja pyrin suunnittelemaan uuden reissut tämän tiedon perustelle entistäkin laadukkaammaksi.

Suunnittelen ohjelma numerot niin, jotta niissä opitut uudet asiat olisivat hyödyllisiä asiakkaiden normaalissakin elämässä.

### **Yhteistyö** arvosana **HYVÄ**

Hyödynnän erä- ja luonto-opas verkosta ja kehitämme palveluita yhdessä muiden alan ammattilaisten kanssa.

Jaan tietoa omista retkistäni yhteisissä Whatsapp- ja Facebookryhmissä. Ja otan sieltä tietoa vastaan muilta retkien järjestäjiltä.

### **Motivaatio ja viihtyvyys** arvosana **HYVÄ**

Alan on todella kiinnostava ja viihdyn työssäni todella hyvin.  
Työ on sopivan vaihtelevaa ja riittävän fyysisesti sekä henkisesti kuormittavaa.  
Pystyn hyvin motivoimaan myös asiakkaat retkien aikana kokeilemaan uusia asioita.