



**Riitta Railo**  
**Baltic C Oy – Valmennuskanava**  
**Bulevardi 32 A**  
**00120 HELSINKI**

## **VARMA JA VAKUUTTAVA ESIINTYMINEN**

Espoon Vesi on Espoon kaupungin omistama kunnallinen liikelaitos, joka tuottaa vesihuoltopalveluita Espoon noin 240.000 asukkaalle, teollisuudelle ja palveluille. Kasvavassa kaupungissa vesihuoltolaitoksen kyky vastata palvelutarpeen kasvuun ja vaativien asiakkaiden odotuksiin on melkoinen haaste. Espoossa on vesihuollon alalla lisäksi toteutumassa merkittäviä uudelleenjärjestelyjä ja isoja hankkeita, joiden seurauksena asiakas- ja kuntalaiskontaktit ovat lisääntymässä entisestään.

Baltic C Oy - Valmennuskanava järjesti marraskuussa 2008 kahdelle Espoon Veden keskeiselle johtohenkilölle Varma ja vakuuttava esiintyminen -koulutusjakson. Kahden päivän kurssikokonaisuus oli järjestetty siten, että ryhmässä oli kolme muuta vastaavan tason henkilöä muista vesi- ja energia-alan toimijoista.

Kurssipäivät täydensivät erinomaisesti toisiaan. Ensimmäisen päivän aikana Riitta Railon johdolla käytiin läpi erityisesti henkilökohtaisen kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen keskeisiä asioita. Vesilaitoksen asiakaspalvelutehtävissä oleville, mutta myös johtotehtävissä ja asiantuntijatehtävissä oleville asiakkaiden ja kuntalaisten kanssa rakentava kommunikaatio ja viestintä on ensiarvoisen tärkeitä. Usein asiakkaiden yhteydenotot tapahtuvat jo valmiiksi hieman konfliktoituneessa ilmapiirissä. Tällöin on erityisen tärkeitä muodostaa asiakkaan kanssa sellainen vuorovaikutusyhteys, jossa on edellytykset päästä eteenpäin kohti asian ratkaisemista.

Riitta Railon koulutusosuudessa esitetyt vuorovaikutuksen pelisäännöt ja työkalut antoivat vahvan pohjan kehittää omaa käyttäytymistään esille tulevilla asiakaskohtauksissa.

Espoon Veden tuleviin haasteisiin - mm. kuntalaisia kovasti puhuttavaan jäteveden puhdistamo-hankkeeseen - liittyen Riitta Railon tarjoamat työkalut ja vuorovaikutustaidot antavat meille arvokkaita työkaluja. Laajaa yleisöä puhuttavat hankkeet puolestaan johtavat usein tilanteisiin, jossa joudumme esittelemään ja puolustamaan asioita julkisesti. Varsinaiset esiintymistaidot joutuvat tällöin koetukselle.

Tertta Saarikon vetämä esiintymiskoulutus kurssin toisena päivänä olikin saumatonta jatkoa ensimmäisen päivän vuorovaikutusosuudelle. Erityisesti saimme lisävarmuutta tilanteisiin, joissa median edustajat hiillostavat kiperillä kysymyksillään usein osin ristiriitaisenkin asian tiimoilta. Aidontuntuiset harjoitustilanteet ja Saarikon asiantunteva ohjaus kurssilaisten esiintymistaidon parantamiseksi olivat todella nappiin osuneita.

Kokonaisuutena pidin kurssia hyvin onnistuneena. Kouluttajien korkean osaamistason ohella pienehkön kurssilaisryhmän keskinäinen synergia ja toisiltaan oppiminen on mainitsemisen arvoista. Voin lämpimästi suositella kurssia kaikille, erityisesti palvelutoimialalla oleville johtotason henkilöille jotka joutuvat työssään usein kiperiin vuorovaikutustilanteisiin tai julkisiin esiintymistilanteisiin median kanssa.

Osmo Seppälä  
Toimitusjohtaja