

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Susanna Veijalainen	
Työn nimi Suomalaisena Disneylandissa – kokemuksia ranskalaisesta työkuulttuurista	
Päiväys 20.4.2012	Sivumäärä/Liitteet 48/1
Ohjaaja(t) Maisa Haatainen, Kristina Laitinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kansainvälisyys ja kulttuurien välinen kommunikaatio ovat aiheita, jotka ovat viime vuosina nousseet pinnalle koko ajan entistä enemmän. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia nimenomaan näitä aiheita asiakaspalvelutyöntekijän näkökulmasta – Ranskassa.</p> <p>Laadullista tutkimusta varten suoritettiin kesän 2011 aikana teemahaastatteluja Disneyland Parisin suomalaisille työntekijöille. Niillä pyrittiin saamaan tietoa siitä, miten suomalaiset työntekijät olivat kokeneet työskentelyn Ranskassa, minkälaisia tilanteita he olivat joutuneet vieraassa kulttuurissa kohtaamaan ja minkälaisia eroja he löysivät työkuultuureista. Työn teoriaosuus koostui asiakaspalvelusta, koetusta palvelun laadusta, kulttuurien välisestä viestinnästä ja sen haasteita, erilaisista kulttuurien jaotteluista sekä organisaatiokulttuureista.</p> <p>Haastatteluissa selvisi, että työkuulttuurit eroavat useammallakin eri tavalla: suomalaiseen työympäristöön verrattuna esimerkiksi sääntöjä oli enemmän ja ne olivat huomattavasti tiukempia ja että Ranskassa oli erittäin selkeä hierarkia, jossa johtajien ja heidän alaistensa järjestys oli tarkasti määritelty. Työtovereiden välit olit yleensä lähemmät, kuin mihin suomalainen on työpaikallaan tottunut, vaikka osassa työpisteistä oli havaittavissa selkeää kuppikuntaistumista. Byrokratia koettiin myös huomattavasti raskaampana suomalaiseen verrattuna.</p> <p>Tutkimus on erikoislaatuinen siksi, että se on tehty suomalaisen asiakaspalvelijan näkökulmasta Ranskassa. Se ei ollut tavallinen asiakastytyväisyyskysely vaan antaa asioihin normaalista poikkeavan näkökulman, ja josta voi olla apua kulttuurien välisten eroavaisuuksien miettimiseen myös suomalaisissa palveluyrityksissä. Tutkimusta voisi vielä laajentaa esimerkiksi tutkimalla samaa aihetta asiakkaan kannalta tai kysymällä ranskalaisten asiakaspalvelijoiden mielipidettä suomalaisista työntekijöistä.</p>	
Avainsanat Asiakaspalvelu, palvelun laatu, vieraat kulttuurit, kulttuurishokki, Ranska, organisaatiokulttuuri	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Susanna Veijalainen			
Title of Thesis A Finn in Disneyland – experiences in the French working culture			
Date	20.4.2012	Pages/Appendices	48/1
Supervisor(s) Maisa Haatainen, Kristina Laitinen			
Client Organisation /Partners			
<p>Abstract</p> <p>Intercultural communication and working abroad are issues that seem to now belong to every educational program and are also highly valued in working communities. This is why this thesis is focused on studying these topics from the customer service employee's point of view – in France. The purpose of this study was to find out how the Finnish customer service culture differs from the French one and how language actually affects working with customers.</p> <p>The study was conducted using qualitative research methods. Standardized interviews of Finnish employees currently working at Disneyland Paris were conducted during the summer 2011. The employees were asked about their experiences in the French work community, situations they had encountered within the foreign culture and what kinds of differences they had experienced in the French customer service culture as contrasted with the Finnish one. This thesis concentrates mainly on the quality of customer service, cross-cultural communication and organizational culture.</p> <p>The study shows that the cultures differ in a number of ways: the rules were much stricter in France than in Finland, the hierarchy was much more pronounced and it was followed very carefully. The relationships with colleagues were closer and more intimate than usually in Finland, though in some departments the employees from different cultures had formed cliques. Bureaucracy was top-heavy and the workers experienced it as a difficult process.</p> <p>This thesis is distinct because it is conducted from the Finnish customer service point of view in France, and therefore differs from regular customer satisfaction surveys. It offers distinct insights into intercultural communication challenges and multicultural working environments.</p> <p>Future studies could be made by reversing the settings and conducting a customer satisfaction survey with similar themes or by asking French customer service personnel how they would describe Finnish workers.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Customer service, service quality, foreign cultures, culture shock, France, organizational culture</p>			

