



 **PIRKANMAA**

2018

PIRKANMAAN
OSUUSKAUPAN
VUOSIKERTOMUS

Pirkanmaan Osuuskaupan
toiminta-ajatuksena
on tuottaa palveluja
ja etuja asiakas-
omistajille.

Etsimme kasvun paikkoja.

teemme sydäntekoja

intohimonamme
on hyvä ruoka



tarjoamme
asiakas-
omistajille
sujuvampaa
elämää

tehokas toimintamme mahdollistaa ja
kasvattaa unelmamme

Näin kasvamme yhdessä.

Asiakas oli vuoden 2018 päähenkilö

Jos pystyisin jakamaan Oscar-palkinnon vuodelta 2018, antaisin sen asiakkaillemme. Saimme myydä viime vuonna lähes 60 miljoonan euron edestä enemmän kuin vuonna 2017. Kokonaismyynti kasvoi lähes 1,1 miljardiin euroon. Käytännössä tämä tarkoittaa noin kahta miljoonaa asiakaskäyntiä enemmän Pirkanmaan Osuuskaupassa kuin edellisenä vuotena.

Suomen talouden hyvä tilanne auttoi meitä tässä työssämme. Pirkanmaan maakunnan työllisyyskehitys parani, mikä varmasti laittoi positiivisen kehän pyörimään alueen yrityksissä.

Vuoden 2018 aikana osuuskaupassamme tapahtui hienoja asioita:

- Alensimme bonustaulukon ylimpiä rajoja ja näin helpotimme asiakasomistajan 5 prosentin Bonuksen saamista. Yhteensä maksoimme Bonuksia asiakasomistajillemme 30,5 miljoonaa euroa vuonna 2018.
- Vuonna 2017 uudistetut ja uutena tulleet (yhteensä 14) toimipaikat pääsivät viime vuonna täyteen myyntivauhtiin, mikä näkyi vahvana asiakasmäärän ja myynnin lisäyksenä.
- Toteutimme monia asiakaskokemusta parantavia asioita koulutusten ja uudistusten kautta.

- Uusina yksikköinä avasimme Food Market Herkun, Sale Kyröskosken ja Sale Härmälänrannan sekä ABC CarWashin Pirkkalaan.

- Palkitsimme koko henkilökuntamme hyvästä myynnin ja tehokkuuden kehittämisestä ylimääräisellä, yhteensä 1 miljoonan euron vuosipalkkiolla.

Hyvä myynnin kehitys ja tehokkuuden parantaminen näkyivät osuuskaupan tuloksen parantumisena. Jokaisesta myydyistä sadasta eurosta osuuskaupalle jäi viime vuonna 2,20 euroa. Vuonna 2017 vastaava summa oli alle 2 euroa. Maksamme tuosta 2,20 euron tuloksesta verot, lainan lyhennykset ja investoinnit.

Haluan kiittää lämpimästi henkilökuntaamme sekä hallintoamme vuodesta 2018.

Pirkanmaan Osuuskaupalla oli vuoden 2018 lopussa 201 730 asiakasomistajaa. Kiitän asiakasomistajiamme luottamuksesta. Jatkamme päivittäistä työtämme asiakasomistajien helpomman arjen eteen.



Timo Mäki-Ullakko
toimitusjohtaja



MEILLÄ OLI VAUHDIKAS VUOSI

Pirkanmaan Osuuskaupan vuosi rakentui 4,6 miljoonasta sydänteosta. Arjen keskelle mahtui paljon iloisia tapahtumia ja ripaus juhlaakin. Lue tästä vuoden 2018 kohokohdat.



Stockmann Herkku Pirkanmaan Osuuskaupalle – kuuntelukevät käynnistyi

Vuoden vaihteessa Tampereen Stockmann Herkku siirtyi Pirkanmaan Osuuskaupan omistukseen. Asiakasomistajien toiveita kuunneltiin heti laskemalla yli sadan tuotteen hintaa, ja kevään mittaan jatkokehitystä ideoitii henkilökunnan ja asiakasomistajien kanssa.



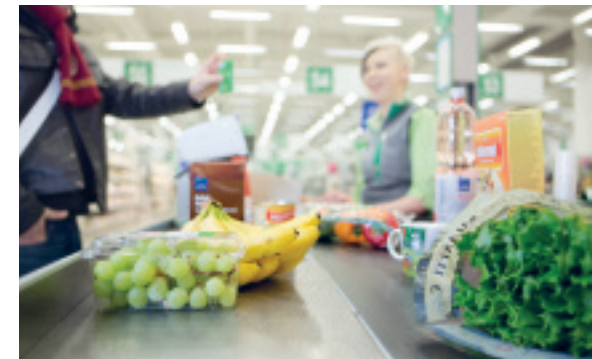
Muumimuseo seikkaili Sokoksessa

Maailman ainoa Muumimuseo haluaa näkyä siellä, missä ihmisiä liikkuu. Siksi iki-ihanaat muumit poikkisivat seikkailuillaan Tampere-talosta Tampereen Sokokselle, kun toiseen kerrokseen avattiin Pop up Muumimuseo tammi-maaliskuun ajaksi.



Sale Kyröskoski avasi ovensa 18.1. ja Sale Härmälänranta 15.2.

Alueen asiakasomistajien palvelutarjonta parani huomasti. Laajat aukioloajat helpottavat arjen aikataulutusta ja kaupan omasta paistopisteestä saa tuoreet leivonnaiset joka päivä.



Bonustaulukko parani 1.4.2018 – enemmän Bonusta useammille

Asiakasomistajien arvostama bonusjärjestelmä parani entisestään 1.4., eikä kyseessä ollut aprillipila. Pirkanmaan Osuuskaupan ylimpien bonusportaiden eurorajoja laskettiin, jolloin pienemmätkin kotitaloudet pääsivät nauttimaan paremmasta Bonuksesta.



Pirkanmaan ABC CarWash -verkosto laajeni

Autonpesun ei tarvitse olla hankalaa ja tylsää! S-market Pirkkalan pihaan avattiin kesäkuussa Pirkanmaan kahdeksas ABC CarWash. Asiakkaat voivat hoitaa autonsa puhtaaksi kätevästi kauppareissullaan ja saavat päälle ennennäkemättömän valoelämyksen. Linnainmaalle saatiin itsepalvelupesu jo keväällä.



Liityntäpysäköinnin pilotti helpotti ekologista työmatkailua

Kesäkuun alusta tuli mahdolliseksi yhdistää kestävä ja ruuhkaton työmatkailu sekä kätevä kauppassäily, kun Prisma Koivistonkylässä käynnistyi liityntäpysäköinnin kokeilu. Prisman vierestä Ekankulman pysäkiltä pääsee nopeasti bussilla keskustaan.



Monipuolisia kesätyömahdollisuuksia nuorille

Kesäaikaan S-ryhmän toimipisteissä vilisi nuorta energiaa ja uutta osaamista. Pirkanmaan Osuuskauppaan haki yli 2 000 kesätyöntekijää, ja heistä noin 400 valittiin töihin. Heidän lisäksi aiempien vuosien kesätyöntekijöitä jatkoi reilut sata. Tutustu ja tienaa -harjoittelun hakijoita oli 3 000, joista reilu 700 koululaista pääsi tutustumaan työelämään.



Meitä on nyt 200 000 asiakasomistajaa!

Pirkanmaan Osuuskaupan omistajakanta kasvoi vuonna 2018 aivan uudelle tasolle, kun 200 000 asiakasomistajan raja meni rikki. Tämän yhteisön kanssa on ilo rakentaa yhä parempaa arkea pirkanmaalaisille. Yhdessä olemme enemmän!



Pirkanmaalle tuli kaksi uutta Ässäkenttää – sadan kentän valtakunnallinen tavoite täynnä!

Palloliiton ja S-ryhmän yhteistyöllä on valmistunut sata Ässäkenttää ympäri maata edistämään lasten, nuorten ja koko perheen liikkumista niin koulussa kuin vapaa-ajalla. Pirkanmaan Osuuskauppa on tukenut jokaisen 13 kentän valmistamista 10 000 eurolla. Vuonna 2018 Sastamala ja Ikaalinen saivat omat uudet Ässäkentät.



Huippukokki Donato Carra inspiroi asiakasomistajia kokkaamaan

Marraskuussa kokattiin täydellistä risottoa italialaisen mestarin opissa. Koulutuskeittösämme Makupajassa pääsimme jakamaan rakauttamme ruokaan, kun huippukokki Donato Carra opasti asiakasomistajia italialaisen keittämisen saloihin.

*”Prisma
Kauppakassi
jää osaksi
arkeamme.”*

Tiia Töyrylä nappasi
valmiiksi keräiltyä ruoka-
ostokset mukaan työ-
päivän päätteeksi.



DIGIPALVELUT VAPAUTTAVAT ASIAKAS- OMISTAJAN AIKAA MUULLE ELÄMÄLLE



Digitaaliset palvelut monipuolistavat asiakasomistajien mahdollisuuksia asioida ruokakaupassa. Näkyvin osa osuuskaupan digipalveluista on Kauppakassi. Asiakas tilaa ruokaostokset verkkokaupasta ja joko noutaa ne valmiiksi keräiltynä tai saa ne kotiinsa kuljetettuna.



Tiia Töyrylä on paitsi Prisma Koivistonkylän työntekijä myös tyytyväinen Kauppakassi-palvelun asiakas.

– En jaksanut käydä tänään kaupassa, joten tilasin ruoat valmiiksi keräiltynä. Tämä on ensimmäinen kerta, kun käytän noutopalvelua, mutta tämä ehdottomasti jää osaksi arkeamme. Ostokset on niin helppo vain napata mukaan noutopisteestä, kun lähten kotiin, Töyrylä kertoo.

Töyrylän perheessä ruoan ostaminen verkkokaupasta tarkoittaa sitä, että kaupassakäynniltä vapautuu aikaa itselle ja perheelle.

– Minulla olisi mennyt ainakin tunti kaupassa. Nyt ehdin aiemmin kotiin, saan siivottua ja levähtyä ennen kuin haen lapsen hoidosta. Tällainen apu on tervetullutta etenkin nyt, kun yritämme saada arjen pyörimään sairastelujen jälkeen, Töyrylä sanoo.

Henriikka Heiskala helpottaa asiakkaan arkea valitsemalla ostokassiin laadukkaimmat tuoretuotteet ja pisimmät päiväykset.



Taitava keräilijä valitsee laadukkaat tuotteet ja pitkät päiväykset

Kun ruokaostosten keräilijällä ei ole suoraa kontaktia asiakkaaseen, asiakaskokemus välittyy pitkälti tuotteiden kautta. Prisma Koivistonkylän keräilijä **Henriikka Heiskala** valitsee tuotteet asiakkaan kauppakassiin kuin itselleen ostaisi.

– Valitsen asiakkaalle sellaista laatua kuin itsekin ostaisin. Katson myös, että tuotteen päiväys olisi mahdollisimman pitkällä. Kun asiakas saa ostoksensa, haluan että hän on tyytyväinen ja kokee, että hänen arkeaan on helpotettu, Heiskala sanoo.

Haasteita tuottaa etenkin hedelmä- ja vihannes- tuotteiden kypsyys sekä puuttuvien tuotteiden korvaaminen.

– Joku asiakas tarvitsee syöntikypsän tuotteen tänään, toinen taas muutaman päivän päästä. Jos jokin tuote on loppunut, pyrimme korvaamaan sen mahdollisimman hyvin vastaavalla tuotteella. Meille voi aina laittaa viestiä omista toiveistaan, että pystymme keräilemään sellaista kuin asiakkaat tarvitsevat, Heiskala kertoo.

Ostamisen eri tavat täydentävät toisiaan

– Kauppakassin takana on halumme tarjota asiakasomistajille sujuvampaa elämää. Asiakkaalla on enemmän mahdollisuuksia asioida kaupassa juuri niin kuin hän itse haluaa. Palvelulle on selkeä tarve, sillä sille on muodostunut vakiintunut asiakaskunta ja kysyntä lisääntyy koko ajan, kertoo toimialajohtaja **Ville Jylhä**.

*”Haluamme
tarjota asiakas-
omistajille
sujuvampaa
elämää.”*

Uudet konseptit laajentavat palvelutarjontaa

Ruoan verkkokauppaa kehitetään jatkuvasti sekä historiatietoon pohjautuen että asiakasomistajien toiveiden ja tarpeiden perusteella. Tavoitteena on löytää parhaat toimintamallit, saada tarjonta ja kysyntä kohtaamaan sekä saattaa palvelu yhä useamman asiakasomistajan saataville.

Jatkuvasti panostetaan myös yhtenäisen asiakaskokemuksen rakentamiseen digitaalisten palveluiden ja fyysisten liikkeiden välillä.

– Teemme töitä sen eteen, että verkossa olisi esillä sama tarjonta kuin myymälöissä. Digitaalisuudella voidaan myös edistää asiakaskokemusta fyysisten myymälöiden puolella. Esimerkiksi jos tuotetta ei ole myymälässä, sitä pystyisi kuitenkin esittelemään ja mahdollisesti tilaamaan digitaalisen sovelluksen avulla suoraan asiakkaalle, kertoo Jylhä digitaalisuuden mahdollisuuksista.

Monipuoliset digitaaliset palvelut asiakasomistajan apuna

Omat ostot on uusi asiakasomistajille tarjottava palvelu, jossa kuluneen vuoden ostojaan pystyy tarkastelemaan tuoteryhmittäen.

– Palvelun kautta asiakasomistaja saa oivalluksia omista kulutustottumuksistaan. Hän pystyy seuraamaan vaikkapa vihannesten kulutusta tai ostettujen muovikassien määrää, Jylhä vinkkaa.

Myös ABC-mobiili on uudistunut. Mobiilitankkaus on nopeampaa ja kätevää kuin ennen. ABC-mobiilia kehitetään jatkuvasti ja vuoden 2019 alussa palveluun tuli mahdollisuus maksaa autopesu kätevästi kännykällä.

Digitaalisuudella voidaan edistää asiakaskokemusta myös fyysisten myymälöiden puolella.



Hann-Mari Hiissa on pannut merkille, että Sale Härmälänrannassa on yllättävän hyvä hedelmä- ja vihannesvalikoima näin pieneksi kaupaksi. Petri Hakala kertoo, että hedelmävalikoimiin tuli limetti asiakkaan toiveesta.



LAADUN KOLMILOIKALLA TÄYTETÄÄN TÄRKEIMMÄT ASIAKAS- ODOTUKSET

Pirkanmaan Osuuskaupassa asiakasomistaja on aina ykkönen, ja asiakaskokemukseen panostetaan monin tavoin. Vuonna 2018 käynnistyi laadun kolmiloikka, joka näkyy asiakasomistajille päin hymyilevänä palveluna, ensiluokkaisena hedelmä- ja vihanneskattauksena sekä aukottomana valikoimana.



Hann-Mari Hiissa asioi helmikuussa 2018 avatussa Sale Härmälänrannassa lähes päivittäin. Hän on hyvillään pienen lähikaupan runsaasta valikoimasta. Etenkin HeVi-osastolla eteen aukeaa ilahduttava näky.

– Meillä syödään paljon hedelmiä ja vihanneksia, joten hyvä tuoretuotevalikoima on minulle erityisen tärkeä. Käyn kaupassa usein, sillä haluan salaattit ja hedelmät tuoreena. Täältä löydän tarvitsemani tosi hyvin, Hiissa kiittelee.

HeVi-osaston tuoreus ja näyttävyys onkin yksi laadun kolmiloikan kulmakivistä. HeVi-kouluttajat ovat kiertäneet Pirkanmaan Osuuskaupan päivittäistavaramyymälöissä jakamassa oppia. Osana laatutyötä Sale Härmälänrannassa otettiin vuonna 2018 käyttöön HeVi-osaston iltakierrokset.

– Varmistamme myös ilta-asiakkaille laadukkaan ja tuoreen HeVin. Nahistuneet tuotteet poistetaan. Tuotteet siirretään laatikoissaan eteen, jotta hyllyt näyttävät houkuttelevilta. Seuraamme laadun toteutumista päivittäin ja otamme valokuvia toteutuksesta. Iltakierros on siksi erityisen tärkeä, että meillä kaupankäynti painottuu iltaan, kertoo Sale Härmälänrannan apulaispäällikkö **Petri Hakala**.

Tuotteiden saatavuus on olennainen osa asiakaskokemusta

Laadukkaan hedelmä- ja vihannesvalikoiman lisäksi Sale Härmälänrannassa näkyvät myös muut laadun kolmiloikan keskeiset tavoitteet, eli hymyilevä tervehdys ja aukottomat hyllyt.

– Henkilökunta on ystävällistä ja apua saa aina kun tarvitsee. Joku lähtee vaikkapa näyttämään, missä jokin tuote sijaitsee. Hyllyjä tarkistetaan usein, jotta tavaraa olisi hyvin esillä. Hyvään palveluun kuuluu sekin, ettei olisi tyhjiä hyllyjä, sanoo Hiissa.

Saatavuuteen panostetaan tilausjärjestelmiä kehittämällä

Kesä 2018 oli kuumien miesmuistiin. Ei siis ollut yllätys, että kivennäisvesi- ja jäätelöhyllyillä kauppa kävi tiuhaan.

– Automaattinen tilausjärjestelmä tilaa tuotteita viiden edeltävän viikon menekin mukaan. Kun helteet alkoivat, ei järjestelmä pysynyt mukana. Teimme päivittäin manuaalisia tilauksia, jotta saisimme hyllyyn riittävästi suuren menekin tuotteita. Lopulta toimittajilta alkoivat tietyt tuotteet loppua, jolloin panostimme vielä enemmän korvaavien tuotteiden manuaaliseen tilaukseen, Petri Hakala muistelee hellekesää.

Saatavuushaasteista on otettu opiksi. Pirkanmaan Osuuskaupan työryhmät ovat pontevasti tehneet töitä muun muassa tilausjärjestelmän kehittämiseksi, ja kauppohenkilöstö panostaa puutteiden kirjaamiseen. Tulokset ovat näkyneet paitsi saatavuudessa myös tehokkuudessa ja laadussa.

– Tilausjärjestelmät ovat tarkat, joten hävikkiä tulee vähemmän. Järjestelmä auttaa myös tilaamaan juuri oikean määrän tuotteita, eli tavaraa ei tarvitse kuljettaa edestakaisin myymälän ja varaston välillä, vuonna 2018 vt. toimialajohtajana ollut **Jyrki Halme** sanoo.

”Hymy, HeVi ja saatavuus valikoituivat kehityskohteiksi, koska ne ovat tärkeimmät asiakasodotukset.” – Jyrki Halme, vt. toimialajohtaja





Aitoa hyvinvointia
AITA VALMENN

Aitoa hyvinvointia
AITA VALMENN

Herkumpi
HERKKU
matkalla Euroopan parhaaksi ruo

SÄILYTÄ
KEHITÄ

4,6
miljoonaa
sydän-
tekoa!

MARKKINAT
TAMMIKUU
150

kkku

KESKIVERTO EI RIITÄ – JOKAINEN ASIAKASOMISTAJA ANSAITSEE YKSILÖLLISTÄ PALVELUA



Pirkanmaan Osuuskaupassa tehtiin vuonna 2018 4,6 miljoonaa sydäntekoa. Lukuun mahtuu valtava skaala asiakkaiden toiveita, tarpeita ja odotuksia. Siksi palvelukaan ei voi olla kaikille samanlaista.

Pirkanmaan Osuuskaupassa panostetaan edelleen sydäntekoihin ja murusteluun, joissa perusajatus on se, että palvelutilanne tapahtuu aina kunkin asiakkaan lähtökohdista käsin.

– Murustelu on rentoa juttelua ruoasta. Jos asiakas on itse ruokaintoilija, hänen kanssaan voi jutella esimerkiksi uusista ruokatrendeistä. Toisille asiakkaille ruoanlaitto taas on pakollinen paha, jolloin häntä voi ilahduttaa arkea helpottavilla vinkeillä vaikkapa valmispizzan tai perunamuusin tuunaamisesta. Meillä arvostetaan jokaisen asiakkaan ruokavalintoja, korostaa toimialajohtaja **Mirkka Saikanmäki**.

Erityisen onnistuneita ja asiakaskokemukseen myönteisesti vaikuttavia palvelutilanteita Pirkanmaan Osuuskaupassa kutsutaan sydänteoiksi. Myös sydänteot löytävät muotonsa tilanteen ja asiakkaan mukaan.

– Olemme aina aloitteellisia asiakkaan suuntaan ja kuuntelemme tarkalla korvalla, millainen apu häntä ilahduttaisi.

Ruokakauppa jokaiseen tarpeeseen

Myös ruokakauppojen erilaiset profilit auttavat asiakasomistajia löytämään sen kaupan, josta itse saavat juuri oikeanlaiset tuotteet ja palvelut.

– Pieninkin Sale pyrkii yllättämään ruokavalikoimallaan ja tarjoamaan tuotteita niin arkeen kuin juhlahetkeen. Prismoissa taas viihtyy pidempäänkin vaikka koko perhe, Saikanmäki sanoo.

Vuonna 2018 Stockmann Herkku siirtyi Pirkanmaan Osuuskaupalle ja aloitti Food Market Herkkuna. Vuonna 2019 se uudistetaan omia vahvuuksiaan kunnioittaen.

– Molemmilla Herkuilla on omat vahvuutensa. Sokos Herkku tunnetaan muun muassa Suomen parhaista ja palkituista HeVi- sekä leipäosastoistaan, Pirkanmaan parhaista salaateista ja ihanista herkkukeittiön tuotteista. Food Market Herkku uudistuu vuoden 2019 aikana ruokatrendien suunnannäyttäjäksi. Food Market Herkusta tulee aito, rohkea, inspiroiva, selkeä sekä luotettavan laadukas. Hintataso alenee niin, että asiakasomistajan arki helpottuu myös edullisemmän ruokakorin muodossa. Meillä on pian Tampereen ja koko Pirkanmaan parhaat kaksi Herkkua, Saikanmäki lupaa herkuttelijoille.

Sydänteot ovat arjen yllätyksiä ja iloisia läsnäolon hetkiä, joilla Pirkanmaan Osuuskaupan työntekijät piristävät ja helpottavat asiakkaiden arkea joka päivä.

HALPUUTUS TUNTUU ARJEN SÄÄSTÖNÄ JOKAISEN ASIAKASOMISTAJAN TALOUDESSA

S-ryhmä etsii jatkuvasti järkevämpiä tapoja toimia, jotta prosesseista ja toiminnasta saadut tehot voitaisiin siirtää hintoihin ja sitä kautta rahalliseksi hyödyksi asiakasomistajille. Halpuutus kohdistetaan suosittuihin peruselintarvikkeisiin, jotta mahdollisimman moni hyötyisi hinnanalennuksista.

Vuosina 2015–2017 ruoan hinta yleisesti laski useita prosenttiyksiköitä. Halpuutus alkoi vuonna 2015. 87 % asiakasomistajista pitää halpuutusta hyvänä asiana, joten sitä jatketaan myös tulevaisuudessa.

– Asiakasomistajat ovat ruoan hinnan yleiseen laskuun tyytyväisiä. Pirkanmaan Osuuskauppa on jatkuvasti kasvattanut markkinaosuuttaan, joten teemme selvästi asioita oikein ja asiakkaita miellyttävällä tavalla, vuonna 2018 valikoimapäällikkönä toiminut **Jenni Keskinen** (kuvassa) iloitsee.

Osuuskaupan edullinen kokonaishinta realisoituu parhaiten tilanteessa, jossa asiakas kokeilee toista kauppaa vaihtelun vuoksi tai yksittäisen tarjouksen perässä.

– Jos muualta ostamisen jälkeen vertailee kasakuutteja, niin huomaa kyllä, että eroa on. Jotkin yksittäiset tuotteet saattavat olla toisaalla halvempia, mutta meidän tehtävämme on taata asiakasomistajille kokonaisedullisin ostoskori, Keskinen sanoo.

Halpuuttamista ei oteta tuottajahinnoista

Halpuutettujen tuotteiden joukossa on suomalaisten eniten ostamia arjen tuotteita kuten maitoa, kahvia, jogurttia, jauhelihaa ja broileria. Siten halpuuttaminen saadaan tuntumaan mahdollisimman monen asiakasomistajan pussissa.

Asiakasomistajilla on usein huoli siitä, että halpuuttaminen otetaan tuottajien selkänahasta.

Keskinen kumoaa sen pelon.

– Halpuuttaminen otetaan osuuskaupan omasta katteesta eikä tuottajahinnoista. Hälventääksemme ennakoluuloja halusimme tuoda tuottajien äänen kuuluviin viestinnässämme. Teimme muun muassa videomuotoisia tuottajahaastatteluja, joissa he ovat saaneet mahdollisuuden itse kertoa asiat omasta näkökulmastaan, Keskinen sanoo.

Tehokkaan toiminnan hyödyt annetaan asiakasomistajille

Halpuuttaminen on mahdollista siksi, että osuuskauppa panostaa jatkuvasti tehokkaampaan toimintaan. Esimerkiksi uusi täysautomaatioitu logistiikkakeskus ja tehokas tilausjärjes-

”Lähiruoan ja suomalaisten tuotteiden myynti on lisääntynyt halpuuttamisen myötä.”

telmä tuovat säästöjä, jotka voidaan siirtää suoraan tuotteiden hintoihin.

– Toimintaa on järkevöitetty myös myymälöissä. Esimerkiksi kuormien purku tehdään tehokkaasti porukalla, jolloin tuotteet saadaan nopeasti pois käytäviltä ja hyllyihin ostettaviksi. Prosessien tehostaminen ei tarkoita asiakaspalvelusta tinkimistä. Kun rutiinit hoidetaan mahdollisimman tehokkaasti, jää asiakaskohtaamisille ja sydänteoille enemmän aikaa, vuonna 2018 vt. toimialajohtajana toiminut **Jyrki Halme** kuvaa.



Paikallinen halpuuttaminen tuo lähiruokaan yhä useamman ulottuville

Pirkanmaan Osuuskauppa on halpuuttanut myös paikallisia tuotteita. Näin tuodaan lähiruoka yhä useamman pirkanmaalaisen ulottuville ja tuetaan paikallisia tuottajia.

– Moni paikallinen tuote on kasvattanut menekkiään aivan huikeasti. Halpuuttamisen jälkeen keskimääräinen myynnin kasvu ensimmäisen vuoden aikana on 70 %. Joidenkin tuotteiden myynti on nelinkertaistunut, joissakin menekki taas on kasvanut 50 %. Moni tuote on saavuttanut aivan uuden tason, jolle myynti on myös jäänyt, Keskinen kertoo.



ABC LAHDESJÄRVI UUDISTUI RUOKA- LISTAA MYÖTEN

ABC Lahdesjärvi uudistui remontissa vuonna 2017, ja viime vuonna uusiksi menivät myös ruokalista sekä vitriinin tuotteet. Hannu Tokee ja hänen linja-autoyrittäjänsä kuljettajat käyvät paljon ABC-asemilla, joten valikoiman runsaus on yksi heidän tärkeimmistä vaatimuksistaan.

Hannu Tokee piipahtaa ABC Lahdesjärvellä usein, joten asioinnin helppous ja valikoiman runsaus ilahduttavat.

”Tavoitteemme on tehdä ABC-asemista kohtaamispaikkoja, joihin myös paikalliset voivat tulla viihtymään.”

– Anna Mari Koutroukides, toimialajohtaja

– Ruokauudistus on entisestään parantanut raaka-aineiden laatua ja tuonut monipuolisuutta. Tuoreita tuotteita käytetään enemmän ja pakasteita vähemmän. Itse kokkina iloitsen siitä, että saa laittaa enemmän persoonaa peliin, kertoo **Mikko Kaappa**, ABC Lahdesjärven kokki.

– Meillä käy paljon kanta-asiakkaita, joten valikoimaa pitää olla ja laadun tulee pysyä tasaisena. Pyrimme myös pitämään noutopöydän hyvännäköisenä koko vuoron ajan, Kaappa sanoo.

Asioinnin helppous on olennainen osa asiakaskokemusta

Yksi kanta-asiakkaista on Tokeen liikenteen toimitusjohtaja **Hannu Tokee**. Hän ja muu Tokeen väki käy ABC-asemilla ympäri Suomen, mutta koska Tokeen varikko sijaitsee kolmen sadan metrin päässä ABC Lahdesjärveltä, tokeelaiset syövät siellä usein lounasta tai nappaavat kahvit mukaan ajoon.

– Sijaintinsa takia tämä on tällainen keidas meille. Kiireisenä miehenä arvostan helppoutta. Saan auton hyvin parkkiin, linjastot vetävät ja väljissä tiloissa on mukava asioida, Hannu Tokee kertoo.

Toimialajohtaja **Anna Mari Koutroukides** vahvistaa, että siistit ja toimivat tilat ovat tärkeimpiä asiakaskokemuksen rakennuspalikoita ABC-asemilla.

– Sujuva asiointi alkaa jo ulkoa. Pihaan pitää

olla helppo ajaa, eikä pihassa saa olla liukasta. Sisätiloissa taas on mietitty monenlaisten asiakkaiden tarpeita. Lapsiperheet pääsevät leikki-paikan lähelle syömään. Toisaalta salista löytyy myös rauhallisia ruokailupaikkoja. Työntekoonkin on oma hiljainen soppensa, jossa laitteet saa lataukseen, Koutroukides sanoo.

Terveellistä ja ekologista ruokaa asiakkaiden toiveet huomioiden

Ruokauudistus on näkynyt myös Tokeelle asti.

– Salaattipöytä on monipuolinen ja aina on lämpimiä vihanneksia tarjolla. Enemmän on tullut kalaa ja kanaa lounaspöytään, mistä itse pidän. Lounasvaihtoehtoja on joka päivä useampi, joten ruoan voi valita filiksien mukaan, Tokee kiittelee.

Ruokauudistus ei rajoitu vain ABC-asemiin vaan koskee muitakin Pirkanmaan Osuuskaupan ravintoloita sekä kauppojen Oma keittiö -palvelutiskikonseptia. Uudistuksen lähtökohtana on toki herkullisuus. Ruokatuotteiden kehityksessä otetaan kuitenkin vahvasti huomioon myös esimerkiksi trendit ja ekologisuus.

– Haluamme säilyttää vankat suosikkituotteet, mutta samalla luoda uutuuksia vastaamaan ruokatrendeihin ja asiakkaiden muuttuviin odotuksiin. Ekologisia toimintatapoja pohdimme jatkuvasti. Pystymme ohjaamaan ruokavalintoja ympäristöystävällisempään ja terveellisempään suuntaan esimerkiksi lisäämällä kasvien ja vähentämällä punaisen lihan käyttöä, Koutroukides sanoo.

Ruokauudistus toi aamiaispöytään entistäkin enemmän tuoreita hedelmiä ja raikkaita vihanneksia, iloitsee kokki Mikko Kaappa ABC Lahdesjärveltä.



ENERGIA- JUOMIEN IKÄRAJAA PILOTOITIIN VIRROILLA

Vanhempien ja koulun huoli nuorten energiajuomien runsaasta käytöstä kuultiin Virroilla. Syyskuusta joulukuuhun Virtain S-marketissa kokeiltiin 15 vuoden ikärajaa energiajuomien ostolle. Palaute on ollut pelkästään myönteistä, ja ikäraja säilyi kokeilun jälkeenkin.

Marketpäällikkö Kirsi Aho on saanut pelkkää hyvää palautetta energiajuomien K15-ikärajasta. Kimmo Hynynen arvostaa alueen kauppojen yhtenäistä linjaa.

– Viime aikoina ei ole näkynyt kassajonossa kovin nuoria energiajuomien kanssa. Kaupan edessäkään ei ole nuorisjoukkoja niitä hörpimässä, S-market Virtain asiakas **Kimmo Hynynen** on ilokseen huomannut.

Energiajuomien myynnin K15-ikärajaa kokeiltiin syyskuusta joulukuuhun 2018. Ikärajan myönteiset vaikutukset yhteisössä ovat selvät, ja paikallisilta tullut palaute on ollut pelkästään kiittävää ja kannustavaa.

– Monet opettajat ovat tulleet kertomaan, että vaikutukset ovat näkyneet koulussa esimerkiksi parempana keskittymisenä. Erityiskiitosta on tullut siitä, että pidämme yhtenäistä linjaa alueen muiden kauppojen kanssa, kertoo S-market Virtain marketpäällikkö **Kirsi Aho**.

”Tämä saattaa olla nuoren ensimmäisen kosketus johonkin ikärajaan. Se voi todella herättää nuoret miettimään, että miksi ikäraja on säädetty.”

– Kimmo Hynynen, Virrat

”Ikärajan tultua energiajuomien myynti väheni viiden kuukauden aikana 1 600 tölkillä verrattuna aikaisempaan vuoteen. Se on melkein kolmanneksen pudotus.”

– Kirsi Aho, marketpäällikkö, S-market Virrat

Oma kauppa on mukana arjessa käytännön teoilla

– Pirkanmaan Osuuskauppa on asiakkaidensa omistama. Siksi asiakasomistajien toiveet ja huolenaiheet ohjaavat vahvasti toimintaamme. Jos vanhemmat ovat huolissaan energiajuomien vaikutuksesta lastensa ja nuortensa koulunkäyntiin ja jaksamiseen, siitä tulee silloin meidänkin huolestamme, toimitusjohtaja **Timo Mäki-Ullakko** sanoo.

Pirkanmaan Osuuskaupan myymälöissä ei ennen Virtain pilottia ole rajoitettu energiajuomien myyntiä. S ryhmä-tasoista ikärajaa ei ole, mutta energiajuomia ei tähänkään asti ole markkinoitu eikä sijoitettu näyttävästi vaikkapa hyllynpäättyihin.

S-ryhmä antaa tukensa energiajuomien myyntirajoitusten selkeyttämiselle lainsäädännön kautta. Kilpailulainsäädännön takia ei kauppanala voi sisäisesti tehdä yleissitovia sopimuksia. Kukin toimija tekee siis tällä hetkellä omat ratkaisunsa.

Virtain pilotti on herättänyt kiinnostusta myös muissa Pirkanmaan Osuuskaupan myymälöissä. Ruoveden S-marketin henkilökunta ja asiakkaat ovat toivoneet kokeilun laajentuvan Ruovedelle. S-market Kangasala sijaitsee aivan koulun vieressä, ja paikalliset vanhemmat ja koulun vanhempainyhdistys ovat palautteissaan ilmaisseet huolensa energiajuomien kulutuksesta. Näiden kahden myymälän lisäksi energiajuomien myynnin K15-ikärajaa pilotoidaan vuonna 2019 myös Prisma Nokialla, jolloin saadaan kokemuksia myös suuremmasta yksiköstä.

ONNISTUNUT VIESTINTÄ EI OLE SOOLOILUA VAAN VUOROVAIKUTUSTA



Pirkanmaan Osuuskauppa on asiakkaidensa omistama, joten sen tulee olla omistajiensa näköinen. Jokainen asiakasomistajan ajatus, idea, palaute ja huolenaihe on arvokas, kun yhdessä rakennamme entistäkin parempaa kauppa. Siksi panostamme jatkuvasti siihen, että asiakasomistajilla olisi käytössään juuri heille luonteva tapa olla meihin yhteydessä.

Viestintään liittyviä tarpeita on juuri niin monta kuin on asiakasomistajiakin. Yksi ei halua olla verkon kanssa tekemisissä yhtään sen enempää kuin on pakko. Toinen taas asioi somessa mieluummin kuin kasvotusten. Yksi haluaa kaikki mahdolliset viestit, toinen vain välttämättömimmät.

– Viestintä on toimivaa ja läpinäkyvää vain silloin kun se aidosti tavoittaa vastaanottajan. Meille on tärkeää selvittää yhdessä asiakasomistajien kanssa, millaista viestintää he haluavat saada ja missä kanavissa, kertoo Pirkanmaan Osuuskaupan viestinnän asiantuntija **Viivi Pärssinen**.

– Meitä kiinnostaa erityisesti se, missä asiakkaat haluavat käydä meidän kanssamme keskustelua, jottei viestintä jää yksisuuntaiseksi.

Asiakasomistajan ääni kuuluviin Vaikuta viestintäämme-kierroksella

Osuuskaupan toiminnan ytimessä on ajatus siitä, että omistajat saadaan mukaan vaikuttamaan. Ihmisten väliset kohtaamiset innostavat jakamaan mielipiteitä paremmin kuin kyselytutkimukset. Siksi kutsuimme lokakuussa 2018 viitisenkymmentä asiakasomistajaa Koivistonkylän Prismalle kertomaan toiveitaan viestinnän suhteen.

– Vaikuta viestintäämme -kierros oli menestys. Kiinnostuneita oli enemmän kuin mitä kierrokselle lopulta mahtui, vt. markkinointipäällikkö **Heidi Jäppinen** kiittelee.

– Tilaisuus oli meille todella oivalluttava. Asiakkaiden suusta kuulimme, millaisista asioista he haluavat keskustella ja millaiset viestintäsisällöt ovat relevantteja ja kiinnostavia. Yllätys oli esimerkiksi se, että vastuullisuuteen liittyvät sisällöt kiinnostavat asiakasomistajia selvästi eniten.



”Pirkanmaan Osuuskauppa on valmis ottamaan vastaan uusia ideoita ja kriittistäkin palautetta. Kysymättä ei välttämättä tiedetä, mitä asiakkaat haluavat. Hieno kierros!”

– **Harri Pennanen**, asiakasomistaja, Tampere

Moni asiakasomistaja ehti istahtaa alas rupattelemaan Viivi Pärssisen ja Heidi Jäppisen kanssa. – Saimme ajatuksia viestinnän kehittämiseen, suuremmista linjoista käytännön asioihin, naiset kiittelevät.



30,5
miljoonaa
euroa
Bonusta

ENTISTÄ ENEMMÄN BONUSTA YHÄ USEAMMALLE

Omassa kaupassa asioinnin pitää olla asiakasomistajalle palkitsevaa. Siksi bonustaulukkomme uudistui vuonna 2018. Ostoista saa rahaa takaisin nyt entistä helpommin.

Satu ja Kasper Heinelo saavat kaikki arjen ruokatarpeet omasta lähikaupastaan S-market Sääksjärveltä, ja aikaa jää yhdessä ololle.

– Parasta Bonuksessa on se, että se kertyy kuin huomaamatta. Sitä tulee myös määrällisesti enemmän kuin muualta, koska Bonusta saa niin monesta liikkeestä ja tankkauksesta. Järjestelmä kannustaa meitä keskittämään, kertoo Lempäälän Sääksjärvellä asuva **Satu Heinelo** vieressään reipas eskarilainen **Kasper**.

Bonus ei ole kanta-asiakasjärjestelmä. Se on tapa palkita asiakasomistajia hyvittämällä tehdyjä ostoksia. Pirkanmaan Osuuskaupan ainoat omistajat ovat asiakkaat. On luontevaa, että he saavat etua asioidessaan omassa kaupassaan.

– Olemme halunneet rakentaa aidosti palkitsevan järjestelmän, ja siinä olemme iloksemme onnistuneet. S-ryhmän Bonus on tutkitusti arvostettu palkitsemisjärjestelmä muun muassa selkeytensä ansiosta. Bonus palautuu tilille oikeana rahana, jonka asiakasomistaja voi käyttää juuri siten kuin itse haluaa, vt. markkinointipäällikkö **Heidi Jäppinen** sanoo.

Heinelen perheessä Bonus kuluu usein arjen pyörytykseen, mutta se myös mahdollistaa luskusta.

– Saatamme ostaa Bonuksilla jotakin, mitä ei muuten raaskisi ostaa. Olemmepa kerran jopa ostaneet Bonuksilla pyykinpesukoneen, Heinelo kertoo.

Täysi Bonus aiempaa pienemmillä ostoksilla

Huhtikuussa 2018 bonustaulukko muuttui niin, että kolmen ylimmän bonusportaan ostorajat

tiputettiin selvästi alemmas. Nyt yhä useampi asiakasomistaja saa aiempaa enemmän Bonusta.

– Nyt täyden viiden prosentin Bonuksen saa jo 900 euron kuukausittaisilla ostoksilla. Ennen raja oli 1 200 euroa. Bonustaulukon muutoksen myötä korkeimmalla bonustasolla olevien talouksien määrä on yli kaksinkertaistunut, Jäppinen kertoo muutoksen vaikutuksista.

Muutos tuntuu myös Heinelen perheessä.

– Meillä menee useampi satanen kuussa ruokaan, ja kaiken ostamme S-ryhmän kaupoista. Kyllä se näkyy, että siitä saa nyt entistä enemmän takaisin, Satu Heinelo sanoo.

Keskittämisen mahdollisuuksia monenlaisille talouksille

Kaikkein pienituloisimmat tai kooltaan pienet taloudet eivät korkeimmille bonusaskelmille yllä, mutta heitäkään ei ole unohdettu hyvitysjärjestelmää kehitettäessä.

– Jo 50 euron kuukausittaisista ostoksista saa hyvitystä, joten hyvin moni pienikin talous pääsee Bonuksiin kiinni. Bonusjärjestelmä koituu kaikkien asiakasomistajien eduksi sitäkin kautta, että asiakasomistajien keskittäminen ja sitoutuminen tekee toiminnasta ennustettavampaa ja tehokkaampaa. Tämä näkyy kaikille talouksille muun muassa valikoiman laajuutena, matalampana hintatasona ja kattavampana kauppaverkostona, Jäppinen muistuttaa.

– Järjestelmä palkitsee ostosten keskittämi-

sestä. Pirkanmaan Osuuskaupan myymälöistä ja toimipisteistä saa kattavasti arjen tarpeet, kuten ruoan, vaatteet ja polttoaineen. Partneridemme kautta Bonusta voi kerryttää muun muassa vakuutuksista, sähköstä ja muista välttämättömyyksistä. Tätä kautta bonusostoja voi kertyä paljonkin, ja arjen hankinnoista saa rahaa takaisin.

ASIAKASOMISTAJIEN MÄÄRÄ 2018

201 730

2017	198 185
2016	192 141
2015	185 608
2014	179 687

ASIAKASOMISTAJILLE MAKSETUN BONUKSEN MÄÄRÄ 2018

30,5 milj. €

2017	30,0
2016	31,1
2015	29,6
2014	31,4



INNOSTAVIA MAHDOLLISUUKSIA TYÖURANSA ALUSSA OLEVILLE

Kesällä 2018 Pirkanmaan Osuuskaupan toimipisteisiin saatiin noin 500 kesätyöntekijää tuomaan iloa, energiaa ja osaamista asiakkaille ja työyhteisöihin. Tutustu ja tienaa -harjoitteluun valittiin reilu 700 koululaista. Kesätyöpaikasta alkaa monelle innostava polku työelämään.

– Toiveenamme on saattaa kesätyömahdollisuudet jatkossa entistä useampien ulottuville. Siksi pohdimme parhaillaan kesätyöntekijöiden aläikärajan laskemista. Esimerkiksi keittiöpuolella ikärajaa lasketaan 16 vuoteen jo vuonna 2019, kertoo Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstöjohtaja **Tero Hassinen**.

Monipuolisia polkuja tulevaisuuden työelämään

Monen muun alan tapaan kaupanalakin on murroksessa, ja esimerkiksi digitaalisuus muuttaa työntekoa ja asioimisen tapoja valtavasti. Hassinen kuitenkin rohkaisee työelämässä ensi askeleita ottavia nuoria muistuttamalla, että töitä on jatkossakin vaikka kuinka paljon.

– Oma asenne ja osaamisen kehittäminen vievät pitkälle. Me Pirkanmaan Osuuskaupassa tuemme ja tarjoamme monenlaisia urapolkuja. Meille ei tarvitse tulla huippuunsa koulutettuna,

vaan työn ohessa voi kouluttautua ja edetä aina esimieheksi saakka, Hassinen kertoo.

Pirkanmaan Osuuskaupassa on mahdollista esimerkiksi suorittaa merkonomitutkinto työn ohessa, kouluttautua S-Päällikkö-valmennuksessa tai aloittaa urapolku S-Trainee-harjoittelijaohjelmassa.

Toisaalta kaikkien ei tarvitse edetä urallaan, vaan Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstörakenteen tukirangaksi tarvitaan jokaiseen toimipisteeseen osaavia tekijöitä arjen asiakastyöhön.

Oppilaitosyhteistyöstä hyötyvät kaikki osapuolet

Pirkanmaan Osuuskauppa tekee aktiivista yhteistyötä alueen koulutuslaitosten kanssa muun muassa tarjoamalla kaupan- ja ravintola-alan harjoittelupaikkoja opiskelijoille.

– Opiskelijat saavat opiskeluun kuuluvat harjoittelut hoidettua ja pääsevät samalla näkemään työtä ja osaamisvaatimuksia sekä verkostoitumaan työnantajien kanssa. Samalla saamme itse tulevaisuuden osaajia meille harjoitteluun, ja monesti harjoittelijan ura jatkuu meillä työntekijänä, Hassinen iloitsee.

Kesätyöpaikkoja löytyy sekä kaupasta että ravintoloista ja kahviloista. Asenne ratkaisee!

*Kaikki kesä-
töitä hakenneet
haastateltiin myös
vuonna 2018.*



Jutta Sormunen (oik.) pitää asiakaspalvelusta.
Perehdyttäjä Minna Korpela käy aina välillä
kyselemässä kuulumisia.



ROOLI JOKAISELLE TIIMILÄISELLE – ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVAT TUOVAT VIRTAA TYÖYHTEISÖÖN

Erityistä tukea tarvitsevien aurinkoinen hymy ja tinkimätön työmotivaatio rikastuttavat työyhteisöä ja näkyvät asiakkaille saakka.

Ostoskorien kuljetus, henkareiden kerääminen, hyllyjen täyttäminen. Pirkanmaan Osuuskaupassa on palkattu erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä hoitamaan tärkeitä arjen tehtäviä, jotta toiminta pyörii normaalisti ja asiakkaiden on hyvä asioida kaupassa.

– Me haluamme saattaa työn ja tekijän yhteen. Erityistä tukea tarvitsevien on hankalassa taloustilanteessa ollut tavallistakin vaikeampi työllistyä. Lisäksi perinteiset rekrytointitilaisuuksudet ovat heille haastavia. Siksi olemme halunneet kehittää heille oman rekrytointimallin, jossa he voivat tuoda osaamistaan ja persoonaansa esiin, kertoo Pirkanmaan Osuuskaupan viestinnän asiantuntija **Viivi Pärssinen**.

Pärssisen lisäksi erityistä tukea tarvitsevien työllistymishankkeessa ovat mukana projektityöntekijä ja perehdyttäjä **Minna Korpela** sekä työhyvinvointipäällikkö **Jaana Salo**. He ovat saaneet todistaa, miten erityistä tukea tarvitsevat rikas-

tuttavat työyhteisöä ja kaupan ilmapiiriä.

– Erityistä tukea tarvitsevat tuovat positiivista virtaa työpaikalle ja yhteisöllisyys kasvaa. Yksi moikkaa kaikkia asiakkaita, toinen rupattelee iloisesti. Vaikka asiakastilanteet saattavat jännittää, ne onnistuvat usein hienosti. Tästä on tullut kiitosta asiakkailta ja kollegoiltaakin, Korpela kehaisee.

Vuonna 2018 Pirkanmaan Osuuskauppa työllisti 14 erityistä tukea tarvitsevaa määräaikaisiin työsuhteisiin. Heistä neljä työllistyi jatkoon.

”Parasta työssäni on asiakkaiden kohtaaminen. Näytän tuotteiden paikkoja. Välillä tulee vaikeitakin kysymyksiä. Parhaani mukaan yritän ja kysyn muilta apua tarvittaessa.”

– Jutta Sormunen, myyjä

HYVINVOINTI LUODAAN YHDESSÄ – KÄYTÄNNÖN VASTUULLISUUSTEKOJA VUODELTA 2018

Osuuskauppa lasten ja nuor- ten asialla



Suomen 100 Ässäkenttää edistävät nuorten liikkumista

**Ässäkenttä-ohjelma madaltaa liikkumisen kyn-
nystä tuomalla kiinnostavia, ilmaisia liikunta-
paikkoja lasten ja nuorten lähelle. S-ryhmä ja
Palloliitto käynnistivät hankkeen vuonna 2014.
Hankkeen tavoite saavutettiin loppuvuodesta
2018, kun Suomen sadas Ässäkenttä valmistui.**

Pirkanmaan Osuuskauppa on tukenut jokaisen
kolmentoista alueelleen rakennetun monitoimi-
kentän valmistumista 10 000 eurolla.

– Haluamme olla mukana tukemassa lasten ja
nuorten mahdollisuuksia liikkua sekä koulussa
että vapaa-ajalla, osana terveellisiä elämänta-
poja. Ässäkenttät ovat avoinna jokaiselle, joten
koko perhe pääsee liikkumaan yhdessä, Pir-
kanmaan Osuuskaupan toimitusjohtaja **Timo
Mäki-Ullakko** kertoo.

Pirkanmaan Osuuskaupan alueelle rakennet-
tiin kaksi uutta Ässäkenttää vuoden 2018 aikana.
Toukokuussa monitoimikenttä saatiin käyttöön

Ikaalisten Kilvakkalan koululla. 140 oppilaan
maalauskoulussa Ässäkenttä otettiin innolla vas-
taan ja se on kannustanut oppilaita liikkumaan
yhdessä niin koulupäivän aikana kuin vapaa-
ajalla. Elokuussa puolestaan vietettiin Sasta-
malan Karkun koulun Ässäkentän avajaisia. Kar-
kussa kenttä on lisännyt ennestään aktiivisen
välituntiliikkumisen määrää, minkä lisäksi moni-
toimikenttää on hyödynnetty liikuntatunneilla.

Asiakasomistajat pääsivät vaikuttamaan 30 000 euron avustuspotin jakautumiseen

**Pirkanmaan Osuuskaupan sponsorointituki
ohjataan paikallisille yhdistyksille Kannusta-
jat-ohjelman kautta. Kannustajat-potti jaetaan
yhdistysten kesken siinä suhteessa, missä kan-
nustajat ovat kerryttäneet itselleen Bonusta.
Vuonna 2018 yhdistyksiä avustettiin yhteensä
30 000 eurolla.**

**Yksi vuoden 2018 avustusta saaneista kohteista
on Viialan koulun vanhempainyhdistys.**

Viialan yhteiskoulun oppilaat Janette ja Väinö Puomila, Elias Kukkonen ja Martti Mäkelä ovat ottaneet tabletit innolla käyttöön.



– Viialan koulu on kärsinyt pitkään sisäilmaongelmista ja kalliiden kunnostustöiden vuoksi tietotekniset hankinnat ovat siirtyneet. Siksi päätimme käyttää koko potin tablettien hankkimiseen, **Marja Mäkelä** vanhempainyhdistyksestä kertoo.

Kannustajat-pottia kerrytettiin aktiivisella somekampanjoinnilla muun muassa paikallisissa

Facebook-ryhmissä. Kertyneillä rahoilla ostettiin yhdeksän tablettia ja lisäksi yksi laite saatiin lahjoituksena.

– Oli hieno hetki, kun syksyllä uuden koulun avajaisissa lahjoitimme tabletit koululle. Nyt oppilaat pääsevät työskentelemään nykyaikaisilla välineillä puhtaissa tiloissa, vanhempainyhdistyksen puheenjohtaja **Riikka Gallén** iloitsee.

Nuorison ääni kuuluviin – Linnainmaan nuorten toiveena Yö Prismassa

Pirkanmaan Osuuskauppa toteuttaa paljon puuhaa pienemmille lapsille ja lapsiperheille. Vuonna 2018 mietimme, miten voisimme olla läsnä myös mahtavan nuorisomme elämässä. Linnainmaan energisten ja idearikkaiden nuorten toive toteutuu, kun he pääsevät keväällä 2019 viettämään yön Prismassa.

Nuorisokeskus Muru sijaitsee aivan Linnainmaan Prisman vieressä, joten nuoret asioivat luonnollisesti paljon myös Prismassa. Heidän kanssaan on jo aiemmin tehty yhteistyötä. Nuoret ovat auttaneet Prismassa keräämällä hyllyistä pahviroskaa pois ja saaneet kiitokseksi nuorisotilaansa nuudeleita, muroja ja muita toimivia tuotteita.

– Halusimme kohdata nuoret ja järjestää heille mielekästä tekemistä. Meillä oli mahtava ideointitilaisuus, jossa nuoret saivat vapaat kädet toivoa mitä tahansa maan ja taivaan väliltä. Yö Prismassa oli teema, joka nousi selvästi ylitse muiden. Sellainen järjestetään keväällä, viestintän asiantuntija **Viivi Pärssinen** kertoo.

Linnainmaan hanke on innostava alkusysäys nuorten kanssa tehtävään yhteistyöhön. Hankkeita nähdään varmasti jatkossa lisää.

– Haluamme, että nuoret voisivat tulla tutuiksi kanssamme ja kokea tulevaisuutta kohdatuiksi tasavertaisina, Pärssinen korostaa.



Hävikkiruoka päättyy Pirkanmaan Osuuskaupan ruokakaupoista apua tarvitseville 24 yhteistyökumppanin kautta.

Ruoka ei kuulu roskikseen vaan ihmisten hyvinvoinnin lähteeksi

Yhä suurempi osa hävikkiruoasta toimitetaan apua tarvitseville pirkanmaalaisille sen sijaan että se päätyisi jätteeksi. Vuonna 2018 Pirkanmaan Osuuskauppa lahjoitti 178 000 kg hävikkiruokaa hyväntekeväisyyteen. Se on 33 000 kg enemmän kuin edellisvuonna 2017.

– Ruokajakelussa mukana ollut yhteistyökumppanimme kertoi, miten 12-vuotias lapsi tuli kahden pulkan kanssa hakemaan 9-henkiselle perheelle ruokaa, kun hänen äitinsä oli sairas. Tämä surullinen tapaus kuvastaa hyvin sitä, miten paljon auttamisen tarvetta ja mahdollisuuksia Pirkanmaalla on, kertovat Pirkanmaan Osuuskaupan ryhmäpäällikkö **Mari Riutta** ja viestinnän asiantuntija **Viivi Pärssinen**.

Ruokakaupoista jää ruokaa, joka on edelleen täysin syömäkelpoista, vaikka parasta ennen -päiväys olisi jo mennyt. Hävikkiruoka päättyy apua tarvitseville 24 yhteistyökumppanin kautta.

Yksi tärkeimmistä yhteistyökumppaneista on Tampereen ev.lut. seurakuntayhtymä. Sen ylläpitämä RuokaNysse toimittaa tarvitseville ruoka-apua, joka koostuu EU:n ruoka-avusta, lahjoitetusta hävikkiruoasta ja seurakunnan ostamasta ruoasta.

– Jotta voisimme vielä paremmin kantaa vastuumme kaikkien pirkanmaalaisien hyvinvoinnista, kartoitamme uusia lahjoitettavia tuoteryhmiä ja yhteistyökumppaneita. Jonkin verran lahjoitamme myös käyttötavaraa. Esimerkiksi pienen lommon saanut paistinpannu on edelleen erinomainen käyttöön, naiset kertovat.

*178 000 kg
hävikkiruokaa
hyväntekeväisyy-
teen vuonna
2018.*

Näin säästimme energiaa vuonna 2018

Kokonaissähkönkulutus pieneni edellisvuodesta 2 016 MWh. Säästö vastaa noin 110 sähkölämmitteisen omakotitalon kokonaissähkönkulutusta vuodessa.

Toimipaikkaverkoston uudistamalla **säästimme sähköä** 1 100 MWh, mikä vastaa noin 61 sähkölämmitteisen omakotitalon vuotuista kokonaissähkönkulutusta. Lämpöä säästyι uudistusten myötä 750 MWh, eli noin 75 omakotitalon vuotuista lämmitysenergiankulutusta vastaava määrä.

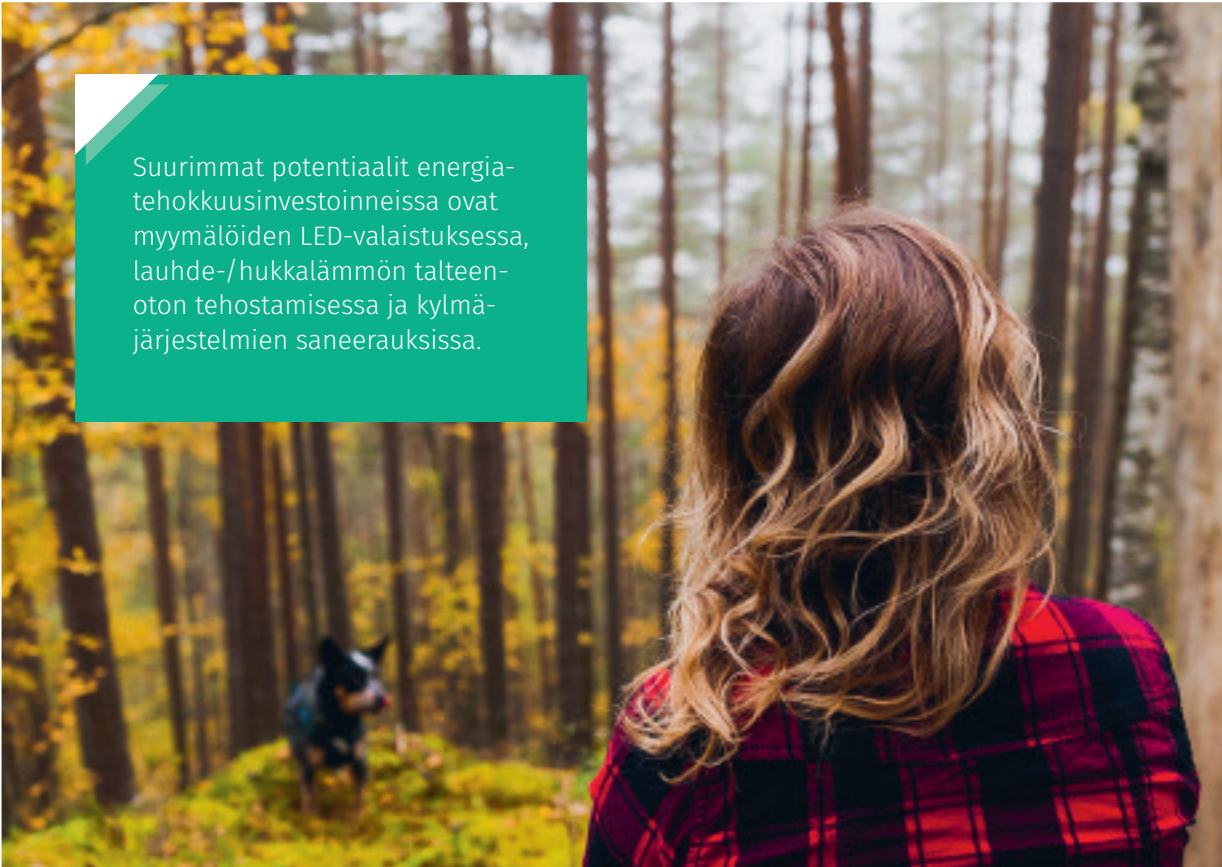
Näin käytimme uusiutuvaa energiaa vuonna 2018

Tuulivoimalla tuotettiin 50,6 % kaikesta osuuskaupan käyttämästä sähköstä. Se on 4,2 % edellisvuotta enemmän.

Aurinkokennoja löytyy Prisma Kangasalta ja Nokialta sekä S-market Sääksjärveltä. Niillä tuotamme lähes 400 MWh vuodessa, eli noin 20 sähkölämmitteisen omakotitalon vuotuisen kokonaissähkönkulutuksen verran.

Näin panostimme tulevaan energiansäästöön

Kun myymälään vaihdetaan loisteputkivalaistuksen tilalle **energiatehokkaat LED-valaisimet**, säästetään noin 50 % valaistuksen energiankulutuksesta.



Suurimmat potentiaalit energia-
tehokkuusinvestoinneissa ovat
myymälöiden LED-valaistuksessa,
lauhde-/hukkalämmön talteen-
oton tehostamisessa ja kylmä-
järjestelmien saneerauksissa.

Ajankohtaiset Pirkanmaan Osuuskaupan
LED-kohteet:

- Prisma Koivistonkylä (kevät 2019)
- S-Market Mänttä (kevät 2019)

Lauhde-/hukkalämmön talteenoton tehostamisella säästetään noin 25–50 % lämmityksen energiakustannuksista.

Ajankohtaiset lauhde-/hukkalämmön talteenoton tehostamishankkeet:

- Prisma Kaleva (joulukuu 2018)
- Sokos Tampere (tammikuu 2019)

Kylmäjärjestelmien saneeraus saattaa laskea markkin kokonaisenergiankulutusta jopa 60 %.

Ajankohtaiset kylmäjärjestelmien saneeraukset:

- S-Market Mänttä
- S-Market Viiala
- Sale Nattari

Noin 500
kesätyön-
tekijää

Lahjoitettua
hävikkiruokaa
178 000 kg

Kannustajat-potti
30 000 €

13
Ässäkenttää
rakennettu

Yli 700
Tutustu
ja tienaa
-nuorta

20
sähköautojen
latauspistettä



Joulun kampanjoissa asiakkaamme lahjoittivat 6362 lahjaa vähävaraisten perheiden lapsille ja 2078 kukkaa yksinäisille vanhuksille.



TALOUSJOHTAJAN KATSAUS

Liikevaihto

Pirkanmaan Osuuskaupan **liikevaihto vuonna 2018 oli 910,5 milj. euroa**, jossa oli kasvua edelliseen vuoteen 46,6 milj. euroa eli 5,4 prosenttia. Kaikki liiketoiminta-alueet onnistuivat kasvattamaan liikevaihtoaan.

Päivittäis- ja käyttötavarakaupan liikevaihto kasvoi 5,2 prosenttia. Kasvuun vaikuttivat lähinnä uudet toimipaikat ja elintarvikkeiden halpuuttaminen. Yleistä markkinakasvua selvästi paremmasta päivittäistavarakaupan kehityksestä johtuen markkinaosuuden odotetaan nousevan.

Ravintoloiden liikevaihto kasvoi 7,5 prosenttia. Hyvän kehityksen taustalla on mm. ravintola Puiston ensimmäinen täysi toimintavuosi ja panostukset ruokatuotteen kehittämiseen. ABC-liiketoiminnan liikevaihto kasvoi 5,5 prosenttia. Kasvuun vaikuttivat mm. uusien autonpesuyksiköiden avaaminen ja polttonesteiden hintojen nousu.

Investoinnit

Vuoden 2018 investointien yhteismäärä omaan taseeseen oli 10,7 milj. euroa eli 1,2 prosenttia liikevaihdosta. Lisäksi investoitiin kalusto-

leasingsopimusten avulla ulkopuolisen sijoittajan taseeseen 0,1 milj. euroa. Edellisenä vuonna investoinnit omaan taseeseen olivat suuruudeltaan 34,6 milj. euroa.

Vuoden 2018 merkittävimmät investoinnit olivat uuden S-marketin rakennustöiden käynnistyminen Tesomalla ja Sale-verkoston täydentyminen uusilla yksiköillä Kyröskoskella ja Tampereella Härmälänrannassa.

Liiketoiminnan tulos

Konsernin toiminnan tulos (ylijäämä ennen veroja) oli 26,0 milj. euroa (ed. v. 22,4 milj. euroa). **Toiminnan tulos oli 2,9 prosenttia liikevaihdosta** (ed. v. 2,6 %). Verojen jälkeen tilikauden ylijäämäksi konsernissa muodostui 21,5 milj. euroa (ed. v. 18,6 milj. euroa).

Omavaraisuusaste oli taseen loppusummasta laskettuna 57,0 prosenttia (ed. v. 50,9 prosenttia). Taseen loppusumma oli 422,6 milj. euroa, se laski edellisestä vuodesta 8,9 milj. euroa. Sijoitetun pääoman tuotto prosentti nousi edellisen vuoden 7,6 prosentista 8,7 prosenttiin. Oman pääoman tuotto prosentti oli 9,3 prosenttia (ed. v. 9,0 prosenttia).





Asiakasomistajuus ja Bonus

Pirkanmaan Osuuskaupalla oli vuoden 2018 päättyessä **201 730 jäsentä eli asiakasomistajaa**. Määrä kasvoi yhteensä 3 545 asiakasomistajalla. Vuoden lopussa 70,0 prosenttia Pirkanmaan alueen talouksista oli asiakasomistajia. Pirkanmaan Osuuskaupan bonusmyynnin osuus kokonaismyynnistä oli 72,5 prosenttia. Osuuskaupan ja partnereiden bonusmyynti kasvoi 0,2 prosenttia vuodesta 2017.

Asiakasomistajat saivat vuonna 2018 Bonusta 30,5 milj. euroa, jossa oli kasvua edelliseen vuoteen 0,5 milj. euroa eli 1,6 prosenttia. Bonuksen määrään laskevasti vaikutti uuden alkoholilain kielto maksaa Bonusta alkoholituotteista 1.3.2018 alkaen sekä nostavasti bonustaulukon bonusrajojen laskeminen 1.4.2018 alkaen. Maksutapaetuna S-Etukortilla maksetuista ostoksista tilitettiin asiakasomistajille 0,8 milj. euroa. Lisäksi asiakasomistajille maksettiin edustajiston päätöksen mukaisesti vuoden 2017 tuloksen perusteella osuuspääoman korkoa 1,5 milj. euroa. Asiakasomistajien keskimääräinen bonusprosentti vuonna 2018 oli 3,2.

Pirkanmaan Osuuskaupan hallitus esittää, että asiakasomistajille ei makseta osuuspääoman korkoa vuodelta 2018. Ostoista maksettu bonus 30,5 milj. euroa ja maksutapaetuna maksettu 0,8 milj. euroa huomioon ottaen kokonaispaljautuminen vuonna 2018 on 31,3 milj. euroa, eli asiakasomistajaa kohden keskimäärin 157 euroa vuodessa.

Henkilöstö

Pirkanmaan Osuuskaupan **henkilöstön määrä oli vuoden lopussa yhteensä 2 787**, laskua edelliseen vuoteen oli 383 henkilöä. Kokoaikaisiksi muutettuna henkilömäärä oli keskimäärin 2 019. Siinä oli vähennystä edellisen vuoden vastavaan 18 henkilöä eli 0,9 prosenttia.

Henkilöstön määrään vaikuttivat mm. sisäisten palveluiden keskittäminen ja toiminnan tehostaminen, jonka seurauksena pienituntisten työsopimusten määrä väheni merkittävästi. Samaan aikaan koko henkilöstörakenne muuttui kohti tavoiteltua ja kokoajikaisten määrä kasvoi.

Vakituisten työntekijöiden määrä lisääntyi neljä prosenttiyksikköä ollen 92 prosenttia (ed. v. 88 %). Määräaikaista työsuhteita oli vuodenvaihteessa 221, joista suurin osa työskenteli perhevapaiden sijaisina tai joulukiireapulaisina. Tehdyistä työtunneista 95 prosenttia teki oma henkilöstömme, ja vuokratyön osuus oli noin 5 prosenttia. Henkilöstöstä kokoajikaista oli 763 (27,4 %) ja osa-aikaista 2 024 (72,6 %). Edellisen tilikauden lopussa kokoajikaisten osuus oli 26,2 prosenttia.

Osuuskauppa oli merkittävä nuorten työllistäjä kesällä. Se tarjosi työpaikan noin 500 kesätyöntekijälle ja Tutustu työelämää ja tienaa -harjoittelupaikan yli 700:lle 14–17-vuotiaalle nuorelle.

Vuoden 2019 näkymät

Suomen taloudellisen tilanteen kehitys on merkittävä tekijä osuuskaupan ja S-ryhmän toimintojen kehittymiselle. S-Pankki ennustaa Suomen talouden kasvun hiipuvan alle kahden prosentin ja olevan 1,7 prosenttia sekä vuonna 2019 että 2020. Ansiotason kasvun ennustetaan edelleen olevan kuluttajahintojen kasvua korkeampaa, mikä yhdessä edelleen pienenevän työttömyysasteen kanssa ylläpitää yksityisen kulutuksen kasvua. Kasvun arvioidaan olevan kuitenkin vuotta 2018 heikompaa. Myös lähes nollassa useita vuosia olleiden korkojen ennustetaan lähtevän nousuun Euroopan keskuspankin nosttaessa ohjauskorkojaan vaihteittain vuosien 2019 ja 2020 aikana.



Taloukasvun ennakoitu heikentyminen heijastuu myös Pirkanmaan Osuuskaupan vuoden 2019 näkymiin. Myynnin kasvun odotetaan jatkuvan edellistä vuotta hitaampana. Päivittäistavarakaupassa hintakilpailu jatkuu kireänä ja markkinoiden kasvun odotetaan jäävän edellistä vuotta pienemmäksi. S-ryhmän vuonna 2015 aloittama päivittäistavaroiden hintojen halpuuttaminen jatkuu myös vuonna 2019. Halpuuttaminen laskee suhteellista myyntikatetta edelleen

päivittäistavarakaupassa, ja sen vaikutusta kompensoidaan parantamalla tuottavuutta ja säästämällä kuluissa sekä investoinneissa.

Vuonna 2019 konsernin **kokonaismyynnin kasvutavoite on hieman alle kaksi prosenttia**. Hintapanostuksista ja kasvavista investoinneista johtuen toiminnan tuloksen ennakoidaan jäävän edellistä vuotta alemmalle tasolle. Konsernin maksuvalmius säilyy vuonna 2019 hyvällä tasolla. Vuoden 2019 investoinnit ovat suunnitelmien mukaan noin 30 milj. euroa. Suurimmat investointikohteet ovat S-market Tesoma, S-market Viialan laajennus ja Sale Janka. Investointien rahoitus hoidetaan tulorahoituksella ja nostettavilla lainoilla.

Halpuuttaminen jatkuu, ja sen vaikutusta kompensoidaan parantamalla tuottavuutta ja säästämällä kuluissa sekä investoinneissa.



PIRKANMAAN OSUUSKAUPPA LUKUINA



LIKEVAIHTO
milj. €

2017	863,9
2016	826,7
2015	781,4
2014	791,2

910,5



HENKILÖSTÖN
MÄÄRÄ kokoaikaisiksi
muutettuna

2017	2037
2016	2024
2015	1943
2014	1924

2019

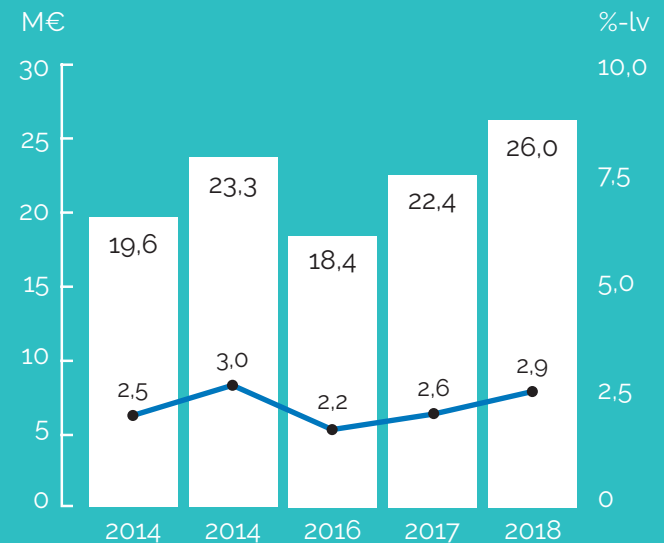


111
TOIMIPAIKKAA



TOIMINNAN
TULOS milj. €

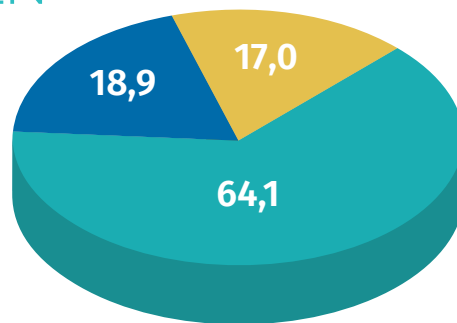
26,0
ennen
satunnais-
eriä





PIRKANMAALAINEN
VERONMAKSAJA

110,7 milj. €



YMPÄRISTÖ- JA VALMISTEVEROT 71,0 MILJ. €

POLTTONESTEIDEN VALMISTEVERO: 69,0 MILJ. €

SÄHKÖVERO: 2,0 MILJ. €

ARVONLISÄ-, KIINTEISTÖ- JA TULOVERO 20,9 MILJ. €

ARVONLISÄVERO 16,1 MILJ. €

KIINTEISTÖVERO: 1,2 MILJ. €

YHTEISÖJEN TULOVERO: 3,6 MILJ. €

ENNAKONPIDÄTYKSET JA TYÖNANTAJAMAKSUT 18,8 MILJ. €

TILITETYT ENNAKONPIDÄTYKSET 12,1 MILJ. €

ELÄKEVAKUUTUSMAKSUT 6,1 MILJ. €

TYÖNANTAJAN SV-MAKSUT 0,6 MILJ. €

99,7% Pirkanmaan Osuuskaupan jätteistä menee hyötykäyttöön, eikä niistä makseta jäteveroa, jota ei siksi ole huomioitu kuviossa. Lisäksi S-ryhmä maksaa pankki-, varainsiirto-, arpajais-, lähde-, valmiste-, ajoneuvo- ja autoveroa sekä metsänhoitomaksua, joita ei ole sisällytetty oheiseen kuvioon.

MEILLÄ TAPAHTUI

AVASIMME UUSIA YKSIKÖITÄ:



Lakkautetut yksiköt:

S-Pankin asiakaspalvelupisteet Kangasalla, Koivistonkylässä, Lempäälässä, Linnainmaalla ja Nokialla, Ravintola Kustaa, Siivouspalvelut liikkeenluovutuksena SOLille.



PÄÄTÖKSENTEKO OSUUSKAUPASSA

Hyvä asiakasomistajamme,

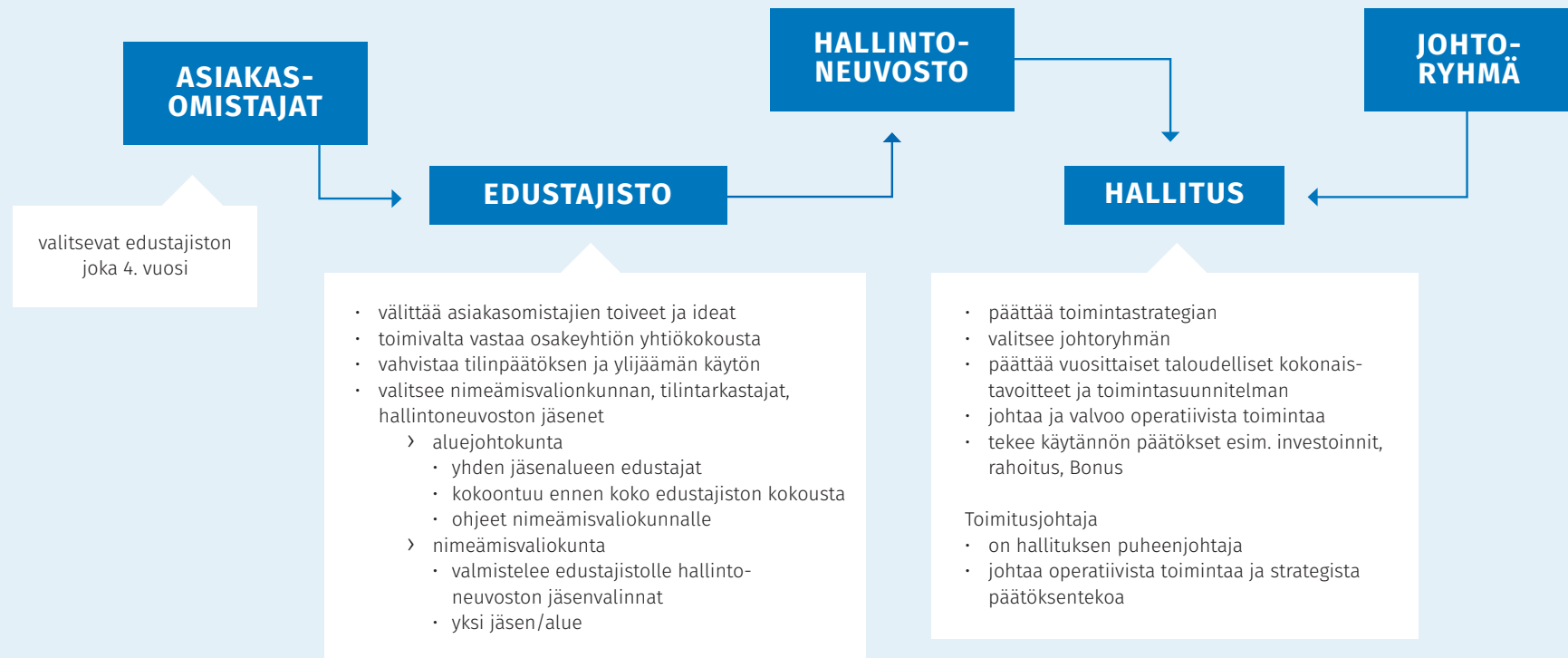
Osuuskaupan päätöksentekokaavio on moniportainen siksi, että juuri sinun mielipiteesi ja äänesi saataisiin mukaan päätöksentekoon. Te asiakkaat omistatte meidät ja siksi olette olennainen osa kaupan edustajistoa ja hallintoa. Verkkosivuiltamme voit lukea lisää hallinnon työjärjestyksestä.

Hienoa että olet mukana vaikuttamassa!

Timo Mäki-Ullakko
toimitusjohtaja

- vahvistaa strategian ja tavoitteet
- valitsee hallituksen ja toimitusjohtajan
- vahvistaa vuosittaiset taloudelliset kokonaistavoitteet
- valvoo hallintoa ja ohjeistaa hallitusta
 - › nimeämisvaliokunta
 - valmistelee hallintoneuvostolle hallituksen jäsenvalinnat ja palkkiot

- avustaa toimitusjohtajaa
- ei tee päätöksiä toimielimenä
- valmistelee päätösmateriaalit päättävälle toimielimelle



HALLINTO JA JOHTAMINEN

Pirkanmaan Osuuskaupan johtoryhmä vuonna 2018

EMBA **Tero Hassinen**, henkilöstöjohtaja.

KTM **Ville Jylhä**, toimialajohtaja:

Prismat, tavaratalo- ja erikoisliikekauppa (Sokos-tavaratalo, Emotion, Marks & Spencer), Kodin Terra, verkkokauppa, polttonestekauppa ja palveluliiketoiminta.

KTM **Anna Mari Koutroukides**, toimialajohtaja:

ABC- ja ravintolakauppa (valmiit ruokaratkaisut, ruokakehitys).

KTM **Timo Mäki-Ullakko**, toimitusjohtaja.

Yo-merkonomi **Mirkka Saikanmäki**, toimialajohtaja: markketkauppa, pt-kaupan kehittäminen ja tukipalvelut, asiakkuus ja asiakaskokemus, viestintä.

KTM **Jani Virtanen**, talousjohtaja.

Pirkanmaan Osuuskaupan hallitus vuonna 2018

MMM, agronomi **Timo Jaakkola**, toimitusjohtaja, Ahlmannin koulun säätiö sr. Hallituksessa vuodesta 2018.

DI **Pasi Lehmus**, toimitusjohtaja, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori. Hallituksessa vuodesta 2017.

KTM **Sari Rämö**, toiminnanjohtaja, Hallitus-partnerit ry. Hallituksessa vuodesta 2010.

KT **Hannu Saarijärvi**, markkinoinnin professori, Tampereen yliopisto, Johtamiskorkeakoulu. Hallituksessa vuodesta 2014.

KTM, HHJ-PJ **Sari Vaajanen-Ärrälä**, yrittäjä. Hallituksessa vuodesta 2014.

Hallituksen puheenjohtajana toimii Pirkanmaan Osuuskaupan sääntöjen mukaisesti osuuskaupan toimitusjohtaja **Timo Mäki-Ullakko**.



Pirkanmaan Osuuskaupan hallintoneuvoston puheenjohtajat vuonna 2018

OTK, VT **Timo Rajala**, hankejohtaja. Pirkanmaan Osuuskaupan hallintoneuvoston puheenjohtaja vuodesta 2016, hallintoneuvostossa vuodesta 2010.

MMK **Johanna Saarinen**, emäntä. Pirkanmaan Osuuskaupan hallintoneuvoston varapuheenjohtaja vuodesta 2014, hallituksessa 2000–2014, hallintoneuvostossa 1992–1999 ja vuodesta 2015.



Kuvassa vasemmalta ylärivissä Hannu Saarijärvi, Sari Vaajanen-Ärrälä, Timo Jaakkola, Sari Rämö ja Pasi Lehmus. Alarivissä Johanna Saarinen, Timo Rajala ja Timo Mäki-Ullakko.

TÄÄLLÄ PALVELEMME SINUA

Pirkanmaan
Osuuskaupalla
on yhteensä
111 toimipaikkaa

Maaliskuu 2019



7 Prismaa
6 Oksa-ravintolaa
1 Oksa Fried Chicken
5 Hesburgeria
7 parturi-kampaamoja
1 Kukittamo Kalevassa
2 asiakasomistajapalvelu-
ja S-Pankki-pistettä



Sokos Herkku
Sokos Ravintola Herkku
Sokos kahvila-ravintola 4. krs
Patio
Viheriö
Kukittamo
Hyvä Olo -hoitola ja parturi-kampaamo
Gentlemen's parturi
Asiakasomistajapalvelu- ja S-Pankki-piste



25 S-marketia



3 Emotionia



33 Salea



1 ruokaravintola
5 seurusteluravintolaa



8 liikennemyymälää
- 7 marketia
- 7 ABC-ravintolamaailmaa
- 1 Deli Viinikassa
- 8 ABC CarWashia
24 automaattiasemaa
2 venetankkausasemaa

