

## LÄHTEET

Työhyvinvoinnin yhteys asiakaskokemukseen talouspalvelukeskuksessa / Päivi Länsikari 2019

- AHONEN, G. 2002: *Henkilöstöraportointi, johtaminen ja työssä jaksaminen*. Työssä jaksamisen ohjelma.
- APK = Asiakaskokemus ja -palvelu suomalaisissa pörssiyrityksissä -tutkimus 2017. [www.asiakaspalvelukokemus.fi](http://www.asiakaspalvelukokemus.fi) (9.11.2019)
- FILENIUS, MARKO 2015: *Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa*. Jyväskylä: Saarijärven Offset Oy.
- FISCHER, MERJA – VAINIO, SATU 2015: *Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä*. Vantaa: Hansaprint Oy.
- HAKANEN, J. 2011: *Työn imu*. Tampere: Tammerprint Oy.
- HAKANEN, J. 2004: *Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla*. Työ ja ihminen tutkimusraportti 27. Työterveyslaitos Helsinki: Tampereen yliopistopaino.
- HONKANIEMI, ASKO 1996: *Työilmapiirin vaikutus asiakaspalveluun*. Työministeriö Tampere: PK-Paino Oy.
- JUUTI, PAULI 2015: *Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen*. Juva: PS-kustannus, Bookwell Oy.
- JUUTI, PAULI 2006: *Organisaatiokäyttäytyminen*. Keuruu: Otava.
- KEVA (2019) *Tietoa eläkemaksuista*. Viitattu 26.4.2019 (<https://www.keva.fi/tyonantajalle/elakemaksut/tietoa-elakevakuutusmaksuista>)
- KORKIAKOSKI, KARI – GERDT, BELINDA 2016: *Ylivoimainen asiakaskokemus työkalupakki*. Helsinki: Talentum Media Oy.
- KORKIAKOSKI, KARI 2019: *Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika, uudenlainen johtaminen*. Alma Talent Oy: BALTO print 2019 Liettua.
- LÖYTÄNÄ, JANNE – KORKIAKOSKI, KARI 2014: *Asiakkaan aikakausi. Rohkeus + Rakkaus = Raha*. Print Best, Viro.
- LÖYTÄNÄ, JANNE – KORTESUO, KATLEENA 2011: *Asiakaskokemus. Palvelukokemuksesta kokemusbisnekseen*. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- MANKA, MARJA LIISA 2011: *Työn ilo*. Helsinki: WSOYpro Oy.
- MOISALO, VELI-PEKKA 2010: *Arjen johtaminen. Käytännön esimiestyötä*. Vantaa: Hansaprint Oy.
- MÄKIKANGAS, ANNE – MAUNO, SAIJA – FELDT, TARU (toim.) 2017: *Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. Juva: PS-kustannus.
- MÄKINIEMI, J-P. – HEIKKILÄ-TAMMI, K. –MANKA, M-L. 2015: *Miten kuntaesimies voi parantaa työhyvinvointia? KAKS – Kunnallisalan kehittämissäätiö*. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy.
- PAKKA, JAANA – RÄTY, TARJA 2010: *Työssä hyvinvointia*. Työturvallisuuskeskus TTK. Painojussit Oy.
- PRAT, M. 2009: *For the lack of a boilerplate: Tips on writing up (and reviewing) qualitative reserch*. Academy of Management Journal, VOL 52 (5), 856-862.
- PUUSA, ANU – REIJONEN, HELEN 2011: *Aineeton pääoma organisaation voimavarana*. Joensuu.
- SINKOVICS, R. – ALFOLDI, E. (2002) *Progressive focusing and trustworthiness in qualitative research*. Management International Review, Vol. 52 (6), 817-845.
- TILEV, KRISTINA – KANDOLIN, IRJA – VARTIA, MAARIT – LINDSTRÖM, KARI 2009: *Hyvinvoiva palvelee tasokkaasti. Työolot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla*. Helsinki: Työterveyslaitos, Työyhteisöt ja organisaatiot-osaamiskeskus, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry.