

# Mitä Palmia odottaa koulutuksen järjestäjältä

Finnsecurity ry:n turvallisuusalan kouluttajien  
ajankohtaispäivä 14.3.2017

Niila Ivari, palvelupäällikkö turva- ja valvontapalvelut

[Niila.ivari@palmia.fi](mailto:Niila.ivari@palmia.fi)

050 3609893

13/3/17



# Palmia – monessa mukana



Palmia

Turva- ja kiinteistöpalvelut

Toimitilapalvelut

Ravintolapalvelut

# Turvapalvelut huolehtii päivittäin



**200 000** metromatkan sujumisesta

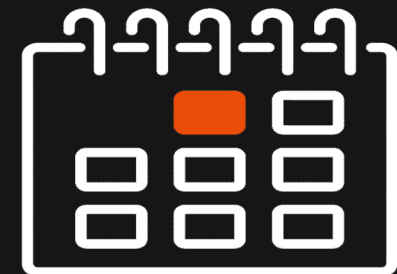
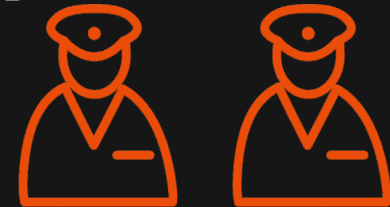


**25 000** lapsen turvallisuudesta



**12 000** pysäköinnin sujumisesta

**tuhansista palvelutapahtumista**



# Palmian turvapalvelut

palmia 

Liikenteen  
turvapalvelut

Turvatekniikka

Kohdeturvapalvelut

Yksityinen  
pysäköinninvalvonta  
ja ajoneuvojen siirrot

Valvonta-  
palvelut

Liikkuvat palvelut

Tapahtuma-  
turvallisuus



# Palmian turvan tapa toimia

Asiakaslähtöinen  
ja  
monikanavainen  
koulutus

Näkyvillä ja  
läsnä  
asiakkaiden  
parissa

Tavoitat  
minut  
helposti

Nykyaikaiset  
työvälineet

Olen ylpeä  
siitä mitä  
teen!

Järjestyksenvalvoja –  
metromatkasi  
asiakaskokemuksen  
turvaaja:

- Matkustajia varten,  
kuuluu mulle ja  
hoidetaan -asenteet

Asiakaspalvelu  
edellä

Turvallinen ja  
luotettava



# Liikenteen turvapalvelut



palmia



|| PORT OF  
HELSINKI ||



- Asiakaspalvelu
- Hankalat asiakkaat
- Kielet
- Järjestelmäosaaminen
- Lupa- ja pätevyyskoulutus
- JLJV -koulutus
- Voimankäyttö
- Rataturvallisuus
- Sataturvallisuus
- Ensiaputaidot ja pelastus
- Työturvallisuus

Asiakaskokemus  
Palvelutuokiot- ja  
polku  
Ympäristö

Palvelulupaus

Asiakaspalvelu-  
mittaritot

Mystery  
shopping

# Kohdeturvapalvelut



palmia



**OOPPERA**  
SUOMEN KANSALLISOOPPERA



- Asiakaspalvelu
- Hankalat asiakkaat
- Kielet
- Järjestelmäosaaminen
- Lupa- ja pätevyyskoulutus
- Vartija -koulutus
- Voimankäyttö
- Ensiapu ja pelastus

Asiakaskokemus  
Palvelutuokiot- ja  
polku  
Ympäristö

Palvelulupaus

Asiakaspalvelu-  
mittarit

Mystery  
shopping

# Liikkuvat palvelut



- Asiakaspalvelu
  - Hankalat asiakkaat
  - Kielet
  - Järjestelmäosaaminen
  - Taloudellinen ajotapa
  - Arvokuljetus
- Lupa- ja pätevyyskoulutus
- Vartija -koulutus
  - Voimankäyttö
  - Ensiapu ja pelastus
  - Työturvallisuus
  - Asiakaskohtaiset koulutukset

Asiakaskokemus  
Ympäristö  
"näkymätön  
palvelu"

Palvelulupaus

Asiakaspalvelu-  
mittarit

Vasteaika

Vakuutusehdot



# Valvontapalvelut



palmia



- Asiakaspalvelu
- Kielet
- Järjestelmäosaaminen
  - Turvatekniikka
  - Tietotekniset laitteet
  - Ulkoistetut palvelut
- Lupa- ja pätevyyskoulutus
  - Vartija –koulutus
  - Tekninen koulutus
  - Tekniikan EAT
  - TVEAT

Asiakaskokemus  
Palvelutuokiot- ja  
polku

Palvelulupaus

Asiakaspalvelu-  
mittarit

Vasteaika

# Turvatekniikka

- Asiakaspalvelu
- Järjestelmäosaaminen
  - Turvatekniikka
  - Tietotekniset laitteet

## Lupa- ja pätevyyskoulutus

- Tekninen koulutus
- Tekniikan EAT
- Paloilmoitinhoitaja
- Sprinklerilaitteisto
- Turvasuojaaja
- Järjestelmäkohtaiset



Asiakaskokemus  
Elinkaari  
Palvelutuokiot- ja  
polku

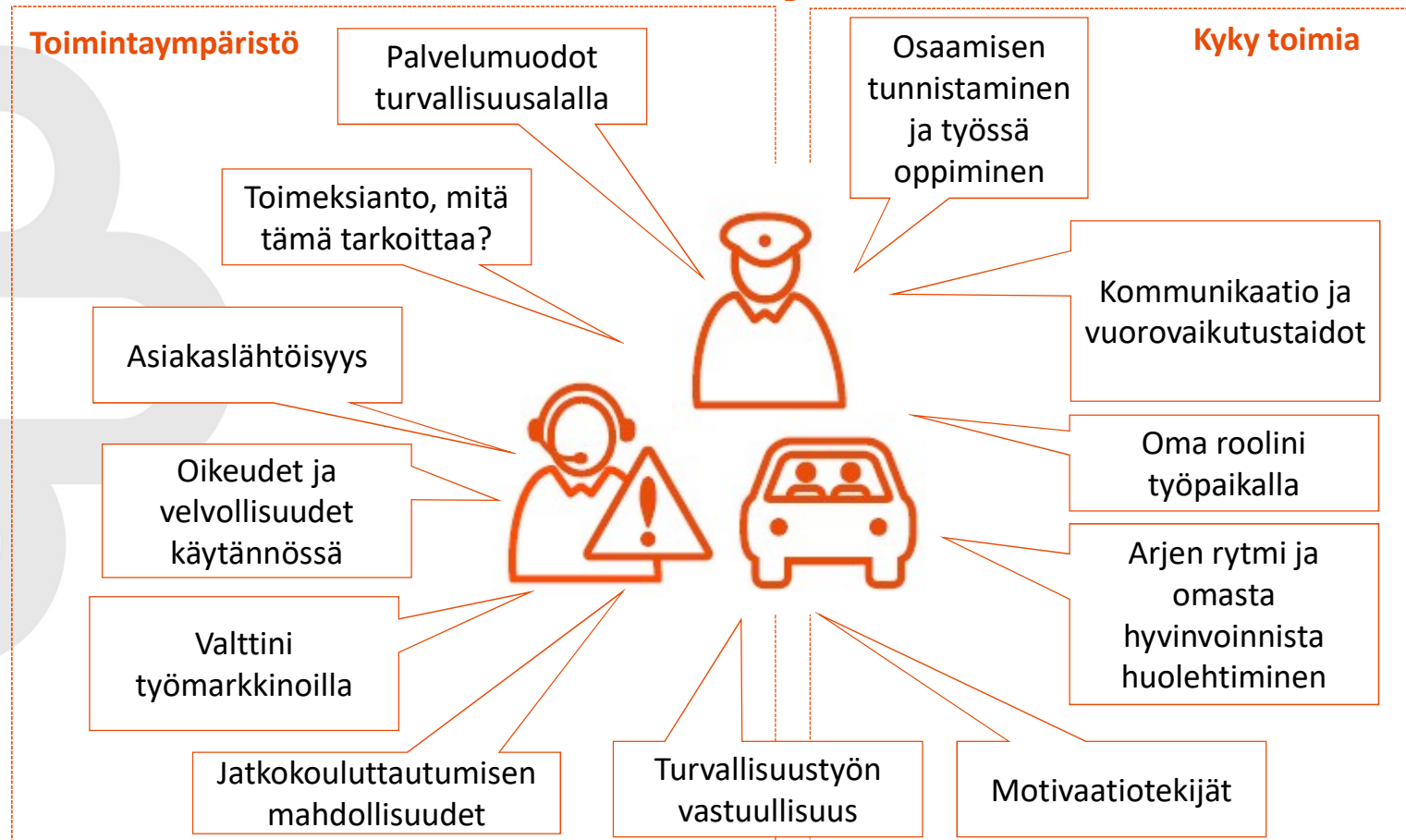
Palvelulupaus

Asiakaspalvelu-  
mittarit

Palvelutasot (SLA)

Käytettävyys

# Valmistautuminen työelämään



## Esimiehet

Rekrytointi



- Esimiestyö ja vuorovaikutus
- Esimiesvalmennus
  - Työlait/asetukset/TES
  - Ympäristöasiat
- Asiakaspalvelukoulutus
- Järjestelmäosaaminen
- Lupa- ja pätevyyskoulutus
- TVEAT
- Erilaiset koulutusmoduulit

Asiakaskokemus  
Vuorovaikutus  
Palvelutuokiot- ja  
polku

Palvelulupaus

Asiakaspalvelu-  
mittarit

Tulos

Työtyytyväisyys



# Kiitos.

Niila Ivari, palvelupäällikkö turva- ja valvontapalvelut

[Niila.ivari@palma.fi](mailto:Niila.ivari@palma.fi)

050 3609893