

27.4.2017 , 2.5.2017 ja 8.5.2017

Teema	Mitä ?	Keskeiset asiat.	Miten?	Aikataulutus (hahmotelm a)
Aloitus	Esittäytyminen/tutustumi nen.	Tutustun luokkaan. Kerron aiheista joita tulen opettamaan. Kerron hieman omasta taustasta ja omasta työstäni.	Pääasiassa suullisesti. Esittäydytään. (mahdollisesti toiminnallinen harjoitus) Käydään läpi mitä minä tulen opettamaan.	n. 20-30 min.
Aihe: Asiakaspalvel u, hyvä asiakaspalvel u	Tunnin aihepiirin käsittely, asiakaspalvelu	Mitä on hyvä asiakaspalvelu	Diojen avulla sekä yhteisen pohdinnan kautta. (Aloitetaan jo seuraavaa aihetta, jos ehditään)	n. 20-25 min
Välitunti				15 min?
Aihe: Asiakaspalvel u, hankalat asiakaspalvel u tilanteet	Syvennyttään lisää aiheeseen asiakaspalvelu ja erityisesti sen haasteisiin	Hankalat asiakaspalvelutilant eet ja niiden ratkaisu (otetaan esimerkkitalanteiksi kassalla taohtuva asiakaspalvelu)	Diat. Video materiaali havainnollistama n ja elävöittämään sisältöä. Yhteinen ryhmätyö harjoitus. Ryhmässä työskentely ja esiintyminen.	Tämä kokonaisuuss yht. 90 min
Aihe: Asiakaspalvel u, hankalat asiakaspalvel u tilanteet	Ryhmätyön/esitysten yhteenveto ja loppupohdinnat	Hankalat asiakaspalvelu tilanteet (edelleen pidetään fokus kassalla tapahtuvassa asiakaspalvelussa) ja niiden ratkaisu sekä mahdollisesti	Yhteinen keskustelu. Diat. Miten hankalat tilanteet hoidetaan onnistuneesti.	-"- samaa kokonaisuutt a.

		pohdintaa asiakaspalvelusta kokonaisuutena.		
Aihe:	Palaute ja yhteenveto	Saada palaute opetuksesta ja vetää aamupäivä yhteen	Palaute lomakkeet ja keskustelu	n. 10 min

10.5.2017

Teema	Mitä?	Keskeiset asiat	Miten?	Aikataulu hahmotelm a
Aloit	Orientoidutaan päivään.	Päivän aiheen alustus ja oppilaiden "herättäminen".	Tehdään yhteinen mindmap harjoitus, mitä tulee mieleen sanasta työelämä.	n. 20 min
Aihe: Itsearviointi	Tehdään itsearviointi.	Edellisen työharjoittelukokemuksen reflektointi ja pohdinta tulevasta työharjoittelusta sen pohjalta.	Tehdään opettajan antama itsearviointilomake jossa apukysymyksiä, joiden kautta arvioidaan edellistä kokemusta, samalla tulee jo pohtien.	n. 25 min
Aihe: Työnhaku	Työhaastattelun valmistautuminen ja haastattelussa toimiminen.	Työnhakemisen perusteet, kuinka onnistua työ/harjoittelupaikan saamisessa.	Virikkeeksi video siitä, kuinka työharjoittelussa ei tule toimia. Tehdään pari harjoitus potentiaaliselle työnantajalle soitosta ja käydään läpi esimerkkipuhelu. Lisäksi käydään läpi lyhyesti kuinka	n. 60 min

			työhaastatteluun tuule valmistatua jotta haastattelu sujuisi onnistuneesti.	
Aihe: Työelämä/työnhaku	Kerron omasta työstäni ja kuinka työpaikan sain	Millaista työelämässä on, millaisia työtehtäviä eri nimikkeiden alla voi olla, kuinka työnhaku toimii, yleisesti työstä	Kerron lyhyesti oman rekrytointi prosessini, oman työnkuvani ja esittelen yrityksen jossa työskentelen. Vastaan oppilaiden ennakkoon tekemiin kysymyksiin koskien työtäni ja oppilaat saavat kysellä minulta.	n. 45 min
KIITOS	LOPETUS	YHTEENVETO		n. 5 min