

# Asiakasymmärrys ja asiakaspalveluosaaminen ovat valtteja tulevaisuuden työelämässä

**Kasvava datamäärän tulkitseminen mahdollistaa entistä yksilöllisemmän asiakasymmärryksen. Organisaatiot tarvitsevat kuitenkin koulutusta muun muassa palvelumuotoilusta ja asiakkaan kohtaamisesta.**

Vuorovaikutustaidot ja kyky ymmärtää asiakkaan tarpeita ovat tulevaisuuden työelämässä arvokasta osaamista, kertoo Helsinki Business Collegen teettämä tuore tutkimus.

Tulevaisuuden työelämässä tarvitaan osaajia, joilla on kyky ymmärtää ihmisiä ja luoda merkityksellisiä kohtaamisia. Siispä kuuntelu, kysyminen ja fasilitointitaidot ovat sellaista osaamista, jota organisaatiot tarvitsevat.

Tutkimuksessa kerättiin näkemyksiä suomalaisyritysten tulevaisuuden osaamistarpeita, ja siihen vastasi 492 henkilöä liiketoiminnan päättäjätasolta. Tulokset julkaistiin *Osaamisella kasvua – ratkaisut luodaan yhdessä* -tapahtumassa Helsingin kaupungintalolla 2.12.2025.

## Entistä yksilöllisempää asiakasymmärrystä

Kasvava datamäärä mahdollistaa tulevaisuudessa entistä yksilöllisemmän asiakaspalvelun. Siispä taitoa kerätä, yhdistää ja tulkita asiakasdataa tarvitaan, tutkimukseen vastanneet sanovat. Se mahdollistaa myös inklusiivista ja monikulttuurista palveluosaamista, joka vaatii kykyä ymmärtää ihmisiä ja asiakkaiden tarpeita.

Yrityksissä tarvitaan myös erityisesti ratkaisukeskeisen ja konsultatiivisen myynnin osaajia. Lisäksi tarvetta on palveluiden ja ostopolun digitaaliselle kehittämiselle sekä osaamiselle rakentaa eri asiakasryhmille järkevästi hinnoiteltuja palvelukokonaisuuksia.

Jotta tulevaisuuden osaamistarpeisiin voidaan vastata, tarvitsevat organisaatiot koulutusta palvelumuotoilusta ja asiakkaiden kohtaamisesta sekä myyntiä ja asiakastarpeiden tunnistamista tukevia koulutuksia. Organisaatiot toivovat myös käytännön harjoituksia oppimisen tueksi, tutkimus kertoo.

## Koulutusta vuorovaikutus- ja tunnetaidoista

Tutkimustulosten esittelyn jälkeen tapahtumaan osallistuneet jakautuivat pienryhmiin pohtimaan tutkimuksen tuloksia. Ryhmät olivat jokseenkin samanmielisiä tutkimustulosten kanssa.

”Vuorovaikutustaidot voivat olla yksilökeskeisyyttä korostavassa kulttuurissamme monella hukassa”, eräässä ryhmässä todettiin.

Siksi uudenlaista koulutusta tarvitaan monista perustavanlaatuisista vuorovaikutus- ja tunnetaidoista, kuten kuuntelemisesta, empaattisuudesta, resilienssistä, esiintymisestä sekä tietoisuus- ja työelämätaidoista.

Ryhmissä puhututti myös tekoälyn hyödyntäminen asiakaspalvelussa, kuten chateissa, sekä siihen liittyvä eettisyys ja kriittisyys.

Lisäksi keskustelua käytiin monimuotoisuuden ja kulttuurien tuntemuksen merkityksestä. Tärkeinä taitona pidettiin muun muassa kielitaitoa sekä sukupolvien eroavaisuuksien ymmärtämistä.

Käytännössä toimiviksi koulutustavoiksi todettiin yhteisölliset pienryhmäharjoitukset, simulaatiot, fyysiset kohtaamiset, puhelimesta puhuminen, aitojen asiakastilanteiden ratkaisu sekä vertaisoppiminen.

## Oppiminen vaatii yksilön omaa motivaatiota

Jotta tarvittavaa osaamista on tulevaisuudessa saatavilla, on yksilöillä oltava motivaatiota kehittyä asiakaslähtöisemmiksi. Se vaatii omien vahvuuksia ja kehityskohteiden tunnistamista sekä asiakastilanteiden läpikäyntiä ja arviointia, ryhmissä todettiin.

”Työnantajan on luotava rakenteet, toimintatavat ja mahdollisuudet jatkuvalle osaamisen kehittämiselle”, pienryhmät muistuttivat.

Yksi tapa siihen on yhteistyön mahdollistaminen oppilaitosten kanssa. Ryhmissä toivottiin myös, että työnantaja osoittaisi arvostuksensa osaamisen kehittämistä kohtaan.

Lisäksi työnantajan tehtäväksi luettiin asiakaslähtöisyyden määrittely ja asiakaspalvelukulttuurin luominen omassa organisaatiossa.

Oppilaitoksilta toivottiin opetusta vuorovaikutus- ja tunnetaidoista asiakaskohtaamisissa työelämlähtöisesti. Kokemuksellinen ja yhteisöllinen oppiminen sai ryhmissä kannatusta, ja koulutuksia toivottiin suunniteltavan työelämän tarpeet huomioiden.

### *Infoboksi*

#### **Tällaisia osaamista asiakasymmärryksestä ja asiakaspalvelusta tarvitaan tulevaisuudessa:**

- Kyky ymmärtää ihmisiä ja asiakkaiden tarpeita
- Asiakaspalveluosaaminen
- Taito luoda merkityksellisiä kohtaamisia; vuorovaikutustaidot, kuuntelu, kysyminen, konsultatiivinen myynti, fasilitointitaidot
- Datan hyödyntäminen asiakasymmärryksen kasvattamiseksi, taito kerätä, yhdistää ja tulkita asiakasdataa
- Myyntitaidot organisaation eri tasoilla, erityisesti ratkaisukeskeisen myynnin ja konsultatiivisen myynnin osaaminen
- Osaaminen palveluiden ja ostopolun digitaaliseen kehittämiseen
- Inklusiivinen ja monikulttuurinen palveluosaaminen
- Osaaminen rakentaa eri asiakasryhmille erilaisia palvelukokonaisuuksia järkevällä hinnoittelurakenteella

*Tutkimus toteutettiin verkkokyselynä loka-marraskuussa 2025 yhteistyössä Fountain Parkin kanssa, ja siihen vastasi yhteensä 492 henkilöä eri liiketoiminnan päättäjätasolta. Tulokset julkaistiin Osaamisella kasvua – ratkaisut luodaan yhdessä -tapahtumassa Helsingin kaupungintalolla 2.12.2025. Tapahtuma toteutettiin yhteistyössä Business College Helsingin, Haaga-Helian ammattikorkeakoulun, Helsingin työllisyyspalveluiden ja Helsingin seudun kauppakamarin kanssa. Tapahtumaan osallistui noin 120 eri liiketoiminnan osa-alueilta olevaa päättävää henkilöä, ja verkkoaiivoriien tuloksia jatkojalostettiin yhteiskehittelytyöpajoissa. Tapahtuma järjestettiin osana #BusinessPasila-kehityshanketta, joka edistää yritysten kasvua ja työelämän uudistumista yhteistyössä koulutustoimijoiden ja elinkeinoelämän kanssa.*

