

# KURSSI

## Ajokortti työelämään (8 t)

### OHJELMA

- Klo 9.00 **Tervetuloa, esittelyt, tavoitteet**
- klo 9.30 **Yleistä työnhausta**  
**Työhön liittyvät asiakirjat**
- työhakemus
  - ansioluettelo
  - työsopimus
  - verokortti
  - työtodistus
- klo 10:30 **Työhaastattelu**
- harjoitukset
- Työelämän pelisääntöjä**
- ryhmätyö
  - oikeudet ja velvollisuudet
- Palkan muodostuminen**
- klo 11.30 Lounas
- klo 12.15 **Työnantajan näkökulma**
- yritys- tai uratarina
  - työnantajan odotukset uusilta työntekijöiltä
  - työyhteisössä toimiminen
- klo 13.00 **Asiakaspalvelu**
- palvelun olemus
  - hyvä asiakaspalvelu
  - omat vahvuudet asiakaspalvelussa
- klo 13.45 **Erilaiset asiakkaat ja asiakaspalvelijat**
- 4H-tyytit työelämässä
  - 4H-tyytit asiakkaina ja asiakaspalvelijoina
- klo 14.30 **Haasteelliset asiakaspalvelutilanteet**
- suunnittelu
  - käytännön harjoitukset ja arvioinnit
- klo 15.45 **Loppukoe ja palaute**
- klo 16.15 **Päivän päätös**

