

### **Tiedätkö tämän 1.1.2016 (työ)tapaturmalain uudistuksesta ?**

- Mikä pysyy samana ja mikä muuttuu ?
- Mikä on työnantajan korvausvastuu työtapaturman johdosta?
- Mitä asioita tapaturmavakuutuksesta korvataan ?

Uusi työtapaturma- ja ammattitaitulaki astuu voimaan 1.1.2016. Uudistuksen myötä työtapaturmia ja ammattitaituteja koskevat säädökset on koottu nykyisistä kolmesta laista yhdeksi uudeksi laiksi. Uudistuksen tavoitteena on lainsäädännön rakenteen ja sisällön selkeyttäminen sekä lain muuttaminen vastaamaan muuttuneita työelämän olosuhteita.

Uudistuksen myötä laki sisältää muun muassa nykyistä yksityiskohtaisemmat säännökset olosuhteista, joissa sattunut vahinko korvataan työtapaturmana tai ammattitautina. Laissa myös määritellään mitä tapaturmalla tarkoitetaan sekä säädetään korvausoikeudellisesti keskeisestä syy-yhteyden vaatimuksesta. Osana harmaan talouden torjuntaa lakiin sisältyy säännökset tapaturmavakuuttamisen valvonnasta.

Työnantajalla on velvollisuus ottaa työntekijälleen työtapaturmavakuutus jos työntekijälle maksetaan palkkaa vuoden aikana yli 1200 euroa. Aiemmin vakuuttamisvelvollisuus laskettiin 12 työpäivän perusteella. Uuden lain myötä lakisääteinen tapaturmavakuutus on otettava myös samassa taloudessa asuvalle ja yrityksessä työskentelevälle perheenjäsenelle. Avoimen yhtiön yhtiömies ja kommandiitti-yhtiön vastuunalainen yhtiömies eivät kuulu pakollisesti vakuutettaviin.

Yrittäjyyden kriteerit on yhdenmukaistettu työeläkelainsäädännön kanssa. Laki osaltaan edistää entisestään vahinkojen hoitoa ja loukkaantuneen tai ammattitautiin sairastuneen työhön paluuta. Yrittäjille vakuutus on edelleen vapaaehtoinen. Sen voi ottaa pääsääntöisesti vain yrittäjä, jolla on yrittäjän eläkevakuutus (YEL).

### **Tiedätkö tämän hyvästä asiakaspalvelusta ?**

- Voiko hyvää asiakaspalvelutaidon oppia ?
- Mistä koostuu hyvä asiakaspalvelu ?
- Mitkä ovat palveluosaamisen keskeiset tekijät ?

Hyvästä asiakaspalvelusta jää palvelun vastaanottajalle asiakkaalle muistiin mielikuva. Asiakaspalvelu on parhaimmillaan jos asiakkaalle jää palvelusta tunne, että hän sai enemmän kuin mitä odotti. Sitä ei voi laittaa raameihin tai kirjoittaa että tätä se on, sillä ihmiset kokevat asiakaspalvelun eri tavoin. Onko sellaista asiakaspalvelijaa olemassakaan joka pystyy palvelemaan kaikkia hyvin, niin kuin asiakas toivoisi.

Hyvän asiakaspalvelijan lähtökohtana pidetään sitä, että ihminen oppii joka päivä, uskoo ja sitoutuu tehtävänsä. Arvostaa työtään ja pitää tehtävänsä ja osaamistaan tärkeänä. Nämä antavat edellytyksiä onnistumiselle asiakaspalvelun vaativassa tehtävässä. Asiakaspalvelija käyttää niitä keinoja, joita hänellä on: uskaltaa ja kehtaa laittaa itsensä peliin. Kokemuksen kautta tulee myös rutiinit. Jatkuvana haasteena on löytää hyviä käytäntöjä työn tekemiseen.

Pahin virhe itsepalvelutavarataloissa on että asiakkaaseen ollaan aina selin tai hyllyn takana piilossa. Asiakas kyllä kohdataan, mutta kohtaamista ei nähdä mahdollisuutena myydä, auttaa tai opastaa. Useasti myös unohdetaan tervehtiä asiakasta. Hyvää asiakaspalvelua ei tehdä kertomalla erilaisista tuotteista tai opasteta asiakasta löytämään tuote itse vaan kysymällä – kuuntelemalla – keskustelemalla asiakkaan kanssa löydät asiakkaalle ratkaisu hänen tarpeeseensa.

### **Halatko kehittyä tai vaihtaa kokemuksia, verkostoitua kuulla lisää aiheista ...**

Tule kuulemaan lisää Henkilöstöasia Infoa – aamukahvitilaisuuteen (ilmainen) **tiistaina 19.1 klo 8:30-10** (Kirkkokatu 27, valmennustilat) **tai kuuntele webinaari**. Ilmoittautuminen tilaisuuteen viimeistään maanantaina 18.1 paivi.kononen@hr-consulting.fi tai [www.hr-consulting.fi](http://www.hr-consulting.fi)