

# Matin työpäivä myymälässä

Virtuaalinen oppimateriaali  
työpaikan vuorovaikutustaitojen opiskelun tueksi



Käyttäjän opas ja lisätehtäviä  
Maria Förbom



Hanke rahoitetaan osana unionin Covid-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

# Sisältö



<b>Mitä, kenelle ja miten</b>	<b>3</b>
Pedagogisia lähtökohtia	3
Navigointi ja tehtävien pisteytys	4
Tekniset vaatimukset	4
Oppaan käyttö	5
<b>Pohditaan yhdessä</b>	<b>6</b>
Keskusteluharjoituksia vuorovaikutuksesta	6
<b>Tehtäviä ajasta</b>	<b>10</b>
<b>Tehtäviä puhekielen ja yleiskielen eroista (S2)</b>	<b>14</b>
<b>Vuoropuhelut</b>	<b>17</b>
1. Työpaikalle saapuminen	17
2. Asiakkaan auttaminen	17
3. Myymälän järjestäminen	18
4. Tyytymätön asiakas	18
5. Kahvihuoneessa	19
6. Neuvon kysyminen	19
7. Puhelu englanniksi	20
8. Työpäivä päättyy	20
<b>Lisäosa 1 Harjoittelua myymälässä</b>	<b>21</b>
<b>Lisäosa 2 Mystery shopping</b>	<b>22</b>
<b>Tuotanto</b>	<b>23</b>
<b>Linkit virtuaaliseen oppimateriaaliin</b>	<b>24</b>



Tämä teos on lisensoitu Creative Commons Nimeä-EiKaupallinen-EiMuutoksia 4.0 Kansainvälinen -käyttöluvalla. Tarkastele käyttö lupaa osoitteessa <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fi>

# Mitä, kenelle ja miten

Matin työpäivä myymälässä on kahdeksan videon ja kahden lisäosan 360 asteen VR-materiaali, jossa seurataan Matin työssä oppimista aidossa myymäläympäristössä Pasilan Goodwill -kierrätysmyymälässä.

Videoiden ja tehtävien avulla on mahdollista opiskella työelämässä tarvittavia vuorovaikutustaitoja.

Materiaali on tarkoitettu erityisesti niille, joilla ei ole kokemusta työelämästä. Materiaali soveltuu myös suomen kielen opiskeluun.

Videot on tekstitetty suomeksi ja tehtäväosuuksien tekstit voi myös kuunnella. Lisäksi videoiden tekstit löytyvät litteroituna tästä oppaasta.

Kokonaisuuden VR-materiaalin katsomiseen ja sen tehtävien tekemiseen kuluu aikaa noin puoli tuntia.

Materiaalin voi katsoa myös ilman VR-laseja tietokoneelta tai puhelimesta.

## Pedagogisia lähtökohtia

**Virtuaalisuus** – Virtuaalisuuden avulla pääsee mukaan tilanteisiin, joista ei ole aiempaa kokemusta.

**Immersio** – mahdollisuus liikkua materiaalin sisällä – antaa tunteen osallisuudesta ja vahvistaa eläytymistä.

**Toimijuus** – Opiskelija pääsee harjoittelemaan tilanteita itselle uudessa roolissa.

**Tarinallisuus** – *Matin työpäivä myymälässä* on eheä, havainnollinen ja samastuttava tarina.

**Pelillisuus** – Vaikka kyseessä ei ole peli, on mukana peleistä tuttuja elementtejä. Esimerkiksi mahdollisuus kerätä pisteitä palkitsee ja motivoi.

**Turvallisuus** – Työelämä jännittää monia opiskelijoita. Materiaali tarjoaa myönteisen ja turvallisen kokemuksen tavallisesta työpäivästä.

**Saavutettavuus** – Tekstitys, äänitiedostot sekä kielen helppous tekevät materiaalista monenlaisille käyttäjille sopivan. Selkeä visuaalinen ilme ja navigaatio helpottavat hahmottamista.

**Vuorovaikutus keskeisenä työelämätaitona** – Työelämä edellyttää kykyä toimia yhteistyössä muiden kanssa.

**Kielitietoisuus** – Arjen tilanteet työpaikalla ovat tilaisuus oppia kieltä.



## Navigointi ja tehtävien pisteytys

Ruudun vasemmasta laidasta aukeaa valikko, josta voi nähdä sekä videot että niihin liittyvät tehtävät.

Kokonaisuus aloitetaan aina *Oma pohdinta* -tehtävillä, jotka perustuvat opiskelijan aiempiin tietoihin. Sitten katsotaan video.

Videon katsomisen jälkeen tehdään tehtävä, joka koskee katsotun videon sisältöä.

Tehtävien alapuolella olevilla nuolilla voi siirtyä taakse- tai eteenpäin. Videot voi katsoa monta kertaa, ja tehtävät voi tehdä aina uudestaan.

**Jokaisessa tehtäväsarjassa on 1 väärä vastaus. Vältä sen valitsemista! Kaikki muut ovat aina oikein.** Oikeista vastauksista saa pisteitä, väärästä ne vähenevät.

Suurin mahdollinen pistemäärä on 10 000.

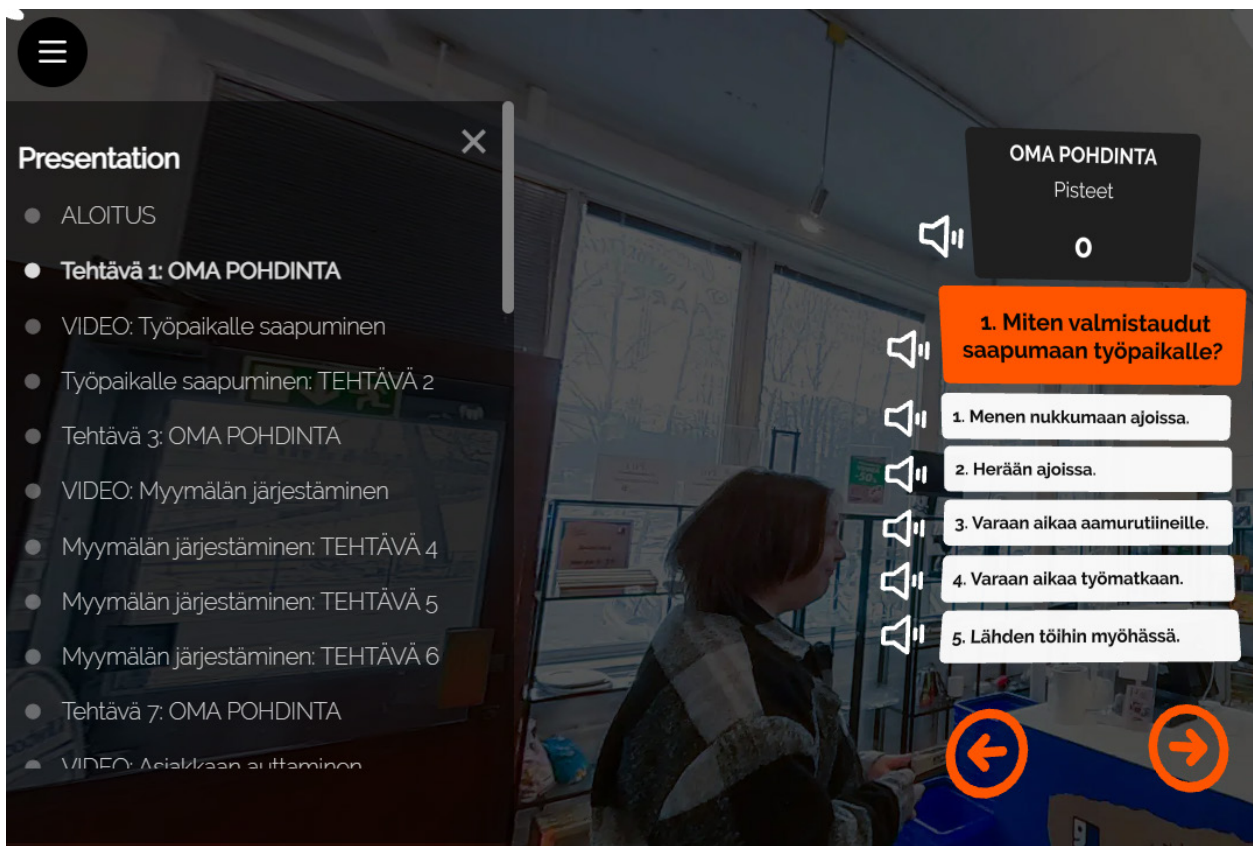
Lisäosien pisteytys poikkeaa tästä.

## Tekniset vaatimukset

Materiaalia voi katsoa ja käyttää VR-laseilla, mutta se on mahdollista ilmankin tietokoneen tai puhelimen näytöltä.

VR-käytössä kehittäjätiimillä on ollut käytössään Pico- ja Oculus-laseja. Oppimisolusta on Wondan tuottama. (wondavr.com)

Tekninen tuki Livessä: Erno Miettinen, [erno.miettinen@inlive.fi](mailto:erno.miettinen@inlive.fi)



## Oppaan käyttö

*Pohditaan yhdessä* -osion tehtävät auttavat syventämään videoiden aihepiirien käsittelyä ryhmässä ja johdattelevat jakamaan omia kokemuksia muiden kanssa. Tehtävät käsittelevät vuorovaikutusta eri näkökulmista.

*Tehtäviä ajasta* sisältää ajan käyttöön liittyviä ilmauksia. Osa tehtävistä on erityisesti S2-opintoihin soveltuvia.

*Suomen kielen tehtävissä* syvennyttään havainnoimaan suomen puhekielen piirteitä ja sitä, miten pääkaupunkiseudulla puhuttava suomen kieli poikkeaa yleiskielestä.

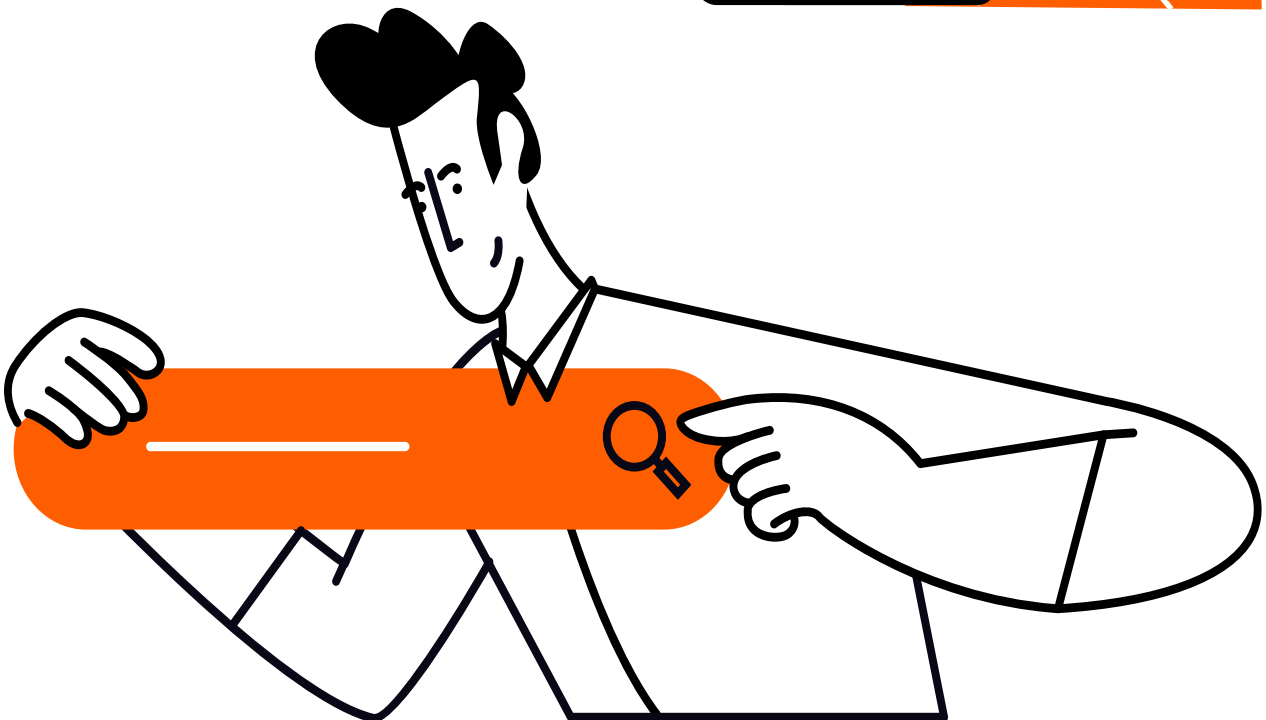
*Tekstit*-osio sisältää kaikkien kahdeksan videon vuoropuhelut tekstinä. Ne ovat hyvä tuki suomen kielen opetukseen. Vertailua varten alkuperäisen tekstin rinnalla on myös yleiskieliseksi muokattu versio.

Lopuksi esitellään *Lisäosa 1* (interaktiivisia harjoituksia myymäläympäristössä) ja

*Lisäosa 2* (Mystery shopping -harjoitus erityisesti kaupallisen alan opiskelijoille).

Tekstejä ja tehtäviä saa vapaasti monistaa ja jakaa opetuskäyttöön.

Oppaaseen ja tehtäviin liittyvät kysymykset ja kommentit: Maria Förbom,  
[maria.forbom@inlive.fi](mailto:maria.forbom@inlive.fi)



# Pohditaan yhdessä

## Keskusteluharjoituksia vuorovaikutuksesta

Seuraavat kahdeksan keskusteluharjoitusta liittyvät jokainen Matin työpäivän videoihin.

Keskusteluharjoitukset voi tehdä joko pareittain tai pienissä ryhmissä joko kasvokkain tai esimerkiksi Teamsissa.

Tehtävien tarkoitus on omien ajatusten ja kokemusten jakaminen keskustellen, mikä myös on yksi tapa harjoitella vuorovaikutustaitoja käytännössä.

## 1. Työpaikalle saapuminen

### Tehtävä 1.

Mitä asioita Matti ja hänen esihenkilönsä käyvät läpi työpäivän alussa?

### Tehtävä 2.

Mikä merkitys tervehtimisellä mielestänne on? Miksi ihmiset tervehtivät toisiaan? Millaisilla erilaisilla tavoilla ihmisiä voi tervehtiä?

## 2. Myymälän järjestäminen

Ihminen viestii sanojen lisäksi myös kasvojen ilmeillä ja koko keholla.

Monet ajattelevat, että hymy tekee ihmisestä helposti lähestyttävän. On myös sanottu, että hymyily voi saada omankin olon tuntumaan hyvältä.

Ilmeitä voi joskus tulkita väärin. Ihminen saattaa olla esimerkiksi väsynyt tai surullinen ja silti hymyillä. Tunteet eivät aina näy päällepäin.

Ihmiset myös ilmaisevat erilaisia tunteita eri tavoin. Toinen näyttää ne avoimesti, toinen voi piilottaa ne.

### Tehtävä 1.

Videolla Matti ja hänen työkaverinsa hymyilevät paljon.

Mitä se mielestänne kertoo heidän suhtautumisestaan toisiinsa?

Millainen tunnelma siitä syntyy?

### Tehtävä 2.

Miten omat tunteenne välittyvät muille ihmisille?

Näkyvätkö tunteenne helposti päällepäin?



### 3. Asiakkaan auttaminen

Asiakas voi tarvita monenlaista apua. Myymälässä se voi liittyä esimerkiksi oikeanlaisen tuotteen löytämiseen, tuotteen tai palvelun yksityiskohtiin, liikkumiseen tai vaikkapa tavaroiden kuljetukseen.

Voi suoraan kysyä, tarvitseeko toinen apua. Joskus asiakas vain haluaa rauhassa miettiä ja katsella vaihtoehtoja.

Epäystävällinen tai muuten huono palvelu voi jäädä harmittamaan pitkäksi aikaa. Hyvä palvelu sen sijaan saa asiakkaan palaamaan uudelleenkin.

#### Tehtävä:

Palauttakaa mieleen erilaisia palvelutilanteita esimerkiksi kaupoista tai ravintoloista. Ehkä palvelu oli poikkeuksellisen hyvää ja lähdit liikkeestä hyvällä mielellä. Ehkä kokemus jäi mieleen, koska kohtelu oli tylyä. Jakakaa kokemuksia ja miettikää, miksi ne olivat hyviä tai huonoja.

### 4. Tyytymätön asiakas

Sanotaan, että asiakas on aina oikeassa. Se tarkoittaa sitä, että asiakas päättää, missä hän asioi ja mitä ostaa. Asiakkaan mielipiteet on siis syytä ottaa vakavasti.

Asiakaskaan ei saa tehdä mitä vain, esimerkiksi nimitellä, uhkailla tai käydä käsiksi. Asiakkaan huono käytös kuormittaa työntekijää.

Jos asiakas on aggressiivinen, yritä pysyä rauhallisena ja pyydä paikalle toinen työntekijä. Aggressiivinen asiakas voi pelottaa muita liikkeessä asioivia.

Jos asiakas käyttäytyy huonosti, yritä silti säilyttää oma asiallinen tapasi toimia.

#### Tehtävä:

Palauttakaa mieleen tilanteita, joissa toinen henkilö käyttäytyi aggressiivisesti. Miten vastasitte siihen? Miltä se tuntui jälkepäin?



## 5. Kahvihuoneessa

Työpäivään kuuluu erilaisia taukoja, yleensä yksi tai kaksi lyhyttä kahvitaukoa ja pidempi lounastauko. Tauot rytmittävät työpäivää ja auttavat jaksamaan.

Tauoilla voi paitsi ruokailla ja myös hoitaa omia asioita.

Tauot ovat hyvä tilaisuus tutustua työkavereihin ja vaihtaa kuulumisia, liittyvät ne sitten töihin tai vapaa-aikaan.

### Tehtävä:

Mitä teette tauoilla töissä tai koulussa? Mikä tauoissa on parasta? Minkälainen tauko on mielestänne virkistävin?

Minkälaisista asioista voi keskustella tauoilla, jos ei vielä tunne muita kovin hyvin?

## 6. Neuvon kysyminen

Asiakkaat tarvitset monenlaista tietoa tuotteista, niiden hinnoista, teknisistä yksityiskohdista, saatuudesta jne.

Joskus kysymykset ovat vaikeita. Varsinkaan uutena työntekijänä tai harjoittelijana ei voi tietää kaikkea. Silloin on hyvä kysyä apua kokeneemalta työntekijältä.

### Tehtävä 1.

Palauttakaa mieleen ongelmatilanteita, jotka ratkaisitte kysymällä neuvoa tai miettimällä asiaa yhdessä.

### Tehtävä 2.

Ratkaiskaa ongelma ryhmässä tai parin kanssa. Yksi esittää ratkaistavaksi jonkin arjen ongelman ja muut keksivät siihen 10 minuutissa niin monta ratkaisua kuin vain ehtivät. Aluksi määrä on tärkein, ei laatu.

Lopuksi valitkaa mielestänne paras tai parhaat ratkaisuehdotukset. Jos aika riittää, kehitelkää niitä yhdessä eteenpäin.

## 7. Puhelu englanniksi

Työpaikalla voidaan käyttää suomen lisäksi myös muita kieliä.

Englanti on Suomessa yleisesti puhuttu vieras kieli, mutta ei suinkaan ainoa. Asiakkaat ja työkaverit voivat tulla eri puolilta maailmaa. Kaikki kielitaito on arvokasta.

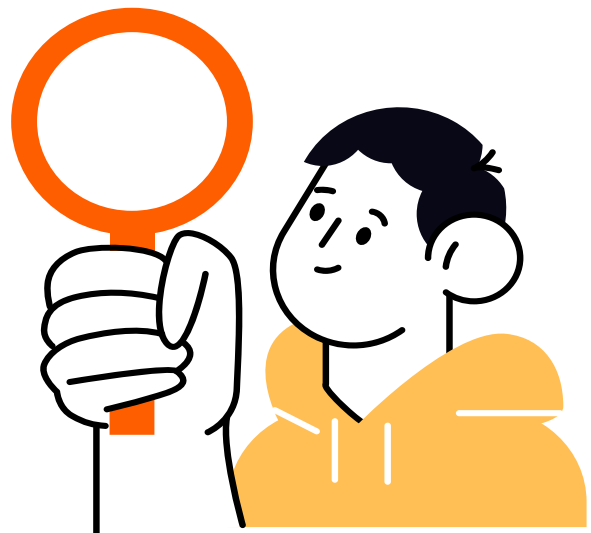
Ulkomailta Suomeen muuttaneet henkilöt haluavat usein oppia puhumaan suomea. Silloin on tärkeää, että he saavat käyttää suomea työpaikalla. Jos sinä puhut suomea, voit auttaa esimerkiksi puhumalla tarpeeksi hitaasti tai selittämällä vaikeita sanoja. Älä vaihda kieltä englantiin, jos toinen haluaa puhua sinulle suomea.

### Tehtävä:

Mitä kieliä opiskelu- tai työpaikallasi puhutaan?

Mitä kieliä sinä osaat?

Minkä kielen haluaisit oppia? Miksi?





## 8. Työpäivä päättyy

Jos kuuntelee ja ottaa vastaan palautetta asiakkailta, muilta työntekijöiltä ja esimiehiltä, voi oppia paljon. Palautetta voi myös pyytää.

Myös itse voi antaa palautetta työkaverille. Voi esimerkiksi kertoa, miten itse toivoo, että jokin asia hoidetaan.

On hyvä, jos voi puhua jonkun kanssa siitä, miten töissä menee. Töihin liittyviä huolia ei kannata murehtia yksin.

### Tehtävä 1.

Palauttakaa mieleen erilaisia tilanteita, joissa olette saaneet myönteistä palauttava jostain asiasta. Miltä palaute tuntui? Miten suhtauduitte siihen? (Saa käsitellä kielteisiäkin palautteita – jostain syystä ne vain tuntuvat muutenkin jäämään mieleen paremmin kuin myönteiset.)

### Tehtävä 2.

Milloin itse kiititte tai annoitte myönteistä palautetta jonkun toisen tekemästä työstä? Miten palautteenne otettiin vastaan?

## LISÄOSA 1 Miten sinä toimisit?

Lisäosa 1:ssä opiskelijalla on mahdollisuus tehdä valintoja myyjän roolissa ja saada palautetta suoraan asiakkaalta.

### Tehtävä 1.

Mitä mieltä olette seuraavasta väitteestä?

"Usein on tärkeämpää se, miten sanotaan kuin se, mitä sanotaan."

Pitääkö väite mielestänne paikkansa?

Miksi pitää tai ei pidä?

Keskustelkaa aiheesta ja perustelkaa vastaus.

### Tehtävä 2.

Yhdessä pohdittavaksi: Millaisilla teoilla voi osoittaa ystävällisyyttä ja huomaavaisuutta itselle vieraille ihmiselle esim. kaupassa tai julkisella paikalla? Mitä merkitystä sellaisella on – itselle ja muille?



# Tehtäviä ajasta

## Matin työpäivä ja kellonajat

Jokaisessa videossa on näkyvissä iso valkoinen kellotaulu.

### Tehtävä 1.

Kiinnittäkää huomiota Matin työpäivän kulkuun.

Kuinka pitkä Matin työpäivä on? Mihin aikaan hän tulee töihin? Mihin aikaan hän lähtee kotiin? Milloin on tauko? Kuinka pitkä se on? Mikä viikonpäivä on?

### Tehtävä 2.

Minkä pituisia päiviä olet tehnyt työharjoittelu- tai työpaikallasi? Milloin pidettiin taukoja? Milloin työpäivät alkoivat ja milloin ne päättyivät?



### Tehtävä:

Yhdistä Matin työpäivän tapahtumat ja kellonajat.



Matti tulee töihin ja vaihtaa työvaatteet.	<b>Klo 13.05</b>
Matin työpäivä alkaa.	<b>Klo 11.00</b>
Kahvitauko alkaa.	<b>Klo 13.00</b>
Kahvitauko päättyy.	<b>Klo 9.00</b>
Matin työpäivä päättyy.	<b>Klo 10.45</b>
Matti on vaihtanut vaatteet ja lähtee pois töistä.	<b>Klo 8.50</b>

tasan yksitoista
varttia vaille yksitoista
tasan yhdeksältä
tasan yhdeltä
kymmentä vaille yhdeksän
viittä yli yksi

## Aikaan liittyviä sanoja työpaikalla

**vuoro** – esim. työvuoro, iltavuoro, aamuvuoro  
Esim. "Oletko sä huomenna työvuorossa?"

**tauko** – esim. kahvitauko, ruokatauko; taukotila  
Esim. "Pidetään nyt vartin kahvitauko."

olla/tulla **ajoissa, myöhässä (myöhästyä)** – "Tule töihin ajoissa. Jos tulet myöhässä, se vähennetään työajasta."

**kiire** – kun pitää tehdä paljon asioita lyhyessä ajassa.

**työpäivä** – esim. "Matin työpäivän pituus oli neljä tuntia."

**osa-aikatyö** – lyhyt, usein puolikas työpäivä (ei **kokoaikatyö**) Esim. "Matti tekee työtä osa-aikaisesti 4 tuntia päivässä."

**määräaikainen työ** – työsuhde loppuu sovittuna määräaikana (ei **toistaiseksi voimassa oleva** työsuhde).

**vapaa-aika** – kaikki aika, mikä ei ole työaikaa.

**työaika** – sovitaan työnantajan kanssa, kuinka paljon ja milloin töitä tehdään.

**loma** – jakso, jolloin ei tehdä töitä. Esimerkiksi kesäloma, sairausloma



## Tehtävä:

Etsi vastaus Matin kalenterista.



Mikä kuukausi päättyy maanantaina?

Mikä kuukausi alkaa tiistaina?

Mikä viikonpäivä on 5.11.2022?

Mikä päivämäärä on keskiviikkona?

Onko viikko parillinen vai pariton?

Mitkä päivät ovat Matin vapaapäiviä?

Mitä asioita Matti tekee iltaisin?

Mitä Matti tekee viikonloppuna?

Mihin aikaan Matin työharjoittelupäivät alkavat?

Milloin Matti tapaa opinto-ohjaajan eli opon?

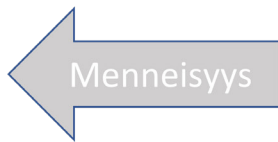
### Lisätehtävä:

Miksi sunnuntai on merkitty punaisella eikä mustalla, niin kuin muut päivät?

### Matin kalenteri

Vko 44	Maanantai 30.10.2022	Tiistai 1.11.2022	Keski- viikko 2.11.2022	Torstai 3.11.2022	Perjantai 4.11.2022	Lauantai 5.11.2022	Sunnuntai 6.11.2022
8-9							
9-10	Töitä	Töitä	Koulua	Töitä	Töitä		Lähtö mökille klo 10.30
10-11	Töitä	Töitä	Koulua	Töitä	Töitä		
11-12	Töitä	Töitä	Koulua	Töitä	Töitä		
12-13	Töitä	Töitä	Koulua	Töitä	Töitä	Kuntosali	
13-14			Koulua			Kuntosali	
14-15		Opo	Koulua		Etätehtäviä	Kuntosali	
15-16	Kuntosali			Uimaan	Etätehtäviä		
16-17	Kuntosali	Susannan kanssa kahville	Hammaslääkäri klo 16.15	Uimaan	Etätehtäviä		
17-18				Uimaan			
18-19							
19-					Timin tuparit	Peli-ilta	

## Ajan ilmauksia



**Eilen** oli torstai.

**Äsken** satoi vettä.

**Viime** viikolla/kuussa/vuonna matkustin Puolaan.

**Ennen/aikaisemmin** asuin Oulussa.

**Vähän aikaa sitten** pidin tauon.

**Tänään** on perjantai.

**Nyt** sataa räntää.

**Tällä viikolla/tässä kuussa/tänä vuonna** matkustan Ranskaan.

**Nykyään** asun Helsingissä.

**Nyt** tauko loppuu.

**Huomenna** on lauantai.

**Pian/kohta** sataa lunta.

**Ensi** viikolla/kuussa/vuonna matkustan Ruotsiin.

**Seuraavaksi/myöhemmin** asun ehkä Turussa.

**Vähän ajan kuluttua** pidän taas tauon.

### Tehtävä:

Etsi Matin päivästä erilaisia aikaa ilmaisevia sanoja.

## Ajan ilmauksia

*Kuinka usein* käyt kuntosalilla?

	Aina, koko ajan, joka päivä	Usein, säännöllisesti	Vuoropäivin, vuorotellen, joka toinen päivä	Silloin tällöin, välillä, joskus	Harvoin, kerran viikossa/kuussa/vuodessa	En koskaan, en milloinkaan, en ikinä
Ma	x	x	x	x		
Ti	x	x				
Ke	x		x		x	
To	x	x				
Pe	x	x	x			
La	x			x		
Su	x	x	x			

### Esimerkiksi:

- Olen täällä **aina** kun voin. Rakastan treenaamista!
- Käyn kuntosalilla **tosin usein**.
- Käyn salilla **joka toinen päivä**.
- En käy kovin usein, **joskus** vain. Oikeastaan **tosin harvoin**.
- **En milloinkaan!** En pidä kuntosaleista.

### Tehtävä:

Kuinka usein sinä teet erilaisia asioita? Täydennä lauseet.

Minä \_\_\_\_\_ joka päivä.

Minä \_\_\_\_\_ usein.

Joskus minä \_\_\_\_\_.

Minä \_\_\_\_\_ vain harvoin.

Minä en \_\_\_\_\_ koskaan.

# Tehtäviä puhe- ja yleiskielen eroista (S2)

## Puhekieli ja yleiskieli

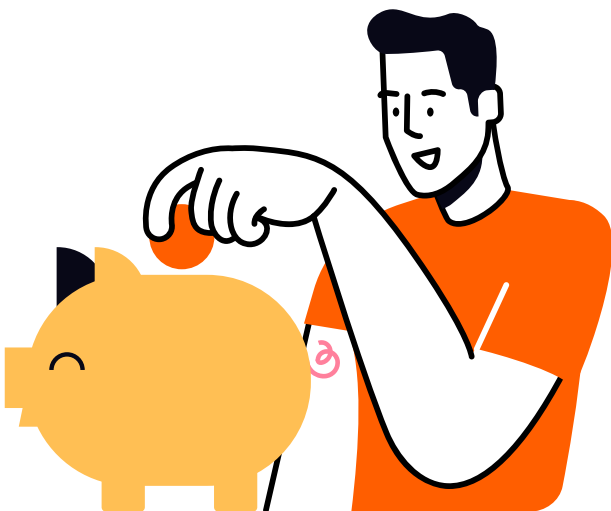
Ihmisten tapa puhua vaihtelee eri puolilla Suomea ja eri tilanteissa. Puhekieli voi poiketa oppikirjoissa ja mediassa käytetystä yleiskielestä paljonkin.

Tilanne, jossa viestitään puhumalla on erilainen kuin tilanne, jossa viesti välittyy kirjoittamalla ja lukemalla. Siksi eroja on paitsi sanastossa ja yksittäisissä ilmauksissa myös rakenteissa.

*Matin työpäivän* vuoropuheluissa pääkaupunkiseudulla asuvat näyttelijät puhuvat suomea jokainen omalla tavallaan.

Oppaassa jokainen video on purettu tekstiksi niin kuin se on puhuttu videolla. Sen rinnalle on kirjoitettu sama teksti yleiskielellä.

Tehtävissä vertaat puhuttua kieltä ja yleiskieltä toisiinsa. Tarkoituksena on oppia havaitsemaan pääkaupunkiseudulla käytettävän puhekielen ja yleiskielen eroja.



## 1. Täytesanoja

Puheessa on usein täytesanoja, esim. *tota, niinku, jees* tai *öö*.

Puhuja käyttää niitä, kun hän esimerkiksi hakee mielestään oikeaa sanaa tai miettii, mitä seuraavaksi sanoo. Täytesanat eivät tarkoita mitään.

Joskus täytesanoja käytetään yhteyden säilyttämiseen puhujien välillä. Pieni hymähdys, *mmm* tai *niin* voi ilmaista mielenkiintoa tai sitä, että kuuntelee, vaikka itse ei sano mitään. Samoja asioita ilmaistaan usein myös eleillä ja ilmeillä.

Puhekielessä sanoja myös toistetaan usein.

### Tehtävä:

Etsi puhekielisistä vuoropuheluista täytesanoja.

## 2. Tervehdykset ja kiittäminen

Mitä erilaisia ilmaisuja teksteissä käytetään kun tavataan?

Entä kun hyvästellään?

Millaisissa yhteyksissä sanotaan kiitos?

Mitä kiitokseen voi vastata?

### Tehtävä 1.

Poimi vuoropuheluista erilaisia tervehdyksiä.

### Tehtävä 2.

Etsi vuoropuheluista tilanteita, joissa kiitetään.

### 3. Sori! – Pahoittelu ja anteeksi pyytäminen

Joskus virhettä tai muuta ikävää asiaa voi joutua työn puolesta pahoittelemaan asiakkaalle, vaikka virhe ei edes ole oma. Myös toisen keskeyttämistä voi pahoitella. Esim. *Anteeksi, että häiritsen.* Usein sanotaan englantia mukaillen *sori*.

#### Tehtävä:

Etsi vuoropuheluista esimerkkejä, joissa henkilö eri syistä pahoittelee jotain asiaa.

### 4. Kyllä – joo, jep ja okei

Puhekielessä on monia tapoja ilmaista sitä, että on samaa mieltä. *Kyllä*-sanana lisäksi tavallisia ovat esimerkiksi englannista ja ruotsista lainatut *jees*, *jep*, *jeh*, *joo*, *ookoo* tai *okei*.

#### Tehtävä:

Etsi myöntymistä osoittavia ilmaisuja vuoropuheluista.

### 5. Minä, sinä, hän – mä, sä, se Etsi puhekieliset persoonapronominit.

Henkilöihin viittaavat pronominit eli persoonapronominit usein lyhenevät tai muuttuvat toisiksi. Huom. myös verbin persoonataivutuksessa.

*minä olen – mä oon*

*sinä olet – sä oot*

*hän on – hän/se on*

*me olemme – me ollaan* (verbi passiivissa)

*te olette – te ootte*

*he ovat – ne/he on* (verbi yksikössä)

#### Tehtävä:

Etsi vuoropuheluista puhekielisiä persoonapronomineja.

### 6. Omistaminen – Mulla on sen puhelin.

*minulla on, minun – mul(la) on, mun  
sinulla on, sinun – sul(la) on, sun  
hänellä on, hänen – sil(lä) on, sen  
meillä on, meidän – meil(lä), meidän  
teillä on, teidän – teil(lä), teidän  
heillä on, heidän – heil(lä)/niil(lä)*

**Omistusliite** yleensä puuttuu.

*minun puhelimeni, sinun laukkusi – mun puhelin, sun laukku jne.*

**Esim.** *Mul on paljon karkkia. Nää on mun karkit!*

#### Tehtävä:

Etsi omistamiseen liittyviä ilmauksia vuoropuheluista.

### 7. Kysyminen – Onko? Onks?

Joskus kysymysliite *-ko/-kö* muuttuu muotoon *-ks*.

*Onko tämä oikein? – Onks tää oikein?*

*Tuleeko bussi pian? – Tuleeks bussi pian?*

*Mennäänkö uimaan – Mennääks uimaa?*

*Haluatko sinä kahvia – Haluuksä kahvia? (haluuks + sä)*

**Kysymyssanoja:**

*missä? – mis?*

*kuka? ketkä? – kuka? ketä?*

*miksi? – miks?*

*miten, kuinka? – miten, kuin?*

*milloin? – millon?*

*mitä – tä? hä? (kun ei saa selvää tai ymmärrä,*

*mitä toinen sanoo)*

#### Tehtävä:

Etsi *-ks*-kysymyksiä vuoropuheluista.

## 8. Kysymyksiä ja kehotuksia – *tules, oletkos, menepäs*

Kehotuksen tai kysymyksen perään tulee usein *-s, -pa/-pä* tai molemmat. Ne lähinnä keventävät sanottavan sävyä, merkitys ei muutu.

### Esim.

*Tulepa takaisin.*  
*Otapas tästä kakkua.*  
*Missäs olit?*  
*Kukas hän on?*

Usein kehotus on passiivissa: *Mennään nyt!*  
*Pidetään tauko!*

### Tehtävä:

Etsi *-s* ja *-pa/pä* -loppuisia kysymyksiä tai kehotuksia.

## 9. Sanat lyhenevät

Sanat lyhenevät lopusta. Varsinkin sijapääteille voi käydä niin.

*Kaupassa, kaupasta, kauppaan* – *kaupas, kaupast, kauppa(n)*

*Kaupalla, kaupalta, kaupalle* – *kaupal, kaupalt, kaupal*

*Kaupaksi* – *kaupaks*

*Minä menen uimaan.* – *Me meen uimaa.*

Sanat voivat lyhentyä myös keskeltä.

*Odot!* = *Oota!*

*Mene pois!* = *Mee pois!*

*Tuossa olisi vaihtoraha* – *Tos ois vaihtoraha.*

### Tehtävä:

Etsi vuoropuheluista sanoja, jotka ovat lyhentyneet joko lopusta tai keskeltä.

## 10. Lisää lyhentyviä sanoja

*nämä* – *nää*

*tämä* – *tää*

*täällä, tässä* – *tääl, täs*

*siinä* – *siin*

*siellä* – *siel*

*silloin* – *sillo(n)*

### Huom. myös

*nuo* – *noi*

*tuo* – *toi*

### Tehtävä:

Löydätkö vuoropuheluista näitä muotoja?

## 11. Äänteet yhdistyvät

Usein kaksi eri äännettä sulautuu yhdeksi pitkäksi.

*Hyvää päivän jatkoa* – *Hyvää päivän jatkaa!*

*Oikeasti nyt!* – *Oikeesti nyt!*

*Pyydä apua sitten.* – *Pyydä apuu sit.*

*Pitää katsoa tarkemmin.* – *Pitää kattoo tarkemmin.*

### Tehtävä:

Vertaile puhuttua vuoropuhelua ja yleiskielistä tekstiä. Etsi sanoja, joissa kaksi äännettä sulautuu yhteen.





# Vuoropuhelut



## 1. Työpaikalle saapuminen

### Puhekieli

- Huomenta!
- Huomenta, Matti.
- Mitäs töitä tänään olis muuten ollut luvassa?
- Ootapa, mä mietin. Sielt tuli ne vaatteet, se uus kuorma.
- Aa, niin ne vaatteet joo. Jep.
- Voisitte Shakiran kanssa kattoo ne läpi ja tuoda myymälään sitten ihan uusia vaatteita tänään.
- Nii joo jees. No okei, mä meen sit vaihtaa täst työvaatteet, että nähään sitten pian.
- Nähdään.

### Yleiskieli

- Huomenta!
- Huomenta, Matti.
- Mitä töitä tänään olisi luvassa?
- Odotapa, minä mietin. Sieltä tulivat ne vaatteet, se uusi kuorma.
- Ai niin, ne vaatteet.
- Voisitte Shakiran kanssa katsoa ne läpi ja tuoda myymälään uusia vaatteita tänään.
- Menen vaihtamaan työvaatteet. Nähdään pian.
- Nähdään.

## 2. Myymälän järjestäminen

### Puhekieli

- Morjesta!
- Moi!
- Oliko nää ne vaatteet, mitä meidän piti järjestää?
- Kyllä, oli.
- Pistäisköhän ne tohon?
- Joo, hyvä idea.
- Juu, mä voin ottaa siitä.
- Joo, ota siitä.  
(musiikkia)
- Tää taitais varmaan nyt oleen täyttä tässä.
- Joo-o, niin.
- No onks tää sun mielestä ihan hyvä?
- Joo, mun mielestä se näyttää ihan siistiltä.
- Jees, mä on kyl ihan samaa mieltä et tää on ihan nice. Hyvää työtä me!
- Nii-I, kyllä, hyvä!

### Yleiskieli

- Moi!
- Moi!
- Olivatko nämä ne vaatteet, jotka meidän piti järjestää?
- Kyllä olivat.
- Pistäisimmekö ne tuohon?
- Hyvä idea.
- Minä voin ottaa siitä.
- Ota vain.  
(musiikkia)
- Tämä taitaa nyt olla täynnä.
- Niin.
- Onko tämä sinun mielestäsi hyvä?
- Minun mielestäni se näyttää siistiltä.
- Olen samaa mieltä, on oikein kiva. Hyvää työtä!
- Kyllä, hyvä!



### 3. Asiakkaan auttaminen

#### Puhekieli

- Hei anteeks, voitsä auttaa mua?
- Joo toki, mitäs?
- Löytyykö teiltä kelloja?
- Mitäs kelloi?
- Sellaista vanhanaikaista mutta toimivaa.
- Joo, tos oiskin. Joo, tässä.
- Mä voin katsoa sitä.
- Joo, noin. Olkaas hyvä.
- Saako tähän myös paristoja?
- Joo, kyl siihen saa paristoja ja se ihan hyvin huollettu ja niin eespäin.
- Kiitos, mä mietin vielä.
- Jees. Kysy muuten apuu, jos tarviit.
- Joo

#### Yleiskieli

- Hei anteeksi, voitko auttaa minua?
- Toki. Miten?
- Löytyykö teiltä kelloja?
- Mitä kelloja?
- Sellaisia vanhanaikaisia mutta toimivia.
- Kyllä, tässä olisi.
- Voin katsoa sitä.
- Noin, olkaa hyvä.
- Saako tähän myös paristoja?
- Kyllä siihen saa paristoja, ja se on hyvin huollettu.
- Kiitos, minä mietin vielä.
- Kysy apua, jos tarvitset.
- Kyllä.

### 4. Tyytymätön asiakas

#### Puhekieli

- Kuule, tää pusero. Täst piti kyl olla alennus. Tos on ihan selvästi, kato, tuolla noin. Et ei oo kyl nyt tullu alennusta.
- No valitettavasti tää ei vaan nyt oo alennuksessa.
- No voi ei. Se oli kyl vähän epäselvä merkintä mun mielestä.
- Nooh, harmi kun näin kävi, mutta ostatteko silti puseron?
- Hei mikä siellä kassalla oikein kestää?! Mul loppuu autosta parkkiaika kohta!
- Oottakaa vielä vähän, et kohta tulee teidän vuoro.
- Okei, mä otan tän. ,
- Jees.
- Joo. Mutta hei, kiitos sulle. Moimoi!
- Kiitos samoin. Hyvää päivän jatkoa.
- Moimoi!
- Moi!
- Moi!

#### Yleiskieli

- Kuule, tästä puserosta piti tulla alennus. Tuossa on aivan selvästi, katso. Ei ole nyt tullut alennusta.
- Valitettavasti tämä ei nyt ole alennuksessa.
- Voi ei. Se oli epäselvä merkintä minun mielestäni.
- Harmi että näin kävi, mutta ostatteko silti puseron?
- Mikä siellä kassalla oikein kestää?! Autoni parkkiaika loppuu kohta!
- Odottakaa vielä vähän, kohta tulee teidän vuoronne.
- Ok, minä otan tämän.
- Hyvä.
- Kiitos sinulle. Moi!
- Kiitos samoin. Hyvää päivän jatkoa.
- Moi!

## 5. Kahvihuoneessa

### Puhekieli

- Morjesta pöytään!
- Moi! Tota, kahvi ois valmis.
- Hyvä juttu, kahvi maistuisi kyllä!
- Kaadatko vaikka mullekin kuppiin?
- Ole hyvä, joo.
- Kiitoksia.
- Mites sul on menny?
- Iha hyvin. Oli kyl tiukka tilanne tossa kassalla.
- Nii, semmosta se on. Mut sul meni tosi hyvin. Koska... Mä näin sen tilanteen. Sul meni oikeesti tosi hyvin.
- Niin, sä hienosti huomioit sen asiakkaan ja olit tilanteen tasalla koko ajan. Mut sitten täytyy vaan olla noitten alemerkintöjen kanssa tarkempi, ettei sellasii sekaannuksii pääsis tulemaan. Koska niit on aina kurja sit selvittää ja kaikki asiakkaat taas sit ei ota sitä yhtä hyvin.
- Joo. Jep. ...
- Oho, kello on jo sen verran, että pitäisi mennä. Ootas, mä otan tämän tästä ja, joo.

### Yleiskieli

- Moi!
- Moi! Kahvi olisi valmis.
- Hyvä juttu, kahvi maistuisi kyllä!
- Kaadatko minullekin kuppiin?
- Ole hyvä.
- Kiitoksia.
- Miten sinulla on mennyt?
- Ihan hyvin. Oli tiukka tilanne tuossa kassalla.
- Sellaista se on. Mutta sinulla meni hyvin. Minä näin sen tilanteen. Sinulla meni oikeasti tosi hyvin.
- Niin, sinä hienosti huomioit sen asiakkaan ja olit tilanteen tasalla koko ajan. Mutta täytyy olla alennusmerkintöjen kanssa tarkempi, ettei sellaisia sekaannuksia pääsisi tulemaan. Niitä on aina kurjaa selvittää, ja kaikki asiakkaat taas eivät ota niitä yhtä hyvin.
- Kyllä.
- kello on jo sen verran, että pitäisi mennä. Odotta, otan tämän tästä.

## 6. Neuvon kysyminen

### Puhekieli

- Hei anteeks, toimiiks tää reitin kahen piste neljän ja viiden gigahertsin taajuuksille, tiedätkö?
- Jaa, tiedät sä, muuten?
- Joo. Tässä on se tuki, ja tää toimii myös hyvin.
- Okei. Eli kummallakin toimii. Noni. Mä voin sit tän ottaa. Kiitos paljon.
- Jees, ei mitään.

### Yleiskieli

- Anteeksi, toimiiko tämä reitin 2.4 ja 5 gigahertsin taajuuksilla?
- Jaa, tiedätkö sinä?
- Kyllä, tässä on se tuki ja tämä toimii myös hyvin.
- Okei. Eli kummallakin toimii. Voin sitten ottaa tämän. Kiitos paljon.
- Ei mitään.



## 7. Puhelu englanniksi – suomi ja englantia (puhe)

- Tämmösiä siis.
- Joo.
- Jaa.
- Mitäs niist tulee yhteensä?
- Katotaans...
- Anteeks, haittaaks jos mä vastaan? Mun on pakko niinku.
- Ota vaan, mä oottelen.
- Moi, Matti Goodwill Pasilasta.
- Hello!
- Yes, this does. Go to Pasila Railway Station
- About a ten minute walk
- The address is Kuortaneenkatu 13.
- Yes, Kuortaneenkatu.
- Would like me to spell it? - K
- U–O–R... Yes, that's right.
- You got it
- Tomorrow we will be open 10.30.
- Yeah, actually yes we do have a good selection of children's clothing.
- See you later, bye! - Noin, no niin.
- Jes. Eli mitäs se nyt olikaan taas? - Se olis noin seitsemän euroo.
- Jes. Mä maksan kortilla.
- Meneekö lähimaksu?
- Menee lähimaksu. Jeess.
- Noin, tossa noin.
- Jeess, meni läpi.
- No ni.
- Jes.
- Kiitos paljon. - Moikka!
- Hyvää päivän jatkaa!
- Kiitos samoin.

## Puhelu englanniksi – suomi (yleiskieli)

- Tällaisia siis.
- Kyllä.
- Jaa.
- Mitä niistä tulee yhteensä?
- Katsotaan...
- Anteeksi, haittaako jos minä vastaan? Minun on pakko.
- Ota vain, minä odottelen.
- Moi, Matti Goodwill Pasilasta.
- (Keskustelu englanniksi)
- Eli mitä se nyt olikaan?
- Se olisi noin seitsemän euroa.
- Minä maksan kortilla.
- Meneekö lähimaksu?
- Menee lähimaksu.
- Noin, tuossa.
- Meni läpi.
- No niin.
- Kiitos paljon.
- Moi!
- Hyvää päivän jatkoa!
- Kiitos samoin.

## 8. Työpäivä päättyy

### Puhekieli

- Sun päivä päättyikin jo. Mites meni?
- Aika hyvin kyllä meni. Tää oli tosi hyvä päivä. Saatiin vaatteet lajiteltuuki ja joo, sitte muutenki aika paljo aikaseks.
- Saitte tosi paljon aikaiseksi. Myymälä näyttää tosi hyvältä, teitte Kiran kanssa tosi hyvää työtä.
- Ja sit asiakkatki oli aika hyvin hoidettu ja ihan mukaviiki. Tai sillee nii.
- Sul oli se hankala tilanne, mut sä hoidit sen tosi hyvin. Se oli silleen kiva katsoa.
- Nii.
- Mites sulla seuraava työvuoro?
- Ai niin se. Se on toi, toi ens maanantai. Aamu- vuoro, niin justiinsa joo. Että joo.
- No hyvää viikonloppua ja me nähdään silloin.
- Jep. Kiitti samoin ja nähdään. Moikka!
- Moikka!

### Yleiskieli

- Sinun päiväsi päättyikin jo. Miten se meni?
- Se meni hyvin. Tämä oli hyvä päivä. Saimme vaatteet lajiteltua ja muutenkin paljon aikaiseksi.
- Saitte todella paljon aikaan. Myymälä näyttää hyvältä, teitte Kiran kanssa hyvää työtä.
- Ja asiakkaatkin hoituivat hyvin ja olivat mukavia.
- Sinulla oli se hankala tilanne, mutta hoidit sen hyvin. Sitä oli kiva katsoa.
- Niin.
- Milloin sinulla on seuraava työvuoro?
- Se on ensi maanantaina. Aamu- vuoro.
- Hyvää viikonloppua, nähdään silloin.
- Kiitos samoin, nähdään. Moi!
- Moi!

# Lisäosa 1

## Harjoittelua myymälässä

### Miten sinä toimitisit?

Lisäosassa opiskelija pääsee harjoittelemaan kassalla toimimista Goodwill-myyvälässä.

Opiskelija saa ratkaistavakseen erilaisia asiakaspalvelutilanteita.

Asiakkaan reaktiot ja palaute vaihtelevat sen mukaan, mitä opiskelija vastaa.

(Aiheeseen liittyvä tehtävä *Pohditaan yhdessä* -osiossa.)



# Lisäosa 2

## Mystery Shopping

### Erityisesti merkonomiopiskelijoille

#### Myymälä arvioi omaa toimintaansa

Moni asiakas haluaa edelleen asioida myymälässä, vaikka on myös muita vaihtoehtoja tehdä ostoksia. Asioinnista myymälässä pyritään luomaan asiakkaalle myönteinen kokemus, jotta asiakas palaisi ostoksille uudestaan.

Hyvä asiakaspalvelu on toimivaa keskustelua asiakkaan kanssa. Hyvää asiakaspalvelua on myös helppo asiointi siistissä ja hyvin järjestetyssä myymälässä.

Tässä lisäosassa opiskelija pääsee arvioimaan Pasilan Goodwill -kierrätysmyymälää testaja-asiakkaan näkökulmasta ja antamaan palautetta palvelun laadusta.

Tällainen myymälän itse teettämä arviointi tunnetaan nimellä mystery shopping. Myymälä kehittää toimintaansa arvioinnista saadun tiedon avulla.



# Tuotanto

Matin työpäivä myymälässä, lisäosat ja tehtävämateriaali on tuotettu osana UFO – Uudet virtuaaliset oppimisympäristöt -hanketta yhteistyössä Kiipulan ammattiopiston kanssa 2022–2023.



**Ammattiopisto Liven työryhmä:** Minna Kiili, Erno Miettinen, Kimmo Kotro, Samuli Sollo, Maria Förbom ja Eeva Talvela

**Rooleissa:** Ammattiopisto Liven opiskelijat Toni Juusola, Marisa Vehosalmi, Mahdia Konashar ja Louise Eren sekä opettajat Maria Förbom, Eeva-Liisa Talvela, Erno Miettinen

**3DBearin kouluttajat:** Sara Käkönen ja Esa Säily

**Goodwill Pasila -kierrätysmyymälä:** Katariina Melvas ja Verne Melvas

**Nepsy-asiantuntijat:** Miia Kurkola ja Anna Ahokas

**Opas:** Maria Förbom, **taitto:** Heli Rojo

**Hankkeseen liittyvät yhteydenotot:**  
Minna Kiili [minna.kiili@inlive.fi](mailto:minna.kiili@inlive.fi)  
Erno Miettinen [erno.miettinen@inlive.fi](mailto:erno.miettinen@inlive.fi)



# LIVE

Matin työpäivä myymälässä  
Siirry materiaaliin [tietokoneella](#).  
Siirry materiaaliin VR-laseilla  
<https://wvr.li/916-4541>

Matin työpäivä myymälässä: Miten sinä toimit?  
Siirry materiaaliin [tietokoneella](#).  
Siirry materiaaliin VR-laseilla  
<https://wvr.li/390-1511>

Matin työpäivä myymälässä: Mystery shopping  
Siirry materiaaliin [tietokoneella](#).  
Siirry materiaaliin VR-laseilla  
<https://wvr.li/479-7871>

## Ammattiopisto Live

Kiannonkatu 2  
02650 Espoo  
Puh. 020 147 4040 (vaihde)  
[info@inlive.fi](mailto:info@inlive.fi)

[livesaatio.fi](http://livesaatio.fi)

     [@livesaatio](https://www.instagram.com/livesaatio)  
[@ammattiopistolive](https://www.linkedin.com/company/ammattiopistolive)

Linkit virtuaaliseen oppimateriaaliin:  
<https://hankkeet.kiipula.fi/ufo/>

