



Sinikka Santala on ollut Satakunnan Kansan asiakaspalvelusihteerinä 30 vuotta. Työn vaihtelevuus on estänyt tympääntymisen.

Sama hymy tiskin takana Puuvillassakin

SK:n tekijät

KAISU PURANEN
Pori

Satakunnan Kansa muuttaa, mutta asiakaspalvelu pysyy.

Asiakaspalvelusihteerinä Sinikka Santala kertoo, että monia on huolestuttanut, voiko asioita enää lainkaan hoitaa kasvokkain. Huoli on turha. Neljä sihteerää huolehtii vieraasta myös Puuvillassa.

Sihteerien työ ei muutu Puuvillallaan siirtymisen myötä yhtä asiaa lukuun ottamatta. Vastaisuudessa myös Porin Sanomien maksupalvelu ja markkinatori-ilmoitukset hoidetaan Satakunnan Kansan palvelutiskillä.

Tutut sihteerit

Lehden asiakaspalvelu on perinteinen. Monissa paikoissa tiskin takana hymyilevä henkilö on tyypistynyt monotoniseksi puhelinvastaajaksi, mutta täällä voi edelleen asioida kasvokkain toisen ihmisen kanssa.

Asiakaspalvelu hoitaa kaiken henkilökohtaisesta asiointista puhelinpalveluun, ilmoitus- ja tilausasioihin. Lehden laskun maksaminen onnistuu aulassa, samoin vaikkapa verkkopalvelun käytön opettelu.

Vuosien varrella lehti on

saanut vakituiset asiakkaansa.

– Monet tulevat pelkästään tapaamaan meitä. Pyrimme aina huolehtimaan, että asiakkaalle jää hyvä mieli.

Sihteerit skannaavat asiakkaalle esimerkiksi Tähtiheikki-palstan kuvia.

– Autamme ihmisiä hahmottamaan, millaisia ilmoituksista tulee, ja valokuvakin saa heti takaisin.

Vaihtelevaa työtä

Muuttoa edeltävillä viikoilla aulassa on jaettu asiakkaille kirjojen arvostelukappaleita Satakunnan Kansan varastosta. Maanantaina jaettiin ilmaisia jalkapallolippuja Suomi-Ruotsi A-maaotteluun.

– Puoli yhdeksältä meillä oli jo jono oven takana.

Asiakaspalvelusihteerien työnkuvaan on tullut vuosien varrella monia uusia asioita, kuten tietokoneet.

– Ennen vanhaan asiakkaiden tiedot katsottiin mikrofilmeiltä, muistelee vuonna 1979 aloittanut Santala.

Hän sanoo, ettei ole ehtinyt tympääntyä työhönsä juuri vaihtelevuuden takia.

➔ Satakunnan Kansa avaa uusissa tiloissa 27. heinäkuuta. Tämä sarja kertoo, miten maisemanvaihto vaikuttaa lehden eri työnteijöihin.