



Aino Koivukunnas

asiakaspalvelija, valmentaja,
kouluttaja, kehittäjä

Kokenut asiakaspalvelun,
valmentamisen, kouluttamisen
ja kehittämisen ammattilainen.

Kokemusta myös
laatumuotoilusta, prosessien
kehittämisestä, sekä
esimiestuesta.

KOULUTUS

Kauppätieteiden maisteri,
Tampereen yliopisto (2000)

- Pääaine: Yrityshallinto
- Sivuaaine: Yritysjuridiikka

LISÄKOULUTUSTA

- Rakentavan
vuorovaikutuksen ohjaaja -
koulutus
- Mindfulness työssä -
ohjaajakoulutus
- Sovittelijakoulutus (NVC)
- Mindfulness coaching -
koulutukset
- Johtamisen
erikoisammattitutkinto (JET)
- Lead Auditor -koulutus
- Eläinten kouluttajan
erikoisammattitutkinto
- Laatu koulutusta, mm.
tilastolliset
prosessinohjausmenetelmät
(SPC)
- Ongelmanratkaisumenetelmä
TRIZ valmentaja

TYÖKOKEMUS

Verosihteeri

Verohallinto 05/2023 – 01/2025

Henkilöverotuksen, kiinteistöverotuksen ja
englanninkielisen palvelun neuvontatehtävät eri
kanavissa. Asiakkaan tilanteen kartoitus, ja oikean
menettelytavan neuvominen kaikissa verolajeissa
henkilöverotuksessa ja yritysverotuksessa.

Tehtävä edellytti verolakien, verotuskäytäntöjen,
tehtävässä tarvittavien järjestelmien osaamista,
sekä yhteistyötä verohallinnon eri asiantuntijoiden
kanssa. Määräaikainen tehtävä lakkautui
Järvenpään toimipisteen sulkemisen vuoksi.

Valmennusyrittäjänä monessa mukana

Oma yritys 11/2007 – 07/2022

Työni yrittäjänä on pitänyt sisällään mm. seuraavaa:

- Ohjauksellinen asiakaspalvelu, valmentaminen ja
opettaminen
- Vuorovaikutus- ja luovuusvalmennus
- Kouluttajana oppilaitoksissa
(Taitotalo, Amiedu, Koulutuskeskus Salpaus ja AEL)
- Työyhteisövalmentaja
- Yrittäjän sparraus liiketoiminnan kehittämisessä
- Luennot: Yrityksen perustaminen, taloushallinto,
arvonlisäverolaki, sopimusoikeus, sekä
kouluttaminen positiivisella vahvisteella (ihmiset ja
hevokset)

Innotiimi Oy Työyhteisövalmentaja 06/2011- 01/2013

Yrittäjäyhteisö, jonka jäsenenä toimin työyhteisö- ja
esimiesvalmennuksen parissa fasilitaattorina.

KIELITAITO

- Suomi: Äidinkieli
- Englanti: Erinomainen (ollut työkielenä)
- Ruotsi: Tyydyttävä
- Saksa: Virkistystä kaipaava

IT T Aidot:

- Office työkalut (mm. Word, Excel, Powerpoint)
- Verohallinnon työkalut (Gentax, Teleopti, Kieku jne.)
- Verkkosivujen teko: Wordpress
- Canva

Suosittelijoita

Sanna Kiviaho
Ryhmäpäällikkö, Verohallinto
sanna.kiviaho@vero.fi
0400684465

Jari Rintala
Koulutuspäällikkö,
Siemens Osakeyhtiö
jari.rintala@siemens.com
050 316 7222

Simo Routarinne
Valmentaja, Proimpro Oy
simo@proimpro.fi
0505173559.

Asiakaspalautetta

- Kohtaamisen taito!
- Kyky lukea ihmisiä.
- Tietotaito ja positiivisuus!
- Sain erittäin ystävällistä, nopeaa ja asiantuntevaa palvelua.
- Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa.
- Ystävällistä, selkeää palvelua. Sain selvitettyä asiani. Olen tosi tyytyväinen!
- Virkailijat näki vaivaa että asia hoituu. Aina ystävällinen palvelu Järvenpään verotoimistossa. Harmi et lopetetaan.
- Kykysi hurmata yleisö! Taika, jolla kaappaat kuulijan kiinnostuksen, höystät huumorilla, ja käytät kiinnostavia esimerkkejä ja kuvia.

Asiakaspalvelija logistiikkapalveluissa

Itella Oyj 11/2006 – 10/2007

Toimistotarvikkeiden logistiikka, tilaukset ja toimitukset kuorma-autolla.

Opiskelu ja omaishoitajuus

01/2006 – 11/2006

Omaishoitajana toimiminen ja opiskelu.

Opiskeluaiheet: vuorovaikutusmalli NVC (Nonviolent communication), hevosen ja ihmisen kouluttaminen positiivisella vahvisteella, sekä kuorma-auton kuljettajan opinnot (TTS) hevoskuljetuksia varten.

Koulutussuunnittelija

Metaphor Oy 08/2005- 12/2005

Valmennuspalvelun käynnistäminen ja tukitoimintojen organisointiprojekti

Kehittämiskonsultti

Pohjola-Yhtiöt 10/2004 – 06/2005

Kumppanuuksien hallinta: Nykytilan kartoitus, kehityskohteet ja prosessien luominen. Projekti oli osa johtamisen erikoisammattitutkinnon (JET) suorittamista.

Competence Development manager

Nokia Networks 10/2002-11/2003

Toimittajahallinta ja kumppanuussuhteiden arviointi sekä alihankintarajapinnan toimivuudesta vastaaminen. Ulkoistusten jälkeen uusien prosessien ja roolien luominen sekä laadun varmistus kumppanuusrajapinnassa.

Competence Development consultant

Nokia Networks 08/1999 - 09/2002

Henkilöstöhallinnon tehtävissä mm. osaamisen suunnittelu, koulutusten organisointi, esimiestuki sekä prosessien kehittäminen ja työroolien uudelleen muotoilu organisaatiomuutoksessa.

Quality specialist

Nokia Mobile Phones/Matkapuhelintuotanto 06/1998- 07/1999

Tehtaan toiminnan arviointi QS9000 laatustandardin kriteerien suhteen ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet ennen ulkopuolista laatuauditointia. Pro Gradu -työ aiheesta: "Tilastollisten prosessinohjausmenetelmien käyttöönotto matkapuhelintuotannossa"

Opiskeluaikaisia luottamustoimia

Suomen Ylioppilaskuntien liitto (SYL) puheenjohtaja

Suomen Ylioppilaskuntien liitto (SYL) varapuheenjohtaja

Ylioppilaiden terveydenhuoltosäätiö (YTHS), hall jäs

Tampereen Yliopisto, hallituksen jäsen

Tampereen Yliopiston Ylioppilaskunta (Tamy), hall jäs