



4H-Akademien
Handbok för unga

Körkortet till arbetslivet





FINLANDS SVENSKA 4H

Text och bearbetning: Bettina C. Lindfors
Ursprunglig text: Tuula Alanko, Virpi Skippari,
Riitta Huhtala, Satu Mellanen, Sonja Noetly

Pärmbild, bilder: Jussi Vierimaa, Suomen 4H-liitto

Layout, ombrytning: Chribbe Aarnio • Kråka Design
Finlands svenska 4H 2023
www.fs4h.fi



INNEHÅLL

1. Jobbsökande och arbetslivets spelregler	5
1.1 Allmänt om jobbsökande	5
1.2 Arbetsansökan	6
1.3 Meritförteckning, CV	8
1.4 Ring arbetsplatsen.....	10
1.5 Arbetsintervju	11
1.6 Arbetsavtal	12
1.7 Hur bildas lönen?	14
1.8 Skattekort	15
1.9 Arbetsintyg	15
1.10 Arbetslivets spelregler	17
2. Arbetsgivarens perspektiv.....	18
2.1 Vad förväntar sig arbetsgivaren av en ny arbetstagare?	18
2.2 Arbetsgivarens besök.....	18
3. Kundservice.....	19
3.1 Vad menas med service?	19
3.2 Bra kundservice.....	20
3.3 Dina styrkor inom kundservice	21
4. Olika kunder och kundbetjänare	22
4.1 Hurdan 4H-typ är du?	22
4.2 4H-typer som kunder och kundbetjänare	24
5. Krävande situationer inom kundservice	25
6. Ha koll på din ekonomi	26

Lycka till med Körkortet till arbetslivet -kursen.
Du lär dig hur du söker ett jobb,
olika kunskaper som behövs i arbetslivet
och vad bra kundservice betyder.

www.fs4h.fi

Utbildningens innehåll

Jobbsökande och arbetslivets spelregler

- Hur söker du jobb?
- Hur fungerar arbetslivet?
- Vilka är arbetstagarens rättigheter och skyldigheter?

Arbetsgivarens perspektiv

- Vad önskar arbetsgivaren av arbetstagaren?
- Hur fungerar vi på arbetsplatsen?

Kundservice

- Vad betyder bra kundservice?
- Dina styrkor inom kundservice?

Olika kunder och kundbetjänare

- 4H-typer. Hurdan typ är du?
- Hur passar olika 4H-typer i kundservice?
- Olika 4H-typer som kunder och i kundservice?

Olika situationer i kundservice

- Vi övar olika situationer inom kundservice

Slutprov och utvärdering

Vad lärde du dig av Körkortet till arbetslivet -kursen?

- Du får mod till att söka jobb och börja jobba
- Du vet hur du uppför dig på en arbetsplats
- Du kan jobba inom kundservice
- Du får ett kursintyg med studiepoängsrekommendation
- Du får ett digitalt kompetensmärke
- Du kan använda kompetensmärket då du söker jobb digitalt.



1. Jobsökande och arbetslivets spelregler

1.1 Allmänt om jobsökande

Sök sommarjobb i god tid.

Det lönar sig att söka sommarjobb redan i januari.

Skriv noggrant din arbetsansökan.

Förbered dig noggrant inför en jobbintervju.

Arbetsplatsannonser hittar du

- på webben
- i lokaltidningen
- på anslagstavlor

Alla jobb annonseras inte öppet. Därför lönar det sig för dig att ringa till olika företag, besöka företag och fråga efter jobb.

Du kan till exempel fråga efter sommarjobb på den arbetsplats du gör arbetslivspraktik (PRAO).

Också släktingar och bekanta kan hjälpa dig att hitta jobb.

Sociala medier i jobsökande

Flera arbetsgivare letar efter arbetstagare via sociala medier.

Du kan exempelvis göra en webbsida, en video eller en blogg.

Där berättar du om dig själv, hurdan du är, vad du kan och hurdant jobb du söker.

På din webbsida kan du ladda upp det digitala kompetensmärket du får för Körkortet till arbetslivet -kursen.

Följ även arbetsgivarnas webbsidor, Facebook, Instagram och LinkedIn -sidor.

1.2 Arbetsansökan

Tips vid arbetsansökan

Bekanta dig med arbetsplatsen och arbetsgivaren innan du skriver din ansökan. Du kan bekanta dig med företagets webbsidor, skicka e-post eller ringa och fråga om arbetsplatsen.

Olika sätt att skriva arbetsansökan

Flera företag har ansökningsblankett på webben som du kan fylla i direkt. En del företag har ansökningsblankett i pappersformat. Du kan fylla i den under besöket på arbetsplatsen. En del arbetsgivare ger dig ett tomt papper. Här fyller du i uppgifter om dig själv.

Du hittar olika modeller för ansökningar på webben. Kopiera inte modellerna direkt. Skriv en ansökan som berättar om just dig. Då skiljer sig din ansökan från mängden.

Så här skriver du en arbetsansökan

Läs noggrant igenom arbetsplatsannonsen. Fundera på hurdan ansökan som passar för jobbet.

Kom ihåg:

- Skriv en kort ansökan som ryms på en A4-sida, det vill säga på ett pappersark.
- I ansökan berätta om dig själv och ditt kunnande som behövs i jobbet.
- Kolla att ansökans text inte innehåller skrivfel.
- Kolla att ansökan ser snygg ut.
- Kolla att adressen är rätt.
- Skicka in din ansökan i tid.
- Kom ihåg att underteckna ansökan i pappersformat.
- Ansökan på webben brukar inte undertecknas.

Arbetsansökans innehåll

Skriv i ansökan de här uppgifterna:

- personuppgifter: namn, ålder, adress, telefonnummer och e-postadress
- vilka skolor och kurser du gått
- tidigare arbetsplatser, även praktikplatser (PRAO)
- hobbyer
- språkkunskaper
- tidpunkt när du kan börja jobba

Du kan i ansökan lägga till uppgifter på en person som känner dig och kan rekommendera dig för arbetet. Be om den här personen om lov innan du sänder arbetsansökan.

Arbetsansökans bilagor

Ibland behövs bilagor till arbetsansökan. Ofta önskas som bilaga ditt CV det vill säga din meritförteckning. Du hittar tips på hur du skriver ett bra CV på sidan 8.

Andra bilagor är skolbetyg, studie- eller arbetsintyg. Bifoga endast sådana bilagor som arbetsgivaren frågar efter. Bifoga kopior av intyg, inte ursprungliga intyg.

Arbetsansökan mall och anvisningar

Person som ansökan riktas till,
också titel

Nämn arbetsplatsannonsen
eller tidigare telefonsamtal
samt vilket jobb du söker.

Berätta kort, var du fick
information om jobbet
och vilket jobb du söker.

- Först berätta varför
du söker jobbet.
- Presentera dig själv
och vad du kan.
- Berätta även vilka språk du
kan, vilka dataprogram du
kan, vilka jobb du haft och
hurdan du är som person.
- Berätta när du kan börja
jobbet.
- Till slut, berätta att
du önskar komma på
jobbintervju.
- Fundera på ett bra avslut,
exempelvis Med vänlig
hälsning.

Underskrift och namnet
förtydligat

Eventuellt andra dokument
som arbetsgivaren frågar efter

Jens Jobbare
Hemgatan 1 A 23
12345 STADEN
(000) 123 4567
e-post: arbetssookande@suomi.fi

ARBETSANSÖKAN
5.1.2024

Frans Företagare
Kafé Franz
Kaffevägen 1
12345 Staden

Referens: Annonns på Kafé Franz webbsida
KAFÉBITRÄDE

Jag hittade på webben er annons om en ledig plats som kafébiträde och blev genast intresserad! Jag har tidigare erfarenhet av kundservice och tror jag skulle vara till stor hjälp i ert café.

Jag är en aktiv och utåtriktad 17-årig pojke från Staden. I fjol blev jag klar från grundskolan vid Skolkulla högstadium och går nu på första årskursen i Stadens gymnasium.

Jag kommer bra överens med olika slags människor, jag har redan en viss erfarenhet av att jobba med kundservice. Våren 2023 avlade jag kursen 4H-Körkortet till arbetslivet.

Sommaren 2023 jobbade jag som kökshjälp på Restaurang Matställe, där jag hade som uppgift att städa och diska. Ibland jobbade jag också i matsalen med att duka av och torka borden. Jag kom bra överens med kunderna och fick mycket positiv respons för min initiativförmåga. Under en månad senaste höst jobbade jag som försäljare i livsmedelskiosken Mjölkbädd. Jag lärde mig mycket nytt om kundservice och att ha hand om kassan. Jag har använt svenska, finska och engelska i jobbet.

Till mina hobbyn hör läsning och idrott, speciellt fotboll. I skolan deltog jag aktivt i idrottstävlingar och lagidrott. Från år 2022 har jag varit ledare för en 4H-klubb för barn i Skolkulla lågstadium. Jag är öppen och glad till sättet och har fått beröm för att vara en flitig arbetstagare och en rejäl arbetskompis.

Jag kan inleda arbetet i början av februari.

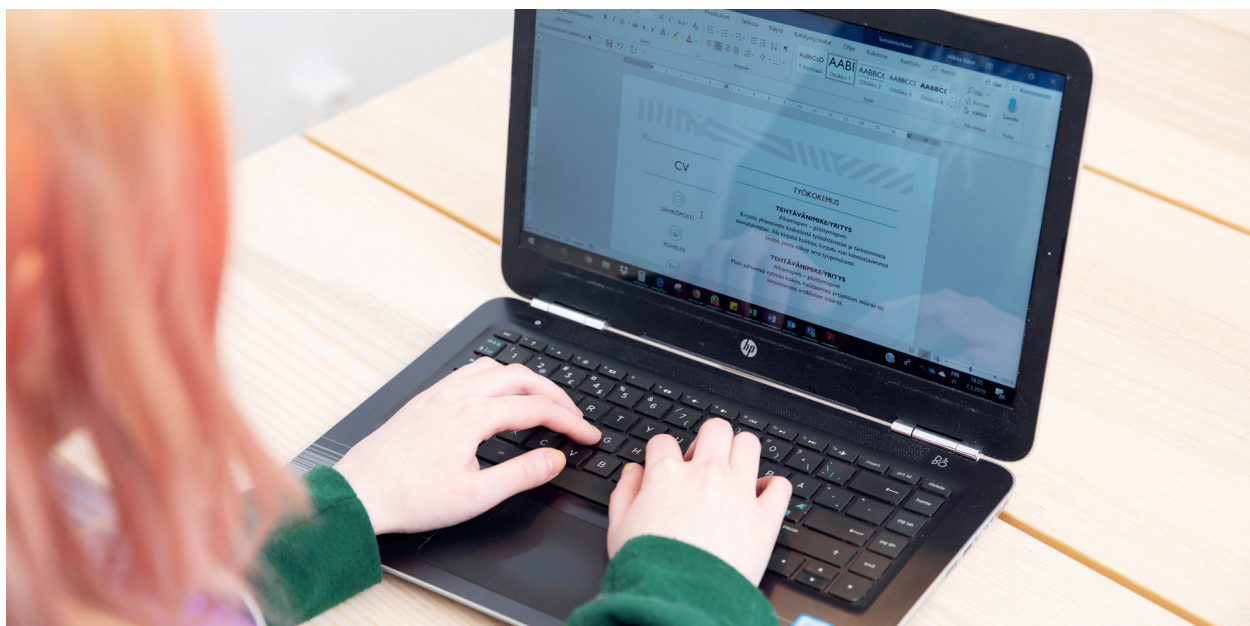
Jag hoppas att ni kallar mig till arbetsintervju. Jag ser fram emot att få höra från er!

Med vänlig hälsning,

Underskrift
Jens Jobbare

BILAGOR

Meritförteckning, CV



1.3 Meritförteckning, CV

Vad är ett CV?

CV med andra ord meritförteckning är ett dokument som berättar om dig. Här berättar du om vad du kan, din utbildning och arbetserfarenhet. Håll ditt CV uppdaterat, med andra ord lägg till nya jobb, kurser och annat viktigt.

CV är latin.

Det är en förkortning av Curriculum Vitae som betyder livets gång.

Skräddarsy ditt CV

Reservera tillräckligt med tid att skriva ditt CV. På webben hittar du enkelt tips och mallar för att skriva ett CV.

Då du svarar på en arbetsplatsannons, berätta kort i ditt CV om ditt kunnande som frågas efter.

Exempelvis: Om det i arbetet behövs språkkunskaper så berättar du vilka språk du kan.

Du kan även ansöka om ett jobb som inte har annonserats.

Då gör du ett öppet CV.

Här behöver du själv fundera på vilka kunskaper och erfarenheter som är viktiga för jobbet.

Håll dig kort

Skriv ett CV som ryms på en A4-sida.

Berätta ärligt allt du kan.

Arbetsgivaren vet inte hur bra arbetstagare du är om du inte berättar själv om det.

Ett bra CV är kort och snyggt.

Kolla att det inte finns skrivfel.

Ett CV undertecknas inte.

Tips!

Låt din kompis läsa din jobbinsökan och CV.

Hen kan ge dig goda tips.

CV på webben

Du söker ofta efter jobb på webben.

Därför är det viktigt att du även gör ett digitalt CV.

Du kan lägga till ditt CV på din jobbsökarblogg eller webbsida.

Bifoga länken till din digitala CV även då du gör en ansökan i pappersformat.

CV-mall och anvisningar

Personuppgifter:

namn, födelsetid och -ort

Utbildning: skolans namn, examensår, andra kurser (sådana som har betydelse för det jobb du söker). De nyaste utbildningarna och kurserna läggs först.

Arbetserfarenhet:

arbetsgivare, arbetsuppgiftens namn, tidpunkt (den senaste arbetsplatsen först). Du kan också nämna de viktigaste arbetsuppgifterna.

Språkkunskaper: Berätta vilka språk du kan och hur bra språkkunskaper du har. I fråga om ditt eget språk nämn modersmål. Berätta även om du har språkexamen.

IT-kunskaper: Berätta om dina kunskaper inom IT och olika dataprogram.

Hobbyn: Berätta om dina hobbyn och speciellt om dina färdigheter du lärt dig via dina hobbyn. Berätta om du har varit på arbetspraktik utomlands, medverkat i något projekt eller om du har förtroendeuppdrag.

Referenser: En person som rekommenderar dig kan exempelvis vara din tidigare arbetsgivare eller handledare under arbetslivspraktik (PRAO). Kom ihåg att fråga lov av personen som rekommenderar dig. Bifoga personens namn, titel, adress, telefonnummer.

Jens Jobbare
Hemgatan 1 A 23 5.1.2024
12345 STADEN
(000) 123 4567
arbetssockande@suomi.fi

CV

Personuppgifter	Jens Jobbare, född 2.1.2007, Staden
Utbildning	Stadens gymnasium, årskurs 1 4H-Körkort till arbetslivet, 2sp, 2022
Arbetserfarenhet	Restaurang Matställe, köksbiträde, sommaren 2023, 2 månader Livsmedelskiosk Mjölksåbröd, försäljare, hösten 2023, 1 månad Byns 4H-förening, klubbledare för 4H-klubb, 2022-, timbasis
Språkkunskaper	Svenska, modersmål Finska: talar utmärkt, skriver bra Engelska: talar utmärkt, skriver bra
It-kunskaper	Word, Excel och har använt databaserat kassasystem som försäljare på Mjölksåbröd
Hobbyn	Läsning, idrott, fotboll 4H, klubbledare för 4H-klubb
Referenser	Byns 4H-förening, verksamhetsledare Anna Andersson, Byavägen 1, 12345 By, tel. (000) 234 5678

1.4 Ring arbetsplatsen

Du kan ringa till arbetsplatsen och fråga om jobbet du söker.

Det hjälper dig att skriva jobbansökan.

Arbetsgivaren kommer även bättre ihåg dig.

Så här förbereder du dig inför ett telefonsamtal

- Läs noggrant igenom arbetsplatsannonsen
- Stryk under följande viktiga punkter:
- Till vem ringer du?
- När kan du ringa?
- Hurdant jobb erbjuds i annonsen?
- Vad behöver du kunna?
- Hurdan utbildning ska du ha?
- Ta fram ditt CV, kalender, papper och penna
- Skriv ner några uppgifter om dig själv – utbildning, arbetserfarenheter, andra viktiga färdigheter, hurdan är du som person, varför söker du jobbet?
- Skriv ner vad du önskar fråga av arbetsgivaren
- Ta fram kalendern

Telefonsamtalet

- Ring från en lugn plats utan oljud.
- Berätta vem du är.
- Försäkra dig om att du pratar med rätt person.
Om hen inte är på plats, fråga när du kan ringa på nytt.
- Berätta varför du ringer.
- Lyssna noggrant på vad arbetsgivaren berättar om jobbet.
Om det är någonting du inte förstår, be att hen upprepar det hen sade tidigare.
- Svara på frågor hurtigt och artigt.
- Fundera på vad du berättar om dig själv och ditt kunnande.
- Fråga någonting om arbetet du söker.
- Om ni kommer överens om en intervju så skriv upp i kalendern tidpunkten och platsen.
Upprepa högt informationen.

Övning:

Öva dig med en kompis inför ett telefonsamtal till arbetsplatsen





Övning:

Jens Jobbare har kallats till en arbetsintervju på Café Frantz. Bilda grupper på fyra personer. Planera i gruppen en arbetsintervju för Jens Jobbare. Intervjua varandra parvis.

1.5 Arbetsintervju

Råd för arbetsintervju

Förbered dig väl inför intervjun.
Då är du mindre nervös och lyckas bättre.

Förbered dig inför intervjun

Fundera på förhand vad du berättar

- om dig själv och dina styrkor
- om din utbildning och tidigare arbeten, arbetspraktik
- varför du söker arbetet
- varför skulle du vara lämplig för jobbet
- dina framtidsplaner
- vad du tänker studera.

Ta med betyg och bilagor som efterfrågas i arbetsplatsannonsen.
Klä dig snyggt.

Vid intervjun

- Var på plats i tid
- Hälsa sakligt på intervjuaren och se hen i ögonen
- Skaka hand ordentligt om intervjuaren räcker fram sin hand till dig.
- Besvara frågorna tydligt och exakt.
- Var ärlig i dina svar.
- Försök hålla dig lugn.
- Ställ frågor. Det visar att du är intresserad.
- Fråga när arbetsgivaren väljer vem de tar till jobbet
- Säg till slut Tack och Hej.

Efter arbetsintervjun

Intervjuaren berättar när och hur de meddelar sökanden om vem som har valts.
Om du blir vald så är det viktigt att komma ihåg att meddela arbetsgivaren om du tar emot arbetet.
Om du inte får arbetet, kan du fråga varför du inte blev vald.

1.6 Arbetsavtal

Ingå ett arbetsavtal

Då du börjat ett arbete så skriver du och arbetsgivaren under ett arbetsavtal.

Ett muntligt avtal räcker, men be även om ett skriftligt avtal.

Oftast ger arbetsgivaren ett skriftligt avtal utan att du behöver fråga efter det.

Vem undertecknar arbetsavtalet?

Om du har fyllt 15 år så får du själv underteckna arbetsavtalet.

Arbetsavtal för ungdomar under 15 år kan ingås av vårdnadshavaren (oftast mamma eller pappa).

Vårdnadshavaren kan ge lov att den unga personen under 15 år själv skriver under arbetsavtalet.

Vårdnadshavaren kan säga upp ett avtal för en ung person under 18 år, om hen anser att arbetet skadar den unga.

Arbetsavtalets innehåll:

- arbetsgivarens namn och arbetstagarens namn
- tidpunkten då arbetet inleds och avslutas
- varför arbetet är tidsbundet
- platsen där arbetet utförs
- arbetsuppgifterna
- lönen och dess utbetalning
- arbetstiden
- hur lång semester du får
- uppsägningstiden
- vilket kollektivavtal som tillämpas på arbetet
- datum, arbetsgivarens och arbetstagarens underskrift



ARBETSAVTAL

ARBETSAVTAL

Arbetsgivare _____

Arbetstagare _____ Födelseid _____

Adress och telefonnummer _____

Arbetsuppgifter _____

Arbetsavtalets längd

Arbetsavtal som gäller tills vidare
Arbetsavtal på viss tid

Grunden för arbetsavtal
på viss tid

Giltighetstiden för arbete på viss tid

Prövotid

I början av arbetsförhållandet tillämpas en prövotid ____ månader

Platsen där arbetet utförs _____

Arbetsid

_____ h/dag, _____ h/vecka
_____ arbetstimmar bestäms skilt

Lön

_____ e/timme, _____ e/månad
_____ e/enligt prestation

Kollektivavtal som tillämpas på arbetet _____

Lönebetalningsperiod

Lönedag _____
Lönen skall betalas på konto _____

Övriga arbetsvillkor

Längden på semester och andra villkor i anslutning till semester samt övriga arbetsvillkor bestäms enligt aktuell lagstiftning, kollektivavtal samt arbetsgivarens anvisningar och direktiv.

Datum och underskrifter

Detta arbetsavtal har skrivits i två exemplar med samma innehåll, ett för vardera avtalsparten.

Plats

Tid

Arbetsgivarens underskrift

Arbetstagarens underskrift



1.7 Hur bildas lönen?

Lönen är en ersättning för gjort arbete.
Lönen kan vara timlön, månadslön eller avtalslön.
Timlön och månadslön betalas enligt hur många timmar eller månader du arbetar.
Avtalslön betalas på basen av det utförda arbetet.

I arbetsavtalet kommer du överens med arbetsgivaren om hurdan lön du får, hur stor din lön är och när den betalas.

Bruttolön

Bruttolön är lön före avdrag för skatter och lagstadgade avgifter.

Nettolön

Nettolön är lön från vilken obligatoriska skatter och lagstadgade avgifter har dragits av.

Lönespecifikation

När du får lön ska du alltid få en lönespecifikation. Den visar hur mycket du har fått betalt, vad som har dragits av från den här bruttolönen och hur mycket pengar, alltså vilken nettolön, som betalas in på ditt konto.

Varje gång du får lön, betalar du skatter och lagstadgade avgifter från din lön.

1.8 Skattekort

Ditt första skattekort skickas hem till dig per post då du fyller 16 år.

Ifall du arbetar innan dess, så får du skattekortet genom att ringa Skatteförvaltningen.

Om du har nätbankskoder så kan du även be om skattekortet på Skatteförvaltningens webbsidor.

När du börjar på en ny arbetsplats ge skattekortet till din arbetsgivare.

På ditt skattekort kan du se vilken förskottsinnehållningsprocent som ska betalas på din lön.

Den visar hur många procent från din lön som ska dras av i skatter.

Om du inte har ett skattekort så innehålls 60 procent av din lön i skatt.

Om din lön förändras behöver du ett nytt skattekort.

Med skattekortet följer en utredning över dina inkomster och avdrag.

Den behöver du inte ge till arbetsgivaren.

För mer information se www.verokampus.fi/sv/

1.9 Arbetsintyg

När du slutar jobba hos en arbetsgivare har du rätt att få ett arbetsintyg.

Arbetsgivaren är skyldig att ge ett skriftligt arbetsintyg utan dröjsmål.

Om du glömmer att be om ett arbetsintyg genast, kan du göra det senare.

Arbetsintygets innehåll

I arbetsintyget står det hur länge du har jobbat och vad du har gjort.

Du kan också begära att arbetsgivaren ska skriva en bedömning av dina färdigheter och varför arbetet avslutades.

Din arbetsgivare får inte skriva dessa uppgifter i intyget om du inte ber om det.

Nytt intyg då fel korrigeras

Arbetsgivaren är skyldig att ge arbetstagaren ett nytt korrigerat arbetsintyg om de uppgifter hen gett är felaktiga.

Du kan även be om ett nytt arbetsintyg i det fall att intyget innehåller uppgifter du inte har bett om.



Arbetsintyg, mall

ARBETSINTYG

Arbetstagare: _____

Födelsetid: _____

Arbetsförhållandets längd: _____

Arbetsuppgifter: _____

Bedömning: Arbetsskicklighet: _____

Uppförande: _____

Datum:

Arbetsgivare:

Underskrift:

Namnförtydligande:

1.10 Arbetslivets spelregler

Grupparbete:

En ung arbetstagare börjar sitt första jobb.

Skriv ner de tio viktigaste punkterna som arbetsgivaren förväntar sig av hen.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Alla arbetstagare har skyldigheter och rättigheter.

Kort om rättigheter och skyldigheter

Arbetstagaren har rätt

- till lön enligt kollektiv- eller tjänsteavtal
- att höra till ett fackförbund
- till en hälsosam och trygg arbetsmiljö.

Arbetsgivaren har rätt

- att anställa arbetstagare
- att leda arbetet
- att säga upp och häva arbetsavtal.

Arbetstagaren har skyldighet

- att utföra sitt arbete omsorgsfullt
- att följa de anvisningar arbetsledningen ger
- att hemlighålla affärs- och yrkeshemligheter
- att alltid beakta arbetsgivarens intresse.

Arbetsgivaren har skyldighet

- att bemöta sina arbetstagare opartiskt
- att sörja för arbetarskyddet
- att ingå skriftligt arbetsavtal
- att främja ett gott arbetsklimat
- att stöda arbetstagaren så att hen kan utföra sitt arbete bra och kan lära sig nya saker i arbetet

2. Arbetsgivarens perspektiv

2.1 Vad förväntar sig arbetsgivaren av en ny arbetstagare?

Personliga egenskaper

- självförtroende
- aktivitet
- förmåga att arbeta självständigt
- intresse för att lära sig nya saker
- förmåga att arbeta i grupp
- goda sociala färdigheter

Allmänna egenskaper

- förmåga att anpassa sig till olika situationer, flexibilitet
- yrkeskunskap
- IT-kunskaper
- engagemang i arbetet
- följer arbetstider

Arbetsgivarna letar efter bra typer!
Det viktigaste är att du är motiverad och intresserad av arbetet.



2.2 Arbetsgivarens besök

Lyssna noggrant på vad arbetsgivaren berättar. Skriv ner de viktigaste punkterna.

Jämför de punkter som arbetsgivaren berättade om med de punkter ni skrev ner under grupparbetet på sid 17. Vilka likheter hittar du?

3. Kundservice

3.1 Vad menas med service?

Service är att hjälpa andra.
Bra service innebär att du hjälper en annan
så att den som tar emot hjälpen är nöjd.
Vi kan alla ge bra service om vi vill.

Varje servicesituation är unik.
Det är beroende av kunden
hur väl du lyckas med service.
Om du misslyckas i kundservice
så kan du rätta till ditt fel nästa gång.

Kolla ungdomarna på bilden.
Vem av dem vill ge bra service?
Hur ser vi att en person är serviceinriktad?



3.2 Bra kundservice

Har du upplevt bra kundservice?

Hur var det?

Vad är det viktigaste i bra kundservice?

Hur kan du ge bra kundservice på webben och i sociala medier
såsom på webbsidor, Facebook, Instagram och Tiktok?

3.3 Dina styrkor inom kundservice

Fundera över dina egna styrkor,
vad du behöver ännu utveckla hos dig
och hur du kan förändra dina svagheter till dina fördelar.

Mina egna styrkor
inom kundservice.

Fundera hur du kan
använda dina styrkor.

Vad behöver jag öva
och utveckla?

Hur förvandlar jag en svaghet
till en styrka?

4. Olika kunder och kundbetjänare

4.1 Hurdan 4H-typ är du?

Alla människor är olika.
Testa vilken typ du är.
Besvara varje fråga med den siffra
som bäst beskriver dig.

1= stämmer inte alls
2= stämmer sällan
3= stämmer ofta
4= stämmer helt

Typ 1 HUVUD

Jag lägger mycket tid på att noggrant utreda olika frågor.

Jag berättar genast om fel och brister.

Jag motiverar mina åsikter med fakta.

Jag funderar på konsekvenser innan jag gör beslut.

Jag försöker alltid göra mitt arbete så bra som möjligt.

TOTALT

Typ 2 HAND

Jag bryr mig inte om regler som försvårar mitt arbete.

Jag tar gärna risker.

Jag gör gärna svåra uppgifter.

Jag söker alltid nya lösningar som kan ersätta de gamla.

Jag anser det vara viktigt att alla är av samma åsikt.

TOTALT

Typ 3 HJÄRTA

Jag tar reda på alla detaljer innan jag fattar ett beslut.

Jag följer bestämmelser och anvisningar.

Jag försöker hålla mig strikt till saken.

Jag följer de anvisningar och regler som mina lärare och handledare ger mig.

Jag vill alltid göra saker på samma sätt.

TOTALT

Typ 4 HÄLSA

Jag ser möjligheter i alla situationer.

Människor och deras känslor är viktiga för mig.

Jag försöker komma överens med alla.

Jag funderar på vad andra människor har för åsikter om mina beslut.

Då jag jobbar mycket blir det ibland fel. Det är inte så farligt.

TOTALT

Kolla i vilken grupp du har mest poäng.
Se vilken 4H-typ du är.

Tänkare HUVUD

Du tänker noggrant på saker.
Du är grundlig och rättvis.
Du vill göra arbetet bra.
Du anpassar dig till nya situationer.
Du vill ha argument för anvisningar och regler.

Diplomat HJÄRTA

Du är en god lyssnare.
Du är lugn.
Du är pålitlig.
Du anpassar dig till nya situationer.
Andras åsikter är viktiga för dig.

Företagare HÄNDER

För dig är målet viktigt.
Du provar gärna nya lösningar.
Du säger din åsikt.
Du är en ledartyp som fattar beslut
på basen av fakta.

Inspiratör HÄLSA

Du är kreativ.
Du inspireras lätt.
Du är social och kommer bra överens
med olika människor.
Du väljs ofta till ledare.



4.2 4H-typer som kunder och kundbetjänare

Bilda grupper enligt 4H-typer.
Alla HUVUD-typer i en grupp,
alla HJÄRTA-typer i en grupp osv.

Besvara tillsammans frågorna nedan
med fyra egenskaper som ni är överens om.

1. Vilka goda egenskaper har er grupp av 4H-typ?

2. Hurdana är ni som kunder?

3. Hurdana är ni som kundbetjänare?

5. Krävande situationer inom kundservice

Övning:

Fundera inom gruppen på en situation med dålig kundservice.

Spela upp situationen för varandra.

Be en annan grupp berätta vad som gick fel.

Fundera tillsammans hur ni kan lösa den svåra situationen.

Spela upp scenen på nytt med bra kundservice och gott kundbemötande.

Hur löste ni situationen?

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

6. Ha koll på din ekonomi

Att ha koll på sin ekonomi är viktigt för att må bra.
Lägger du undan pengar
eller använder du alla pengar på uppköp?

Det är värt att lära sig använda pengar
på ett hållbart sätt redan som ung.
Det hjälper dig då du är vuxen.

Banktjänster till unga

Då du fyller 15 år kan du öppna
ett eget bankkonto.
Om du har ett jobb får du din lön till bankkontot.
Du får själv bestämma hur du använder pengarna.
Dina föräldrar kan inte bestämma
om dessa pengar.

Ansvar som myndig

Då du fyller 18 år är du myndig.
Du ansvarar själv för din ekonomi och pengar.
Då du studerar kan du få studielån.

Bankkort

Med bankkort kan du betala dina köp
och lyfta pengar från bankautomat i Finland
och utomlands.

Nätbank

I nätbanken kan du betala räkningar
och kolla dina kontouppgifter.
Till nätbanken kommer e-fakturor.
Du kan även sköta dina ärenden
med mobilapplikation.

Tips för den egna ekonomin:

- Skriv upp dina inkomster och utgifter
- Fundera innan du köper nytt: Behöver jag det här?
- Jämför olika produkter och deras priser
- Spara pengar
- Skaffa dig mer inkomster genom jobb på kvällar, veckoslut och sommaren.



4H finns till för att barn och unga skall må bra.
Vårt uppdrag är att skapa meningsfull verksamhet
som ger glädje och insikter och verktyg att hantera
vardagen.

Vi stöder barn och ungas uppväxt så, att var och en
kan hitta sin plats i samhället.

4H-Akademien samlar kunskandet inom Finlands
svenska 4H.

Inom 4H-Akademien övar unga
ledarskapsfärdigheter samt erhåller sina första
insikter i arbetslivet och företagsamhet.



FINLANDS SVENSKA 4H

Finlands svenska 4H
Elisabetsgatan 21 B 12, 00170 Helsingfors
Fs4h.fi

