

Helsinki

Helsinki Marketing

Asiakas palvelu opas



Sisällysluettelo

Tervetuloa töihin Helsinki Marketingiin!	4
Helsinki Marketing yhtiönä	4
Tiimipäällikön tervehdys	5
Organisaatio	6
Organisaation rakenne	7
Tiimit ja niiden esimiehet	8
”Minä, despalainen”	9
Työ Destinaatiopalveluissa	10
Yleiset turvallisuusohjeet	11
Rautatieasemalla	12
Lentoasemalla	13
Kesätyöntekijänä	13
Helppinä	13
Destinaatiopalveluiden asiakkaat	14
Ennakkoluuloton kokeilija	15
Määrätietoinen inspiroituja	15
Ennakoimaton haastaja	16
Perinteinen suorittaja	16
Työsuhteasioiden pikaopas	18
Työsuhteen alussa	18
Työaika ja tauot	18
Palkan muodostus ja maksu	18
Palkan lisät	18
Lomat	19
Sairastuminen ja työterveyshuolto	19
Työtapaturmat ja vakuutusturva	20
Henkilöstöedut	21
Työsuhteen päättyessä	21
Sanastoa	23
Tarinoita asiakaspalvelusta	24
Lukemistoa	25

This is HELSINKI



Tervetuloa töihin Helsinki Marketingiin!

Heippa! Hienoa, että juuri sinä olet tullut meille töihin. Olet osaltasi luomassa kokemusta siitä, että Helsinki on niin virkistävä ja yksilöllinen matkailukohde kuin myös edistysellinen paikka asua. Yhdessä onnistumme!

Helsinki Marketingin **Destinaatiopalvelut**-yksikössä työskentelet matkailijoiden kanssa kasvokkain, ja vain pieni osa työstä tehdään kulissien takana. Matkailu onkin eräs tärkeä

keino, jolla kaupunki vahvistaa kilpailukykyään ja luo kansainvälistä ja kansallista Helsinki-kuvaa. Oma roolisi tässä tehtävässä on hyvin merkityksellinen.

Helsingin brändikonseptin verkkosivuilla on kaupungin matkailun tulevaisuus tiivistetty hyvin:

”Matkailijoille tarjoamme omintakeisen kohteen, jonka vetovoima syntyy urbaanin luonnon ja

omintakeisen kaupunkikulttuurin yhdistelmästä. Mielikuva Helsingistä syntyy kaikkialla, missä ihmiset kokevat kaupungin. Helsingin maineen tärkein sisältö ja tärkeimmät tekijät ovat helsinkiläiset itse. Pääkaupunkiseudulla on käytännössä yli miljoona kaupunkilähteilästä. Kuka tahansa meistä ja me kaikki yhdessä vaikuttamme siihen, millainen Helsingin maine on.”
(bnh.fi)

Helsinki Marketing yhtiönä

Helsinki Marketing Oy Ltd on Helsingin kaupungin omistama kaupunkimarkkinointiyhtiö, jonka päätehtävänä on Helsingin kansainvälisen tunnettuuden ja vetovoiman vahvistaminen. Helsinki Marketing toimii tiiviissä yhteistyössä Helsingin

kaupungin toimialojen ja yksiköiden sekä paikallisen elinkeinon kanssa.

Vision mukaan Helsinki Marketing Oy Ltd on vuonna 2020 vaikuttavin kaupunkimarkkinoija Euroopassa.

Yhtiöstä näkyy vielä käytettävän myös jo vanhentuneita nimityksiä, kuten Visit Helsinki, Helsingin Markkinointi, tai jopa Helsinki City Tourist & Convention & Events Bureau.

Tiimpäällikön tervehdys

Moiikka ja tervetuloa töihin Helsinki Marketingin destinaatiopalveluihin eli despa-tiimiin!

Mukava saada sinut työskentelemään kanssamme matkailuneuvontaan! Tai turisti-infoon kuten paikalliset neuvontaamme useimmiten kutsuvat. Olet tullut työpaikkaan jonka oikeastaan kaikki helsinkiläiset tunnistavat ja johon sadat hakijat vuosittain toivovat pääsevänsä työskentelemään.

Meitä on despassa pieni mutta pippurinen ydintii-mi, joka nelinkertaistuu kesäkaudelle. Hoidamme matkailuneuvonnan asiakaspalvelua kasvotusten sekä puhelimitse, sähköpostitse, silloin tällöin myös kirjeitse ja ja tulevana kesänä myös chatin kautta. Kesäsi meillä tulee olemaan hektinen ja haastava mutta myös mielenkiintoinen ja täynnä uuden oppimista. Samanlaista päivää ei tässä työssä tule ja mitä tahansa kieltä puhutkin, niin varmasti

saat mahdollisuuden työsuhteesi aikana ainakin kerran testata kielitaitoasi jopa sillä kaikkein harvinaisimmalla kielellä!

Jokainen päivä tuo eteesi myös kysymyksiä joihin et osaa vastata – mutta ei hätää, sillä niin se tuo meille vakkareillekin, vaikka meistä osa on työskennellyt täällä jo yli kymmenen vuotta! Tässä työssä ei tärkeintä ole osata vastauksia ulkoa vaan tietää mistä löytää oikean ja ajantasaisen tiedon. Tulet huomaamaan, että kiinnostut ympärilläsi tapahtuvista asioista ihan uudella tavalla: kaupungilla liikkuessasi katselet yhä enemmän ympärillesi ja luet erilaisia julkaisuja etsien mielenkiintoisia uutisia ja juttuja, joita voit sitten soveltaa työssäsi.

Tulet ehkä myös kesän aikana neuvoneeksi matkailijoita kadunkulmissa ihan vapaa-aikanasi. Saatat ihmetellä, että onko otsasasi mahdollisesti vihreä i-kyltti vai miten ne turret huomaavat kysyä apua

juuri sinulta. Mutta voin kertoa sinulle, että se ei ole näkymätön i otsassasi vaan tapa jolla katselet ympärillesi ja viestit huomaamattasi olevasi helposti lähestyttävä; se kun nostat katseesi pois kadusta ja hymyilet vastaantulijoille. Sen saman olemuksen kun tuot päivittäin kulloiseenkin neuvontapaikkaasi, niin takaan että nautit työstäsi meillä ja teet asiakkaasi monta kertaa päivässä onnelliseksi!

Hymyillään!

Terveisin

Mari Somero

Organisaatio

Helsinki Marketingin organisaatio toteuttaa päivittäisessä työssään seuraavia arvoja:

Haemme rohkeasti ratkaisuja.

Haluamme päästä ratkaisuun ja rohkeus antaa vapautta kokeiluun, mikä auttaa meidät eteenpäin. Tartumme toimeen ja tähtäämme kaikessa tekemisessä vaikuttavuuteen. Korvaamme laadulla määrän ja hoidamme asiat reippaalla otteella.

Oppien ja oma-aloitteisesti.

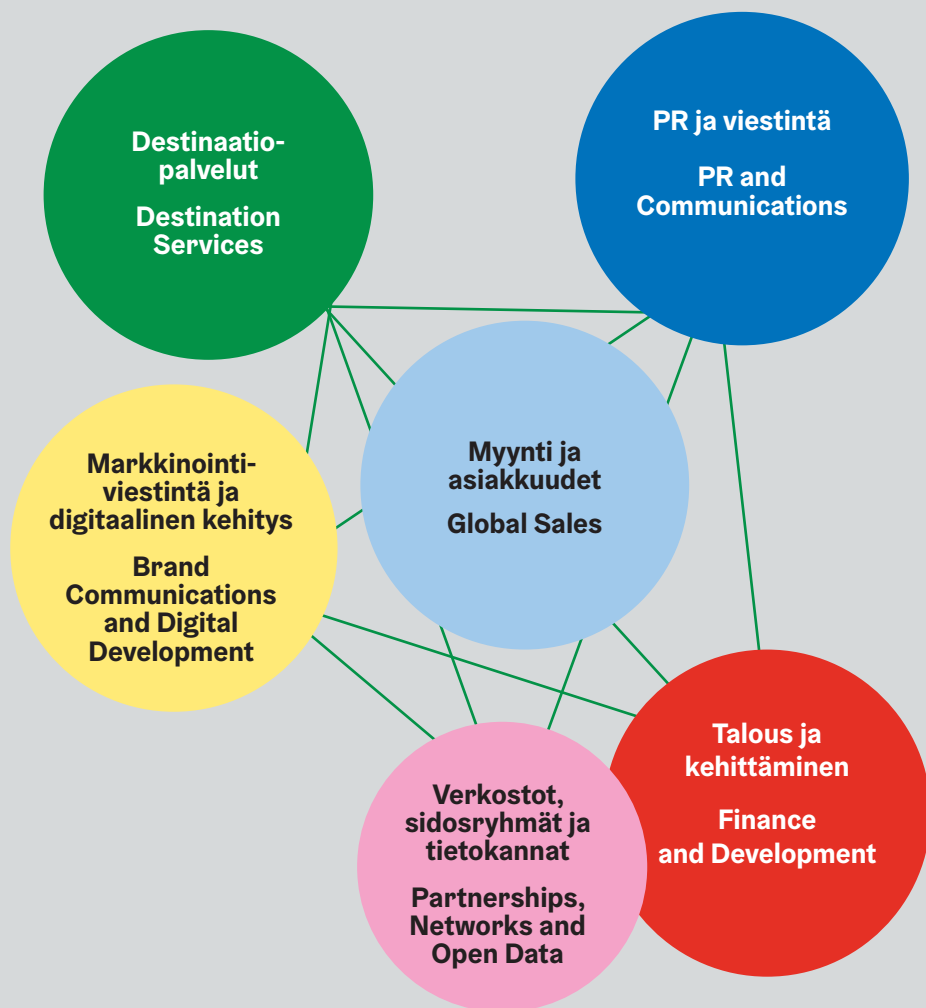
Toimimme asiantuntijaorganisaatiossa, jossa jokainen voi ja haluaa tehdä parhaansa. Olemme kiinnostuneita uusista asioista ja itsensä kehittämisestä jatkuvassa muutoksessa. Otamme asioista selvää ja kysymme, jos emme vielä tiedä.

Teemme yhdessä. Yhdessä tekeminen perustuu avoimuuden ja luottamuksen ilmapiirille ja arvostamme kollegan työtä sekä sitoudumme yhteisiin tavoitteisiin. Olemme ylpeitä siitä, että teemme merkityksellistä työtä rakkaudesta Helsinkiin yhdessä yritysten, yhteisöjen ja helsinkiläisten kanssa. Toiminnallamme voimme vaikuttaa kaupungin menestykseen. Olemme luotettavia ja toimimme vastuullisesti taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristön huomioiden. Samaa odotamme myös kumppaneiltamme.

Aidosti ja ilolla. Saamme jokainen olla sellaisia kuin olemme. Työtiloissamme ja tekemisessämme huokuu aitous, mutkattomuus, helposti lähestyttävyyys ja ilo. Meillä on matala hierakia ja päätökset tehdään napakasti.



Organisaation rakenne



Tiimit ja niiden esimiehet

CEO:
Laura Aalto

Talous ja kehittäminen

Verkostot ja sidosryhmäyhteistyö

Esihenkilö: Head of Partnerships and Networks Jenny Taipale

PR ja viestintä

Esihenkilö: Director, Communications & PR Vappu Mänty

Myynti ja asiakkuudet

Esihenkilö: Director, Global Sales Leena Lassila

Markkinointiviestintä

Esihenkilö: Director, Brand Communications & Digital Development

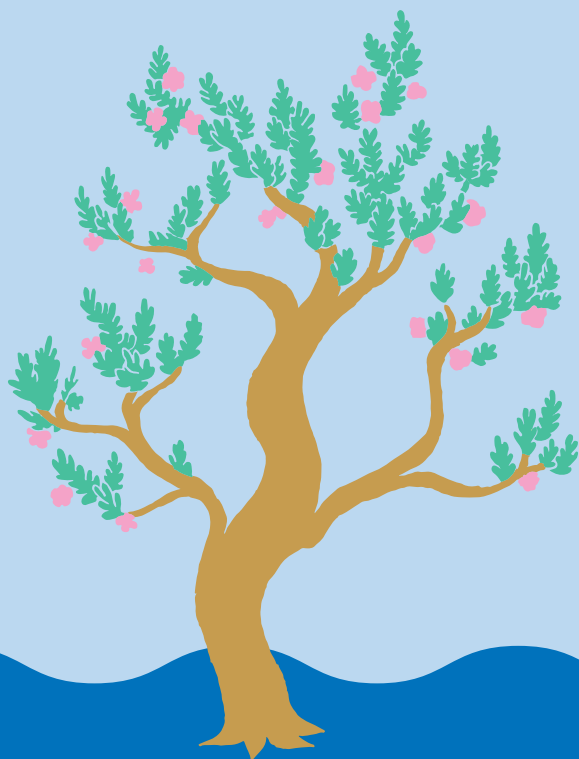
Sisältömarkkinointi

Esihenkilö: Managing Editor Maarit Kivistö

Destinaatiopalvelut

Esihenkilö: Tourist Information Manager Mari Somero

Yhtiössä ei ole käytössä suomenkielisiä tehtävänimikkeitä.



Oma tiimisi: Destinaatiopalvelut

Destinaatiopalvelut-yksikössä työskentelevät vakituisesti seuraavat henkilöt:

- Tourist Information Manager
Mari Somero
- Tourist Information Specialist
Nina Lager
- Tourist Information Specialist
Johanna Vilhunen (työvapaalla)

- Tourist Information Expertit
Taru Emets, Satu Hildebrand, Andrea Jansson, Johanna Laxén, Pinja Maunula ja Minttu Lepänaho

Destinaatiopalveluissa on paljon myös tarvittaessa töihin kutsuttavia tuntityöntekijöitä.

Minä, despalainen

Roolini

→ Olen matkailun moniottelija ja työskentelen innokkaasti eri toimipisteissä.

→ Olen paikalla sovittusti ja suunnittelen töitäni myös etukäteen.

→ Monet tulevat kysymään minulta kaikkea mahdollista ja mahdollonta, ja ohjaan heitä oikean tiedon löytämisessä.



Miten kommunikoin sanallisesti

→ Huomioin ja tervehdin asiakasta aina

→ Suosittelen ja markkinoin omia tai kumppaneidemme tuotteita silloin, kun se on luontevaa

→ Pysin riittävän hyvään palveluun jokaisessa asiakastilanteessa

→ Jaan tietoa päivittäin työkavereilleni ja esimiehilleni

→ Markkinoin Helsinkiä houkuttelevasti ja uskottavasti, ja olen myös itse perillä kaupungin kehityksestä

→ Kaikkeen ei minulla aina löydy vastausta, mutta yritän vilpittömästi auttaa ja tarvittaessa turvaan työkaverin tai esimiehen apuun

→ Pidän oman työpisteeni aina siistinä ja turvallisena

*Despalainen on
sukkela, vikkelä ja nokkela
asiakaspalvelun osaaja ja
Helsinki-lähettiläs*

Miten viestin eleilläni

- Olen kuuntelevainen ja ryhdikkäällä tavalla läsnä.
- Havainnoin ympäristöäni ja asiakkaitani.
- Käytän työnantajan minulle järjestämiä työvaatteita ja -varusteita, minkä vuoksi minut on helppo erottaa joukosta.
- Vien iloisen asenteeni kaikkialle, minne menen, ja levitän sitä herkästi ympärilleni.



Työ Destinaatiopalveluissa

Destinaatiopalveluiden päivittäinen työ voi ajoittain tuntua siltä kuin olisi kävellyt tenttiin, johon ei ole mitenkään voinut valmistautua. Kysymykset ovat salamannopeita ja syväluotaavia, ja toisaalta kysyjä ei aina itsekään osaa ilmaista sitä, mitä juuri on hakemassa. Elämän koko kirjo, Helsingin asukkaat ja vierailijat kaikilta elämän osa-alueil-

ta tulevat nähdäksesi.

Matkailuneuvontatyössä tarvittava tieto on välillä hyvinkin sirpaleista, ja sitä tiihuu noroina lukuisista eri lähteistä, joita pitäisi vielä osata luovasti yhdistellä! Välillä tulee tyveniä, jolloin tuntuu siltä, ettei mitään tapahdu, ja sitten taas heti seuraavassa silmänräpäyksessä käynnissä onkin kaksi konserttia,

kolme kongressia ja neljä kulkuetta – ja tietysti sekä matkailija että tapahtuman järjestäjä odottaa, että juuri sinä tiedät kyseisestä tilaisuudesta kaikesta. Mutta ethän lannistu! Kokemus on osoittanut, että työkavereiden kanssa viisaat päät yhteenlyömillä syntyy pistämätön parviäly, josta hyötyvät kaikki.

Destinaatiopalveluissa on viisi eri työpistettä ja -profilia

**Rautatie-
asema**
(steissi)

**Back
office**
(bäkkäri)

**Lento-
asema**
(flyga)

**Kesätyön-
tekijät**

**Jalkautuva
neuvontatyö**
(helpit)

**Yleinen
häätänunero**

112

Yleiset turvallisuusohjeet

Jokaisessa työpisteessä on omat työturvallisuusohjeensa. Tutustu niihin huolellisesti ja kysy aina tarvittaessa lisätietoa kokeneemmilta kollegoilta tai esimiehiltäsi. Niin rautatie- kuin lentoasemalla on uhkatilanteita varten hälytyspainikkeet, ja kaikista vaaratilanteista ilmoitetaan kummankin pisteen turvallisuushenkilöstölle. Sairastapauksissa soitetaan yleiseen hätänumeroon 112.

Kaikissa fyysisissä työpisteissä satamia lukuun ottamatta on automaattiset palohälytimet. Tulipalon sattuessa huolehditaan asiakkaiden poistuvan tiloista ja noudatetaan pelastushenkilökunnan ja muiden viranomaisien ohjeita. Ensiaputarvikkeita on pisteiden taukokuoneissa.

Jokaisen työntekijän pitää huolehtia omista

avaimistaan, myös varavaimista. Kaikki ovet ja portit on suljettava huolellisesti ja pidettävä lukittuina.

Työpuhelimet, sakset ja muut terävät esineet on pidettävä pois asiakkaiden ulottuvilta. Yhteinen työvaatetus lisää turvallisuutta osaltaan siksi, että asiakaspalvelija on helpompi erottaa asiakkaasta.

Rautatieasemalla

Keskustan neuvontapiste sijaitsi ennen Espalla ja rautatieasemalla olemme nyt toimineet kahden vuoden ajan.

Työ rautatieasemalla sisältää varsinaisen matkailuneuvonnan, eli kaupungin kohteista ja tapahtumista kertomisen, lisäksi kaupungissa ja koko Suomessa liikkumisen opastamista. Tutuksi tulevat niin muiden kaupunkien matkailusivut kuin VR:n

ja HSL:n palvelut. Joskus meidät sekoitetaan myös Helsingin kaupunki-infoksi, joka puolestaan on tarkoitettu pysyvien asukkaiden käytännön asioiden hoitoon, siis vaikkapa opastaan vasta kaupunkiin muuttanutta asunnon hankinnassa, työnhaussa, terveydenhuollon piiriin hakeutumisessa ynnä muussa. (Kaupungin oma Helsinki-info sijaitsee Oodissa.) Myös monista välittömistä murheista

kerrotaan suoraan steissiläisille, ja asiakkaan odotavat herkästi, että heidän asiansa voidaan ratkaista siinä ja nyt. Tämä ei tietenkään ole aina mahdollista, mutta sentään lähes aina asiakkaan voi ohjata eteenpäin sinne kuuluisaan ”jonnekin”. Steissillä asiakkailla on ehkä laajin skaala kysymyksiä, joten erityisesti siellä työskentelevistä tulee aikanaan lähes kaikkien alojen ammattilaisia!

Lentoasemalla

Työ lentoasemalla on, steissin töitä mukaillen, Helsingin käyntikohteista ja tapahtumista kertomista. Matkailukysymysten lisäksi myös lentoasemaympäristön, palveluiden ja toimijoiden tuntemus on tärkeää: mistä lento lähtee, missä on matkatavarasäilytys,

mistä voi tiedustella kadonneita matkatavaroita... Neuvontatyön lisäksi lentoasemalla on myös välityksyyntiä, iso osa työstä on tuotteiden, kuten HSL-lippujen ja Helsinki Cardien myyntiä. Usein yhtiön PR-tiimin isännöimien ammattilaisvieraiden sovitut visiitit

alkavat lentokentältä niin, että asiakas noutaa sieltä Helsinki Marketingin järjestämän kirjekuoren tai paketin, jossa on matkakorttien lisäksi PR-tavaraa.

Back officessa

Back office -työ on asiakkaiden sähköposteihin, puheluihin, ja joskus jopa kirjeisiin vastaamista, ja omassa rauhallisuudessaan mukavaa vaihtelua tiskityöskentelyn hektisyydelle. Back office -työntekijä vastaa myös eri työpisteiltä tulevien esite- ja muiden materiaalitilausten käsittelystä ja eteenpäin viemisestä. Bakkäriin tulee myös aina silloin

tällöin muita pikkunakkeja, joita muut despalaiset eivät syystä tai toisesta ehdi hoitaa. Myös muut tiimit saattavat ajoittain lainata bakkärihenkilöä lyhyisiin kertaluontoisiin nakkeihin.



Kesätyöntekijänä

Kesätyöntekijän toimenkuva on samanlainen kuin lentoasemalla ja rautatieasemalla, mutta siihen kuuluu enemmän ns. pihalla oloa. Käytännön päivittäiseen matkailuneuvontatyöhön ei voi opiskella ainoastaan koulunpenkillä, vaan moni asia opitaan käytännössä. Kokeneemmat kollegat auttavat sinua mielellään. Kysyminen ja ihmettely kuuluvat asiaan, niin työntekijöillä kuin asiakkailla.

Helppinä

Työ helppinä on varsin monipuolista. Ehkä parasta helppyydessä on saada viettää hupenevat Suomen kesän päivät koko ajan ulkona! Helpit ovat näkyvin osa Helsingin matkailuneuvonnan kasvoja kesäsesongin aikana, etenkin kansainvälisille risteilymatkustajille. Helppinä pääsee tutustumaan paikkoihin, joiden olemassaolosta ei

aikaisemmin tiennyt, ja oppimaan asioita, joita ei tiennyt olevan opittavissa! Työkavereiden kesken yhteishenki on usein omaa luokkaansa, ja monet tulevat mielellään takaisin samoihin hommiin, joko tuntityöntekijöiksi tai taas helpeiksi.

Destinaatiopalveluiden asiakkaat

Matkailuneuvonta – ihanan kauheaa vai kauhean ihanaa? Molempia, tasapuolisesti. Asiakaspalvelutyössä ei voi koskaan etukäteen tietää, keneen törmää tai mitä asiaa tällä on. Varsinkin kesäsesongin aikana voi tuntua siltä, että matkailijoita tulee kynnynsen yli kuin karva-köyttä – ja heistä kaikki vieläpä haluavat jotakin erityistä!

Merkityksellinen asiakaspalvelukokemus, vieläpä kasvokkain tapahtuva, on tulevaisuuden matkailutrendejä ajatellen merkittävä kilpailuetu. **Me panostamme henkilökohtaiseen suositteluun**, eli haluamme tarjota asiakkaallemme juuri hänelle tänä päivänä sopivaa palvelua tai tuotetta. Haluamme ylittää matkailijoiden odotukset. Ehkäpä tavoitteenasi voisi olla ylittää ainakin yksi asiakas positiivisesti joka päivä.

Vaikka jokainen matkailuneuvonnan asiakas on yksilö, kokemuksen perusteella heistä on ollut mahdollista muodostaa neljä yleisintä motivaatiopohjaista asiakastyyppiä, jotka esittelemme seuraavissa kappaleissa. Nämä tyypittelyt auttavat sinua pääsemään alkuun siinä, mitä kukakin asiakastyyppi yleensä tarvitsee. Toki vastaan voi tulla jos jonkinlaista oman polkunsatallaajaa, mutta heillekin tarvitsee tarjota siinä tilanteessa vain oleellinen apu, ei kuuta taivaalta. On hyvä tietää, mistä tietoa löytyy, mutta kaikesta ei todellakaan tarvitse tietää kaikkea.

Vaikka haluamme ylittää odotukset ja antaa henkilökohtaista palvelua, niin neuvontatyössä on myös jatkuvasti sellaisia tilanteita joissa riittää se, että palvelee asiakkaita riittävän hyvin.

Tavoitteenamme onkin tarjota tasalaatuaista, riittävän hyvää palvelua.

Et voi muuttua palveluksi jota ei ole tarjolla, tai keksiä pyörää uudestaan. Jos et osaisikaan ratkaista asiakkaan ongelmaa, jo pelkkä vilpiton yrittäminen riittää lähes aina hyvään lopputulokseen. Ylipalvelussa kuormitut ennen kaikkea sinä itse. Hankalissa tilanteissa, jossa et tiedä kuuluuko sinun osata vastata tähän kysymykseen, voit kysyä mielessäsi itseltäsi edistääkö asian selvittäminen missiotamme eli Helsingin kansainvälistä tunnettuutta? Jos ei, niin sinun ei tarvitse alkaa selvittää asiaa juurta jaksain.

Ennakkoluuloton kokeilija

Tämä matkailija on juuri tupsahtanut kaupunkiin ja haluaa melko nopealla pikasilmäyksellä kokea jotain erityistä. Hän luottaa sinuun suositteijana, ja häneltä onkin helppo kysellä lisätietoja siitä, mitkä vaihtoehdot hänelle sopivat. Pelkät perusnähtävyydet häntä tuskin sykhdyttävät, eikä hän juuri välitä opastetuista ryhmäkierroksistakaan.

Heidän kohdallaan voit kokeilla kertoa Helsingistä jotain sellaista, että he palaisivat tänne mielellään toistekin, jo ehkä vähän pidemmäksi aikaa viihtymään. Koetamme jättää heidän mieliinsä sen, että Helsinki on kaupunki, jossa voi nauttia niin sykkeestä kuin rauhasta, ja että täältä löytyy aina jotain uutta.



Määrätietoinen inspiroituja

Tämä matkailija on saattanut käväistä kaupungissa jo aikaisemmin, ja nyt hän haluaa saada esimerkiksi harastuneisuutensa tai ammattitaitonsa vuoksi erityistietoa vaikkapa jostakin kohteesta, tapahtumasta tai ilmiöstä. Tältä tyypiltä sinä voit itse asiassa myös oppia jotain uutta ja mielenkiintoista! Hän myös mielellään tutustuu paikallisiin – sinuun – ja haastaa sinut käyttämään tietotaitoasi koko pensselin leveydeltä.

Tälle matkailijalle tärkeitä ovat yksilölliset kokemukset ja itsensä toteuttaminen. Hän haluaa mielellään kokea olevansa se, joka löytää jotain uutta ensimmäisten joukossa. Hänen kohdallaan haasteena on saada hänet kokemaan, että Helsinki on kaupunki, jossa voi tehdä vaikuttavia tekoja, ja toisaalta häneltä voi saada arvokasta tietoa siitä, mitä Helsingiltä tulevaisuudessa toivotaan ja edellytetään.



Ennakoimaton haastaja

Tällä matkailijalla on hieman kiire ja hän tarvitsee nopeasti tietoa siitä, missä hänen ongelmansa saadaan tehokkaasti ratkaistuksi. Hän saattaa vain tarvita ison pinon karttoja tai hänellä on joku muu tarve, johon tarvitsee täsmäävun. Hän saattaa olla hädissään ja jo meille saapuesaan valmiiksi hieman kierroksilla ja kaipaakin ehkä eniten sitä, että joku kohtaa hänet ja hänen tarpeensa.

Vaikka tämä asiakas ei juuri nyt haluaisikaan suosittelua viimeisimmistä taidenäyttelyistä, on neuvonta heille silti eräs luonnollisimmista paikoista kysyä apua. Heille voimmekin yrittää jättää mieleen sen, että Helsinki on ihana paikka täynnä mahdollisuuksia, ja että matkailuneuvonnan työntekijä auttoi asioissa, jotka eivät tälle varsinaisesti edes kuuluneet. Tuskatilan lievittyessä asiakkaan mieleen toivottavasti jää se, miten hänet kohdattiin ihmisenä, ja miten Helsinki on maailman toimivin kaupunki.



Perinteinen suorittaja

Tämä matkailija ei kovin mielellään poikkea tutulta polulta. Hän haluaa mielellään saada kaiken tiedon ja palvelun yhdestä ja samasta paikasta eikä halua, osaa tai ehdi nähdä ylimääräistä vaivaa suunnitellakseen asioita itse. Hän luottaa saavansa valmiiksi pureskeltua tietoa helposti käsitettävässä muodossa ja menee mielellään sinne, minne muutkin. Hän varmistelee asioita etukäteen, ja suosii nähtävyyksiä kokemuksien sijaan.

Tätä asiakasta voit koettaa saada uskaltautumaan oman mukavuusalueensa ulkopuolelle, ja siten jättää kipinän siitä, että Helsinki voi yllättää. Niin Helsinki ei olisi vain yksi matkustelun keräilykohde muiden joukossa, vaan jotain enemmän, jotain sellaista, jossa jokainen matkailija voisi kokea jotain uutta ja poikkeuksellista.



WHEN?



Any season!



Työsuhteasioiden pikaopas

Työsuhteen alussa

Jo ennen työsuhteesi alkua esimiehesi pyytää sinulta henkilö-, yhteys- ja pankkitietosi, jotka toimitetaan henkilöstöhallintoon työsopimuksen laatimiseksi. Toimita myös verokorttisi välittömästi joko lähimmälle esimiehellesi tai suoraan HR-osastolle palkanmaksua varten.

Työaika ja tauot

Destinaatiopalveluissa on työntekijöitä useilla eri sopimuksilla ja viikkotuntityömäärillä. Kuukausittainen työaikasi määräytyy tekemäsi sopimuksen mukaan. Osa-aikaisilla viikkotuntityömäärä saattaa vaihdella viikoittain, mutta tasoittuu aina kuukauden aikana. Kokoaikainen työsuhte puolestaan on aina 36 tuntia 45 minuuttia viikossa, lukuun ottamatta ruokataukoja.

Mikäli työpäivä kestää yli kuusi tuntia, kuuluu siihen sekä palkaton 30 minuutin

lounastauko että 10 minuutin palkallinen kahvitauko. Kahvitauko kuuluu aina työvuoroon, olipa se minkä pituinen hyvänsä, ja ne suositellaan pidettäväksi taukotilassa tai muussa paikassa jossa pääset hetkeksi rentoutumaan ilman asiakkaiden läsnäoloa.

Palkan muodostus ja maksu

Tästä kivasta työstä saa jopa palkkaa! Tarkan määrän voit tarkistaa työsopimuksestasi tai esimieheltäsi, sillä palkan suuruus saattaa vaihdella mm. työkokemuksen mukaan. Maksupäivä on aina kuun 14. päivä, mutta vuoroym. lisät maksetaan aina niiden kertymistä seuraavassa kuussa.

Palkan lisät

Sunnuntaina, uudenvuodenpäivänä, loppiaisenä, pitkäperjantaina, toisena pääsiäispäivänä, vapunpäivänä, helatorstaina, juhannuspäivänä, pyhäinpäivänä, itsenäisyyspäivänä, joulupäivänä ja tapaninpäivänä sekä kello

18.00–24.00 lauantaina ja vastaavalta ajalta edellä lueteltujen juhlapäivien aattona tehdystä työstä maksetaan varsinaisen palkan lisäksi korottamaton tuntipalkka kultakin työtunnilta. (AVAINTES 34 §, 1. mom)

Pääsiäislauantaina ja juhannusaattona tehdyiltä työtunneilta maksetaan aattokorvauksena varsinaisen palkan lisäksi korottamaton tuntipalkka. (AVAINTES 34 §, 3. mom)

Illetyöllä tarkoitetaan kello 18.00–22.00 tehtyä työtä. Illetyöstä maksetaan 15 prosentin rahakorvaus. (AVAINTES 35 §, 1. mom)

Poikkeukset ja soveltamisohjeet löydät AVAINTES-töyehtosopimuksista kohdista 34§ ja 35§.

Lomat

Jokaiselta työssäolokaudelta kertyy lomapäiviä. Jos työsuhteesi on määräaikainen, eikä kata kokonaista lomanmääräytymisvuotta, tulee

sinun sopia kertyneiden lomapäivien pitämisestä esimiehesi kanssa erikseen. Kesätyösuhteessa lomia ei kuitenkaan pääsääntöisesti pidetä, vaan ne maksetaan rahana. Henkilöstösihteeri opastaa sinua lomakertymien laskemisessa.

Sairastuminen ja työterveyshuolto

Sairastumisesta on ilmoitettava välittömästi joko edellisenä iltana tai samana aamuna ennen työajan alkua lähimmälle esimiehelle soittamalla. Tallenna puhelinnumerot itsellesi. Jos jostain syystä et saa esimiestä kiinni, laita välittömästi ilmoituksesi tekstiviestitse, ja esimies soittaa sinulle myöhemmin takaisin. Sähköpostiin tai puhelinvastaajaan jätettyjä sairastumis- tai muita poissaoloilmoituksia ei hyväksytä.

Ilman todistusta sairauslomaa voidaan myöntää enintään viiden ensimmäisen työkyvyttömyyspäivän ajaksi. Tämän jälkeen on esitettävä työterveyshoitajan, terveydenhoitajan, sairaanhoitajan tai lääkärin antama todistus. Jos sairaus jatkuu yli seitsemän päivää, lääkärintodistus on aina esitettävä. Esimies voi perustellusta syystä vaatia lääkärinto-

distuksen jo ensimmäisestä sairauslomapäivästä alkaen.

Lääkärintodistus tulee toimittaa työnantajalle viikon kuluessa allekirjoituspäivämäärästä (tarvittaessa postitse). Jos todistusta ei ole toimitettu työnantajalle viikon kuluessa, sairausloman ensimmäinen päivä on palkaton.

Helsinki Marketing Oy Ltd:n työterveyshuollosta vastaa Työterveys Helsinki (TyKe), jonka tehtävänä on toimia työhön, työkykyyn ja terveyteen liittyvissä asioissa, esimiestyön tukena sekä muissa yhteistyöasioissa. Työterveyshuoltoa on oikeus käyttää siihen asti kun saa yhtiöstä palkkaa. TyöterveysHelsinki sijaitsee osoitteessa Helsinginkatu 24. Saman päivän ajan voi varata puhelimitse 09 310 54100 klo 8–16. Muut yhteystiedot löytyvät työ-koneelta Y-kansiosta, tai kysymällä esihenkilöltäsi.

Kiireettömissä terveysasioissa työntekijöiden käytössä on eTyöterveyspalvelu.

Työtapaturmat ja vakuutusturva

Helsinki Marketing Oy Ltd:n tapaturmavakuutusyhtiö on OP Vakuutus Oy.

Vakuutus sisältää myös vapaa-ajan laajan tapaturmavakuutuksen. Vakuutus kattaa työtapaturmat, työpaikkatapaturmat, työmatkatapaturmat, ammattitaudit sekä vapaa-ajalla sattuneet tapaturmat.

Vakuutuksesta korvataan vahinko, kun työntekijä loukkaantuu tapaturmaisesti työssä, työmatkalla tai työhön liittyvissä olosuhteissa. Tapaturmaksiluetaan myös äkilliset myrkytykset ja väkivalta. Työpaikkatapaturma sattuu työpaikalla tai sen alueella tai varsinaisen työpaikan ulkopuolisessa työkohteessa. Työpaikkatapaturmat sisältävät myös työliikennetapaturmat. Työmatkatapaturma sattuu matkalla asunnosta työpaikalle tai päinvastoin. Ammattitauti on sairaus, joka työssä todennäköisesti on pääasiallisesti aiheutunut fyysisistä, kemiallisista tai biologisista tekijöistä.

Vakuutuksesta korvataan myös tietyin rajoituksin työntekijöille vapaa-aikana sattuneet tapaturmat. Vakuutus ja siitä maksettavat korvaukset perustuvat työtapaturma- ja ammattitaitilakiin sekä vakuutusehtoihin.

Tapaturman sattuessa työpaikalla tai työmatkalla, toimi näin:

Tarvittaessa lääkäriin ja viipymättä ilmoitus esimiehelle. Työntekijä tai esimies ilmoittaa tapaturmasta halpintaan, jossa tehdään 10 päivän sisällä sähköinen tapaturmailmoitus. Toimita lääkärintodistukset henkilöstösuunnittelijalle ja tapaturmailmoituksen liitteeksi kopiot lääkärintodistuksista.

Jos tapaturmasta aiheutuva sairausloma pitkittyy, tulee Kelan lausunto liittää vakuutusasiakirjoihin ja lähettää vakuutusyhtiöön.

Vakuutusyhtiö suosittelee mahdollisuuksien mukaan hakeutumaan hoitoon vakuutusyhtiön omaan Pohjola Sairaalaan (Puu-tarhurinkuja 2, 00300 Helsinki, puh. 010 2578 100). Pohjola Sairaalassa on keskitetysti vastaanotot, hoidot ja tutkimukset yhdessä paikassa.

Henkilöstöedut

Lounasetu: Yhtiössä on käytössä ePassi-lounasetu ja sen saavat vakituiset ja määräaikaiset työntekijät, joiden työsuhde

kestää vähintään 14 työpäivää. Jokainen edun käyttäjä lataa ePassin itselleen puhelimeen ja maksaa lounaan applikaatiolla. Omavastuuosuus ladataan itse ePassin nettisivuilla www.epassi.fi/fi/etusivu. Järjestelmä lisää siihen automaattisesti työnantajan osuuden kuluvaan kuukauden työpäivien mukaisesti.

Sportti ja kulttuuri: Yhtiön vakituiset ja määräaikaiset työntekijät saavat käyttöönsä 250 euron ePassi Sportti&Kulttuuri-kulttuuri- ja liikuntaedun. Työnantaja lataa edun vuoden alussa ja sitä käytetään applikaatiolla. Määräaikaisten työntekijöiden etu suhteutetaan jäljellä olevaan työsopimusajan, vähintään 2 kk. Huomioon otetaan vain täydet työssäolokuukaudet. ePassi Sportti&Kulttuuri-etu kattaa pääkaupunkiseudun liikunta- ja kulttuurikohteita ja niillä voi maksaa esimerkiksi kuntosalijäsennyksiä, liikuntaharrastuksia tai konsertteja, teatteri- tai leffalippuja.

HSL:n työsuhdematkakortti tai -setelit:

Yhtiö tarjoaa henkilöstölle HSL:n

työsuhdematkakortin, jos työsuhde on vähintään 7 kk riippumatta osatuloisuudesta. Ladattava kausi riippuu työntekijän kotiosoitteesta. Kun työsuhde on alle 7 kk, niin työsuhde-etu on HSL:n työsuhdematkasetelit. Työsuhdematkaseteli on 10 €:n arvoinen ja niitä saa yhden setelin per täysi työssäolokuukausi. Seteleihin on oikeutettu, jos työsuhde kestävä vähintään yhden kuukauden. Setelillä voi ladata omalle matkakortilleen joko arvoa tai kautta. Seteli on työntekijälle täysin kuluton ja veroton etu. Työsuhdematkalippujen ja -seteleiden jakoa hoitaa henkilöstöhallinto.

Työsuhteen päättyessä

Kun työsuhteesi Destinaatiopalveluissa päättyy, luovutat hallussasi olevat avaimet, puhelimet ja muut työvälineet esimiehellesi. Osan työvaatteista saat pitää itse. Vakio-muotoinen työtodistus jaetaan joko viimeisenä työpäivänä tai, mikäli jatkat tunti-työssä, voit sopia esimiehen kanssa, että työtodistus kirjoitetaan myöhemmin tarvitessasi.

FOOD

DID YOU KNOW



TASTE



VISIT



Sanastoa

DESPA

Destinaatiopalvelut eli matkailuneuvontatiimi

MATKO

Matkailu- ja kongressitoimisto, ei olemassa enää 2014 vuoden alusta

ESPA

Pohjoisesplanadi 19:n matkailuneuvonta, muutti rautatieasemalle toukokuussa 2018

FLYGA

Helsinki-Vantaan lentoaseman seudullinen matkailuneuvonta

YRJÖ

Helsinki Marketingin toimisto Yrjönkadulla

TURRE

Turisti eli matkailija

MyHelsinki

Helsingin markkinointiviestinnän konsepti, Helsinki Marketingin verkkosivut

HC

Helsinki Card

HMOY

Helsinki Marketing Oy (joskus myös vanhasta muistista Helsingin Markkinointi Oy)

MEK, VF, BF

Entinen Matkailun edistämiskeskus, joka nykyisin Visit Finland ja toimii Business Finlandin alaisuudessa

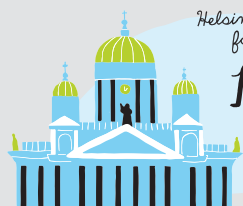
HSL

Helsingin seudun liikenne

YPA

Yleisöpalvelu, vanha termi, jota vielä joskus kuulee despalaisista käytettävän

This is HELSINKI



Helsinki was founded in 1550 & became the capital in 1812



1200km cycle paths

By car

St. Petersburg 389 km

Roraniemi 811 km

Nordkapp 1502 km

Haparanda 738 km

HOME of

SLUSH

startup event



Minna Parikka

KIM

SUPERCBL

APOCALYPTICA

mobile game developer

GOOD to KNOW

GREAT CONNECTIONS



ferry to Tallinn 2 hours



ferry to Stockholm overnight



plane to and from all around the world



train to St. Petersburg 3 hours



over 3 million saunas in Finland

Tarinoita asiakaspalvelusta

Villit muumit

Japanilaispariskunta kumartui kartan ylle ja tutki sitä tarkasti. He puhuteltivat minua ystävällisen pidättyväisesti. Rouvalla oli sievä kampa ja hellehattu, herralla oli tyylikäs puku.

– Entä muumit? rouva kysyi.

– Muumit, aivan, nyökyttelin, niistähän Suomi tunnetaan, vastasin.

– Missä niitä voi nähdä luonnossa? hän jatkoi hyvällä englannilla.

– Luonnossa? Tarkoitatko, että millä seudulla Tove Jansson työskenteli? raaputin päätäni ja kysyin.

– Niin, voimmeko esimerkiksi mennä metsään ja nähdä niistä vilauksen, vai ovatko ne kovin arkoja? rouva sanoi kohteliaasti hymyillen. Koetin tutkia hänen kasvoiltaan vitsailun merkkejä, mutta en saanut selvää.

– Niin, muumit luonnollisessa ympäristössään, vastasin epäröiden.

– Hehän viihtyvät yleensä kivikkoisilla majakkasaurilla ja vehreissä laaksoissa... Näitä fiktiivisiä taruhahmoja on keskimäärin hiukan hankala bongata, vastasin.

Rouva tutki minua katseellaan kiinteästi.

– Tuota, ehkä niitä näkisi helpoiten Naantalin Muumimaailmassa, mutta ette valitettavasti taida ehtiä sinne tällä Helsingin-vierailullanne, keksin.

– On täällä Helsingissä kyllä yksi Muumitarvikkeita myyvä kauppa, selitin ja piirsin karttaan ruksin.

– Näinkö on, vai niin, kiitos tiedosta, kovin ystävällistä teiltä, rouva sanoi pidättyväisen kohteliaasti hymyillen. Sitten rouva ja herra kumarsivat minulle ja tallustivat tiehensä.

Palautetta pohjoisesta

”Hei! Harvoin tulee annettua palautetta, mutta tänään ajattelin sen tehdä. Meillä kävi

tänään eteläafrikkalainen asiakas, joka kertoi, että Helsingin matkailuinfossa (rautatieasemalla) oli hienosti ohjattu heidät matkustamaan Kemijärvelle. Asiakkaat halusivat jonnekin, missä näkee aitoa elämää ilman turistien paljoutta. Sitähän täältä meiltä löytyä vaikka ympärillä tunturit ovatkin. Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä valintaansa ja olivat viettäneet täällä muutaman varsin mukavan päivän.

Eli kiitos tästä, kuka sitten asialla olikaan. Toivotamme tervetulleeksi myös jatkossa kaikki sieltä ohjatut matkailijat. Yöjuna on kova sana ja täällä tarjolla oleva autenttinen, rauhallinen ja aito lappilainen pikkukaupunki/village tarjoaa omankaltaista elämystä matkailijalle!”

Lämmin kiitos,
*matkailusihteeri /
Kemijärvi*

Koneeseen kadonnut

Keski-ikäinen, siististi pukeutunut aasialaispariskunta lähestyi lentoaseman palvelutiskiä. Mies ja hänen vaimonsa olivat juuri laskeutuneet Helsinkiin ja halusivat aloittaa vierailunsa kyselemällä kaikkea mahdollista. He olivat myös varautuneet mahdolliseen kielimuuriin etukäteen ottamalla mukaansa piskuisen, hieman kananmunaa muistuttavan automaattitulkkauslaitteen.

Keskustelu soljui luontevasti ja lauseita kierätettiin laitteen kautta. Hymyä, nyökyttelyä ja naurahduksia. Kunnes yhtäkkiä asiakaspalvelija pyysi toistamaan edellisen kysymyksen. Mies toisti ja kananmuna käänsi:
- Show me your sexy moves.
- Jaa kuinka?
- Show me your sexy moves.
Asiakaspalvelija ei hetkeen osannut suositella siihen tilanteeseen sopivasti mitään. Sitten rouvalla välähti: Konehan

kääntää mitä sattuu! Hätäilyä, huitomista ja miehen sättimistä. Kasvot olisivat kenties menneet pahemminkin, ellei asiakaspalvelija olisi jo heti aluksi ymmärtänyt kyseessä olevan teknisen ongelman eikä pariskunnan mahdollisten poikkeavien mieltymysten. Hän säilytti tyyneytensä ja saattoi lisäkysymyksillä keskustelun takaisin oikeille urilleen. Päivä pelastui ja pariskunta jatkoi matkaansa, taatusti lähtemättömän muiston saaneena!

Lukemista

Helsinki Marketing Oy:n henkilöstön käsikirja (*linkki toimii työkoneella*)

Y:\Helsingin Markkinointi\0 SISÄINEN VIESTINTÄ\0 Ilmoitustaulu_TÄRKEÄÄ tietoa henkilöstölle\HMOY HENKILÖSTÖN KÄSIKIRJA.pdf

Avaintyönantajat AVAINTA ry:n työehtosopimus 2018–2020

Helsingin kaupungin brändikonsepti: Brand New Helsinki

Helsingin kaupungin elinkeino-osasto: Matkailun tiekartta 2018

Vastuullisuus Helsinki Marketingilla (*linkki toimii vain työkoneella*):

Y:\Helsingin Markkinointi\2 Vastuullisuus

Helsinki

Helsinki Marketing
Yrjönkatu 21 B, 5. krs
00100 Helsinki
+358 (0)9 3101 3300

