

## **Ulkomaan jakson raportti**

**Fenia Vainikka**

**Luksia, Länsi-Uudenman ammattiopisto, Liiketalous ja kauppa**

**Garage Clothing, West Edmonton Mall, [garageclothing.com/ca](http://garageclothing.com/ca), 1kk**

### *Työpaikka*

Ensimmäisenä päivänä autoin rakentamaan myyntipöytää ja pukemaan mannekiineja, sekä tein mainostauluja. Toisena päivänä tein 3h myyntikoulutusta, jossa käytiin läpi ketjun arvot, asiakaspalvelu ja myyntitaktiikka ja testattiin tietoja diaesitysten jälkeen. Tämän jälkeen olin puoli päivää asiakaspalvelutehtävissä Greeterinä eli tervehdin asiakkaita ovella, kerroin tarjoukset, tarjouduin auttamaan ja tein follow up:ia eli kyselin onko kaikki varmasti vielä kahden minuutin päästäkin hyvin. Loppuajan harjoittelusta olin varastossa purkamassa laatikoita, imuroin ja järjestin alennustuotteita hihanpituuden mukaan. Osasin odottaa varastohommia, koska työharjoittelu oli lyhyt, mutta en kokenut työnkuvaa kovin antoisaksi.

Työkielenä käytin englantia, kuten muutenkin kaikkeen kommunikointiin paikallisten kanssa. Kielen kanssa ei ollut hankaluuksia, asiakkaiden ja työtovereiden kanssa oli helppo keskustella.

Garage-ketjun tyypillinen asiakas on 16-vuotias tyttö ja liikkeessä tähdättiin hyvin tuttavalliseen palveluun, asiakkaita kuului kohdella kuin ystävää, esitellä itsensä ja kysyä asiakkaan etunimeä ja keskustelua tuli pitää yllä jatkuvasti. Jokaisella työntekijällä oli oma alue, jossa he liikkuvat ja auttoivat asiakkaita ja alueelta poistumisesta piti tiedottaa headsetin kautta muille työntekijöille. Koska alueilla oli joka vuorossa sinne määrätty henkilö, ei työharjoittelijaa juuri tarvittu, mutta työajan täyttymisestä huolehdittiin kyllä tarkasti. Työntekijöillä oli jonkinlainen provikka, jokaisen päivän alussa katsottiin millä summalla kukakin on myynyt tuotteita ja asiakkailta kysyttiin maksutapahtuman yhteydessä kuka heitä oli auttanut. Kaikki arvotavarat pidettiin lukollisessa kaapissa ja lounaalle lähdetessä tai päivän päättyessä ei liikkeestä saanut poistua ennen kuin myymäläpäällikkö oli suorittanut laukkutarkastuksen. Monet työntekijöistä olivat juuri täyttäneet 18, mutta olleet töissä jo 15-vuotiaasta lähtien. Työpäivät olivat monella 9h, sillä tunnin lounastauko oli palkaton. Lounastauko oli puolivälissä työvuoroa ja sen lisäksi muita taukoja ei juuri tunnettu. Suomessa kaupassa työskennelleenä ketjun asiakaspalvelu tuntui hyvin päällekkäyvältä, erityisesti tuttavallisuus ja nimikulttuuri häiritsi, kun on tottunut siihen että asiakasta kuuluisi teitillä, tosin Suomessa työpaikkojeni kohderyhmä ei ole koskaan olleet 16-vuotiaat. Itse asiakkaana ärsyynyn jatkuvasta pakkomyynnistä, joten tunsin oloni hieman kiusaantuneeksi.

### *Käytännön järjestelyt*

Asuminen isäntäperheessä oli ilmaista ja ruoka tarjottiin tai sitä sai itse valmistaa. Isäntäperhe kustansi myös bussikortin, jolla pääsi liikkumaan rajattomasti kaupungin sisällä kuukauden ajan. Työmatka oli puolet harjoittelusta n.20 minuutin pituinen ja loppuajan n. tunnin. Busseja oli helppo käyttää, mutta lyhytkin matka kesti, sillä jokainen asuinalue kierrettiin ja osa busseista oli koululinjoja. Työkavereiden kanssa juteltiin lähinnä varastotehtävissä, pomo luuli minun olevan kasvattilapsi ja jäävän Kanadaan asumaan, eikä kukaan muistanut kauanko harjoitteluni oli määrä kestää. Isäntäperheen lasten kanssa vietin paljon aikaa ja tutustuin myös heidän ystäviinsä.

### *Vapaa-aika*

Vapaa-ajalla kiertelimme kaupunkia, istuimme kahviloissa ja teimme samaa kuin Suomessakin vapaa-ajalla. Vastaanottava oppilaitos oli järjestänyt FinAl -opintomatkan Banffiin, jossa tutustuimme kaikkien projektissa mukana olevien koulujen billet-oppilaisiin ja keskustelimme Suomen ja Albertan koulujen ja opetuksen eroista ja miten niitä voisi parantaa. Banffissa oli päiväohjelma, joten vuoristossa ja kaupungissa ulkoiluun ei jäänyt aikaa viimeistä iltaa lukuun ottamatta. Opettajat valvoivat, että oppilaat olivat huoneissaan ja valot sammutettu tiettyyn kellonaikaan mennessä ja kaikkialle liikuttii kolmen ryhmässä. Viimeisellä viikolla katsottiin video johon oli koottu Banffissa kerättyjä ideoita ja kierrettiin kaikki projektiin osallistuvat koulut. Ensimmäiset kolme koulua olivat mielenkiintoisia, ohjelmaksi oli järjestetty mm. alkuperäiskulttuuriin liittyviä esityksiä ja muutamalle oppitunnille pääsi osallistumaan. Loput ajasta lähinnä käveltiin ympäri koulurakennuksia, tavattiin rehtoreita ja kuunneltiin esitelmiä erilaisista projekteista, joita oppilaat tekivät.

### *Sopeutuminen ja kulttuurierot*

Olin käynyt Kanadassa aiemmin syyskuussa, joten tiesin mitä odottaa ja kuva kohdemaasta pysyi samana. Sopeutuminen oli helppoa ja missään vaiheessa ei tullut kulttuurishokkia tai koti-ikävä. Eniten hämmensi se, että ihmiset eivät juuri liikkuneet ulkona sään ollessa sateinen tai kylmä, vaan kaikkialle ajettiin. Ensimmäisten viikkojen aikana en saanut liikkua yksin, joten vietin illat isäntäperheen talossa, mutta loppuajasta näin enemmän kaupunkia. Asiakaspalvelukulttuuri oli erilaista kuin mihin on Suomessa tottunut, mutta muuten en huomannut suuria eroja. Tiedotus aikatauluista ja ohjelmista oli samanlaista mihin olin tottunut jo Suomessa koulussa eli viimehetkellä ja mutkien kautta.

### *Mitä opin?*

Ulkomaanjakso opetti arvostamaan tiettyjä itsestäänselvyytenä pitämiäni asioita Suomessa, kuten puhtaampaa ruokaa ja sitä, että hedelmät oikeasti maistuvat muultakin kuin torjunta-aineelta. Erikoisruokavaliot oli kuitenkin huomioitu paremmin Kanadassa. Paikalliset olivat avoimempia ja ystävällisiä, ihmiset juttelivat tuntemattomille ja porukkaan oli helpompi päästä. Paikalliset nuoret olivat parempikäytöksisiä ainakin kouluissa ja moni vaikutti oikeasti olevan kiinnostunut koulutusjärjestelmän kehittamisestä ja opiskelusta. Suomesta ei tiedetty paljoa, isäntäperheessäkin tuli yllätyksenä että Suomessa ei puhuta pääkielinä englantia ja ruotsia ja moni myös luuli, ettei Suomessa ole talvea. Asiakaspalvelukulttuuri on Suomessakin joissain paikoissa menossa samanlaiseen suuntaan, mutta on hyvä, että täällä ei tarvitse työskennellä provikalla.

Kanadaan lähtemistä suosittelisin ja lähtisin itse mielelläni pidemmäksikin aikaa.

Työssäoppimispaikkaa en suosittelisi, olisi varmaan ollut aivan sama liikkeen puolesta vaikken olisi ilmaantunut töihin ollenkaan, koska toimin lähinnä varaston lisäapuna. Matka oli kuitenkin opettavainen ja hieno mahdollisuus, koska kuukauden reissu toiselle mantereelle itsekustannettuna ei olisi ollut mahdollinen toteuttaa. Projektia järjestävien koulujen opettajat Suomessa valmensivat meitä matkaan ja kehottivat varautumaan paljon tiukempaan kuriin kuin mitä todellisuudessa kohtasin. Valmennus nojasi kyllä aika vahvasti stereotypioihin eli kehoitettiin lukemaan Selänteen uran vaiheista ja totuttelemaan ajatukseen jokapäiväisestä roskaruoasta, en tehnyt kumpaakaan eikä kumpaakaan tarvittu. Kanadassa oli hieman vaikeuksia maahantulossa, olisi pitänyt esittää tarkempia dokumentteja ja vastaanottava oppilaitos ei ilmeisesti ollut suunnattu 19+ ikäisille, tähän ei valmennettu etukäteen eikä ollut dokumentteja mitä esittää joten piti yrittää puhua tiensä ulos tilanteesta.

### *All in all*

Yhteenvetona reissu oli hyvä ja lähtisin uudelleen, mutta mielestäni vastaanottava oppilaitos ei vastannut koulutusta. Emme osallistuneet kaupanalan tunneille ja oppilaat, joiden tunneille osallistuin olivat kaikki 15–16-vuotiaita eli opetuksen taso oli eri. Tämä vaikeutti FinAI -projektia, jossa tarkoituksena oli vertailla opetusta ja löytää kehityskohteita. Eri kouluissa meille esiteltiin projekteja liittyen opetuksen kehittämiseen ja mielipiteitämme haluttiin kuulla, mutta niitä oli vaikea jakaa kun ei etukäteen ollut kerrottu mihin tähdättiin ja mihin asia liittyi. Myös paikallisille opettajille tuli yllätyksenä, että olimme kaupanalan oppilaita emmekä lukiossa. Jotkut oppilaiden ongelmista eivät tuntuneet enää omalla kohdalla ajankohtaisilta, joten niihin oli vaikea antaa kehitysideoita.



West Edmonton Mall, luomukseni Garagessa, Downtown Edmonton



North Pole @ West Edmonton Mall, Hudson's Bay



Eastglen High School, Jasper Place High School, Sir Winston Churchill Square



Alberta Legislature Building, Banff Conference Centre