



2020

VUOSIKERTOMUS

Pirkanmaan Osuuskauppa

SISÄLLYS

3 | Kriisi sitoi meidät yhteen ja laittoi fokuksen ihmiseen

ME OLEMME POK

5 | Perustiedot ja toimipaikkamme 2020

6 | Pirkanmaan Osuuskauppa lukuina

HALLINTO

9 | Terveellisen ruoan saavutettavuudessa Suomi voittaa USA:n

9 | Tampereen liikka ei pönötä hallintoneuvostossakaan

10 | Päätöksenteko Osuuskaupassa

11 | Paikalliset toiveet tuntee parhaiten paikallinen itse

12 | Hallinto ja johtaminen

VASTUULLISUUS

15 | Vastuullisuus on meille kaiken kokoisia, paikallisia tekoja

16 | Vastuullisuuden tavoitteet ja saavutukset

18 | Pirkkalan uusi Prisma rakentui ottamalla työntekijät ja asiakkaat mukaan suunnitteluun

19 | Koronasiirrot toivat lisää ymmärrystä toisten pakkilaisten arjesta

TALOUS

21 | Talousjohtajan katsaus

24 | Päivittäistavarakaupassa kisataan ilolla asiakkaiden fiiliksistä

26 | Prismat saavuttivat tavoitteensa ja enemmänkin

28 | Kun ei tiedetä mikä on varmaa, kaikki on mahdollista

YHDESSÄ

31 | Vauhdikas vuosi

35 | Arvot pysyvät, mutta hyvä arki kehittyy yhteistyössä



Vuosikertomus 2020

Julkaisija: Pirkanmaan Osuuskauppa

Lempääläntie 21, 33820 Tampere

puh. 010 767 0010

Päätoimittaja: Anna Harju

Toimitus- ja taittotoimi: Anna Harju, Jenna Hristov ja Villivisio Oy

Kuvat: Jukka Salminen, Anna Mäkinen ja Tarja Ojanen

Painopaikka: PunaMusta Tampere



Painotuotteet
4041-0619



ClimateCalc CC-000025/F1
PunaMusta Printing

KRIISI SITOI MEIDÄT YHTEEN JA LAITTOI FOKUKSEN IHMISEEN

Olipa hurja vuosi tuo 2020. Meidän kaikkien suunnitelmat muuttuivat koronan takia maaliskuussa 2020, ja aloitimme tekemisen lähes puhtaalta pöydältä.

Pirkanmaan maakunnan alueella HoReCa-sektorin 700 miljoonan euron markkinasta ruoan myynnistä leikkautui pois 30 prosenttia. Se siirtyi päivittäistavarakaupan 1 700 miljoonan euron markkinan asiakkaaksi. Siirtymä oli noin 200 miljoonaa euroa. Siitä noin puolet tuli Pirkanmaan Osuuskaupalle. Tampereen keskustan kauppa, matkailu, polttonestekauppa ja ravintolatoiminta hiljenivät.

Meille Pirkanmaan Osuuskaupassa tämä tarcoitti ruokamyynnin kasvua ja huolta siitä, saadaanko kaupat pidettyä auki viruksen jyllätessä. Ravintoloissamme ja keskustan toimipaikoissamme, ruokakaupoissa ja Sokos-tavaratalossa, koronakriisi toi ison tappion.

Henkilökunnastamme lähes 400 ammattilaista siirtyi meillä sisäisesti toiseen toimipaikkaan – emme siis lomauttaneet ketään. Kesällä tilanne alkoi helpottaa, ja pystyimmekin kohotuullisen hyvin viemään jopa monet uudistusprojektit maaliin.

Haluan kiittää henkilökuntaamme erittäin tärkeästä yhteiskunnallisesta työstä. Pys-

tyimme yhdessä pitämään kaikki kaupat auki ja nostimme ruoan verkkokaupan myynnin moninkertaiseksi.

Aloitimme hallintomme eli edustajiston, hallintoneuvoston ja hallituksen kanssa uuden käytännön, etäkokoukset. Ne olivat menestys. Osallistumisprosentti oli lähes 100, ja vuorovaikutus netin yli saatiin toimivaksi. Iso kiitos hallinnollemme joustavuudesta ja tuesta vaikeana vuonna.

Pirkanmaan Osuuskaupalla oli vuoden 2020 lopussa 207 000 asiakasomistajaa. He ansait-sivat ennätysellisen 33 miljoonan Bonuksen selvästi edellisvuotta suuremmasta palvelujen käytöstä. Myös bonusprosentti nousi.

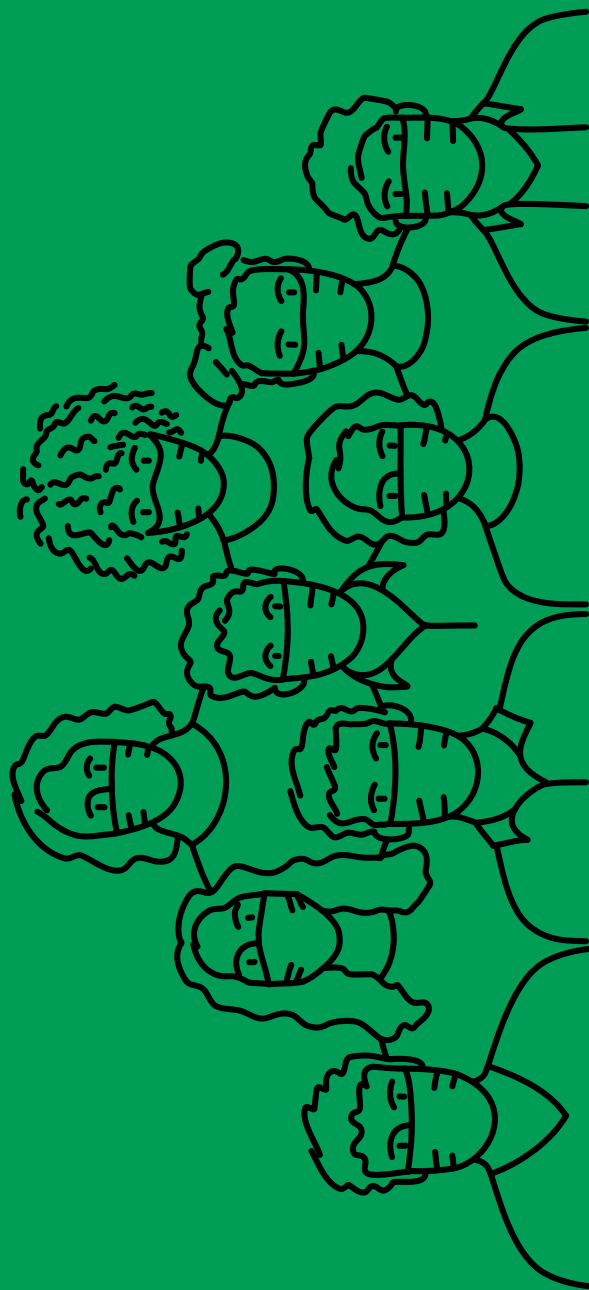
Lämmin kiitos.



TIMO MÄKI-ULLAKKO
TOIMITUSJOHTAJA



ME OLEMME
POK



HISTORIAMME

Pirkanmaa on ollut suomalaisen osuuskauppaliikkeen synnyn ja kehittymisen kannalta merkittävä alue, jonne perustettiin useat maamme varhaisimmat osuuskaupoista. SOK perustettiin Tampereella 1904, ja kahdestatoista perustajajäsenestä puolet oli Pirkanmaalta. Näistä perustajista Toijalan Osuuskauppa ja Messukylän Osuuskauppayhdistys jatkavat yhä toimintaansa erilaisten yhdistymisten jälkeen nykyisessä Pirkanmaan Osuuskaupassa, joka perustettiin 24.9.1983.

Uutta Pirkanmaan Osuuskauppaa oli perustamassa hallintoehdokkaat yhdeksästä Pirkanmaalla toimivasta SOK-laisesta osuuskaupasta. Pirkanmaan Osuuskaupan muodostivat Osuuskauppa Tuotanto, Ikaalisten Osuuskauppa, Osuuskauppa Kotipohja, Ruoveden Osuuskauppa, Kurun Osuuskauppa, Osuuskauppa Satapirkka, Keski-Hämeen Osuuskauppa, Osuuskauppa Sastamala ja Virtain Kaupunkunta. Pirkanmaan Osuuskaupan varsinainen liiketoiminta alkoi 1.7.1984, ja ensimmäisenä toimintavuonna jäsenmäärämme oli noin 45 000.*

TOIMINTAMME

Tänään olemme noin 207 000 asiakkaan omistama monitoimialainen yritys. Osuuskaupan jäseneksi eli asiakasomistajaksi liitytään maksamalla osuusmaksu, ja kaikki asiakasomistajat omistavat yhtä suuren osan osuuskaupastamme.

Pirkanmaan Osuuskaupan liiketoiminta koostuu päivittäis- ja käyttötavarakaupasta, matkailu- ja ravitsemiskaupasta, palveluliiketoiminnasta sekä polttoneste- ja autonpesukaupasta sekä pankkipalveluista. Kattavan Bonuksen ja maksutapaedun lisäksi asiakas-

omistajat saavat S-Etukortilla hintaetuja ympäri Suomen muun muassa kahviloissa ja ravintoloissa, hotelleissa, tavarataloissa sekä erikoisliikkeissä.

Osuuskauppamuotoisessa kaupassa ensisijaisena tavoitteena on laadukkaiden ja edullisten tuotteiden ja palveluiden tuottaminen asiakasomistajille, mutta toiminnalla on myös sosiaalisia ja eettisiä tavoitteita. Osuuskaupan toiminnan kivijalkoina ovat edelleen osuustoiminnan historialliset periaatteet, kuten avoin jäsenyys, demokraattisuus ja tasa-arvo sekä jäsenen ostohyvitys eli Bonus.

STRATEGIAMME

Pirkanmaan Osuuskaupan strategia perustuu osuustoiminnan arvoihin, ja se on luotu yhdessä henkilöstön kanssa: "Meillä on pokkaa ja sydäntä tehdä yhdessä helpompia hetkiä ja hyvinvointia. Paremmin ja ylivertaisesti." Tämän reseptin ohjaamina kehitämme asiakas- ja henkilöstökokemusta jatkuvasti siten, että palvelumme kehittyvät ajassa ja työ tuntuu tekijälleen entistä merkityksellisemmältä.

Toimimme ihmiset ensin -periaatteella, mikä tarkoittaa muun muassa sitä, että parannamme työn ja yksityiselämän yhteensovittamista, tuemme työntekijöidemme kasvupolkuja ja kehittymismahdollisuuksia ja kehitämme tiimeissämme yhdessä koko Osuuskauppaa. Tärkeä tehtävämme on myös puolustaa edullista hintatasoa, tarjota paikallisia lähipalveluita sekä uudistaa rohkeasti ja ketterästi kokeilemalla – asiakkaidemme hurmaamista unohtamatta.

* Lähde: Kaartinen, Pekka ym. Aatteesta kaupaksi, Pirkanmaan Osuuskauppa 2012.

TOIMIPAIKKAMME 2020



PIRKANMAAN OSUUSKAUPPA

130,2 MILJ. €

**PIRKANMAALAINEN
VERONMAKSAJA**

Ympäristö- ja valmisteverot: 88 milj. €

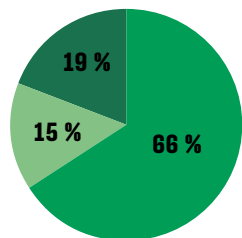
- polttonesteiden valmistevero: 86,4 milj. €
- sähkövero 1,6 milj. €

Arvonlisä-, kiinteistö- ja tulovero: 17,8 milj. €

- arvonlisävero 13,5 milj. €
- kiinteistövero 1,2 milj. €
- yhteisöjen tulovero 3,1 milj. €

**Ennakonpidätykset ja työnantajamaksut:
24,4 milj.€**

- tilittetyt ennakonpidätykset 11,8 milj. €
- eläkevakuutusmaksut 11,7 milj. €
- työnantajan sv-maksut 0,9 milj. €



114

TOIMIPAIKKAA

924,9 MILJ. €

LIKEVAIHTO

| | |
|------|-------|
| 2019 | 907,8 |
| 2018 | 910,5 |
| 2017 | 863,9 |
| 2016 | 826,7 |

15,5 MILJ. €

TOIMINNAN TULOS

HENKILÖSTÖ

**HENKILÖSTÖN
MÄÄRÄ ***

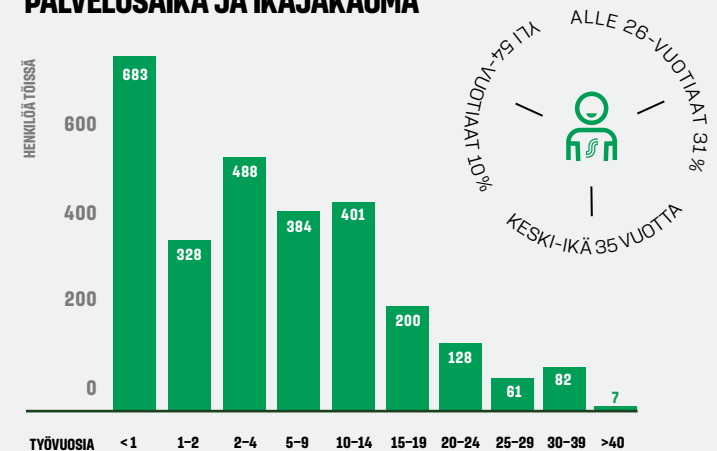
1970

| | |
|------|------|
| 2019 | 1881 |
| 2018 | 2019 |
| 2017 | 2037 |
| 2016 | 2024 |

* kokoaikaisiksi
muutettuna

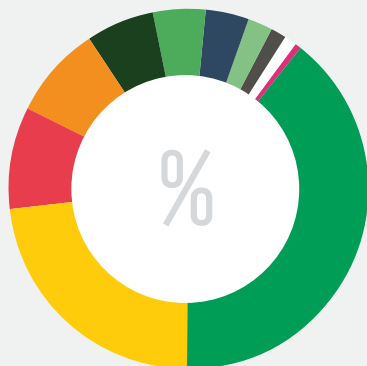


PALVELUSAIKA JA IKÄJAKAUMA



POKKILAISET KETJUITTAIN

| | | |
|---|--------------------|--------|
| ● | Prisma | 39,6 % |
| ● | S-market | 23,2 % |
| ● | Sale | 9,1 % |
| ● | ABC | 8,3 % |
| ● | Ravintolat | 6,2 % |
| ● | Tukitoiminnot | 4,7 % |
| ● | Sokos | 4,0 % |
| ● | Henkilöstöpooli | 2,1 % |
| ● | Food Market Herkku | 1,5 % |
| ○ | S-Pankki | 1,0 % |
| ● | Emotion | 0,5 % |



Tarjosimme henkilökunnallemme vuonna 2020 miljoonalla eurolla erilaisia hyvinvointia edistäviä henkilöstöetuja.

Perehdytämme kaikki uudet työntekijämme. Lisäksi koulutimme tai valmensimme vuonna 2020 yhteensä 1193 henkilöä.

Maksoimme henkilökunnallemme yhteensä 3,5 miljoonaa euroa kannuste- ja tulospalkkioina.

TYÖYHTEISÖTUTKIMUS (TYT)

AAA

TYT-luokitus

91,4

Vastausprosentti

77,1

TYT-indeksi

↑ 5,2 pisteen kasvu vuodessa



**SUOMEN
INNOSTAVIMMAT
TYÖPAIKAT
2020**

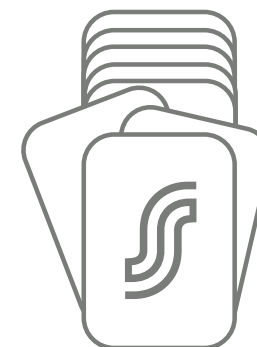
#INNOSTAVIMMAT

ASIAKASOMISTAJAT

207 435

ASIAKASOMISTAJIEN MÄÄRÄ

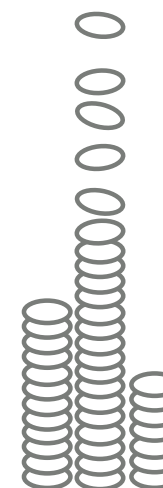
| | |
|------|---------|
| 2019 | 204 165 |
| 2018 | 201 730 |
| 2017 | 198 185 |
| 2016 | 192 141 |



33,4 MILJ. €

ASIAKASOMISTAJILLE
MAKSETUN BONUKSEN
MÄÄRÄ 2020

| | |
|------|------|
| 2019 | 31,4 |
| 2018 | 30,5 |
| 2017 | 30,0 |
| 2016 | 31,1 |



54

NPS-TULOS*

| | |
|------|----|
| 2019 | 35 |
| 2018 | 41 |

40+ PISTETTÄ
ERINOMAINEN

20-39 PISTETTÄ
HYVÄ

0-19 PISTETTÄ
TYYDYTTÄVÄ

OTAI ALLE
HEIKKO

* NPS-tulos (Net Promoter Score) kertoo, mitä yrityksestä ajatellaan. Se vastaa kysymykseen "Kuinka todennäköisesti suosittelet yrityksen palvelua tai tuotteita ystävällesi tai kollegallesi?"

HALLINTO



TERVEELLISEN RUOAN SAAVUTETTAVUUDESSA SUOMI VOITTAA USA:N

Tietotyöläisten asuttamassa Piilaaksossa verkosta voi tilata jopa ruokaboksin, jonka sisältö on optimoitu vastaanottajan verinäyteanalyysin perusteella. Suomessa terveellinen ruoka, ja etenkin luomu, on kuitenkin Kalifornian korkeisiin hintoihin verrattuna edullista ja näin

saavutettavampaa, kertoo POK:n hallituksen jäsen **Karoliina Lehtonen**.

Erityisesti tulevaisuuden ennakkoinnin, asiakaskokemuksen ja digitaalisuuden kehittämisen näkökulmia tarkasteleva Karoliina näkee arvon siinä, että esimerkiksi lähiruoan alkuperä tulee esille kauppa-asioinnin yhteydessä koko perheelle.

– Ruokakaupassa käynti ja ostosten tekeminen ovat Suomessa perheiden yhteisiä hetkiä. San Franciscossa ei perheitä enää ruokakaupassa näe, vaan ostokset hoidetaan paljolti verkon kautta.

Karoliina tuli hallitukseen vuoden 2019 syksyllä juuri, kun uuden strategian eli reseptin käytäntöön viemistä alettiin suunnitella. Karoliinaan on tehnyt vaikutuksen se, miten resepti tällä hetkellä elää pakkilaisten puheissa.



POK:n hallituksen jäsenenä Karoliinalla on kaksi kotipaikkaa – Tampere ja San Francisco.

Kehittämisen varaa löytyy vielä S-ryhmän tasolta ainakin tarvepohjaisesta segmentoinnista.

– Osuustoiminta-ajattelu soveltuu ihan superhyvin tähän päivään, jossa yhteiskehittäminen ja jakamistalous ovat kasvavia trendejä, tiivistää Karoliina.

TAMPEREEN LIKKA EI PÖNÖTÄ HALLINTONEUVOSTOSSAKAAN!

Osuuskaupan vahva brändi innosti **Tuila Jaatisen** aikoaan mukaan Pirkanmaan Osuuskaupan hallintoon edustajistovaalien kautta. Tampereelle Tuila on päättänyt Jyväskylän ja Kentin yliopistojen kautta. Tällä hetkellä hän pyörittää omaa

kahvilayritystä, ja hänen vapaa-aikansa kuluu monipuolisesti liikkuen ja ulkoillen sekä oman bändin kanssa soittaen.

Vuoden 2021 alussa Tuilasta tuli POK:n hallintoneuvoston varapuheenjohtaja.

– Ruokakaupassa asioimisen kehittäminen yhä toimivammaksi ja toisaalta pakkilaisten vaikutusmahdollisuudet oman työympäristön kehityksessä kiinnostavat itseäni erityisen paljon. Myös vastuullisuusasiat ovat lähellä sydäntäni. POK:lla vastuullisuus näkyy muun muassa ekologisissa rakentamisratkaisuissa, summaa Tuila.

– Kehittämisen varaa löytyy aina. Varsinkin verkkokauppa käy kuumana, ja sen toimivuuden tärkeyttä ei voi liikaa korostaa. Täytyy pysyä ajassa kiinni ja pitää pirkanmaalaisen kaupan puolta kansainvälisten toimijoiden keskeillä.

Tuilan mukaan POK:n strategia vie meitä kohti entistä toimivampaa ja vastuullisempaa tulevaisuuden osuuskauppatoimintaa.



Erilaiset luottamustoimet ja laaja ystäväpiiri pitävät Tuillan kiireisenä myös vapaa-ajalla.

PÄÄTÖKSENTEKO OSUUSKAUPASSA

Edustajisto

- välittää asiakasomistajien toiveet ja ideat
- vahvistaa tilinpäätöksen ja ylijäämän käytön
- valitsee nimeämisvaliokunnan, tilintarkastajat, hallintoneuvoston jäsenet

Aluejohtokunnat

- muodostuvat jäsenalueittain edustajiston jäsenistä
- kokoontuvat ennen edustajiston kokousta
- antavat ohjeet nimeämisvaliokunnalle

Nimeämisvaliokunta

- valmistelee edustajistolle hallintoneuvoston jäsenvalinnat

Hallintoneuvosto

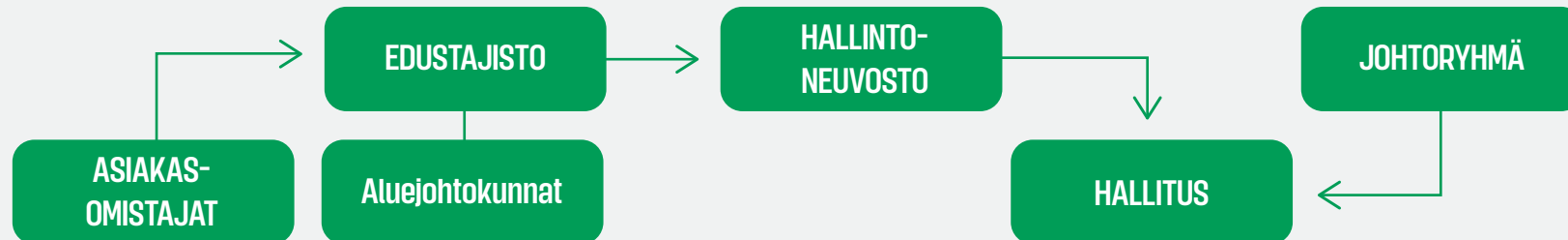
- vahvistaa strategian ja tavoitteet
- valitsee hallituksen ja toimitusjohtajan
- vahvistaa vuosittaiset taloudelliset kokonaistavoitteet
- valvoo hallintoa ja ohjeistaa hallitusta

Nimeämisvaliokunta

- valmistelee hallintoneuvostolle hallituksen jäsenvalinnat ja palkkiot

Johtoryhmä

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



Asiakasomistajat

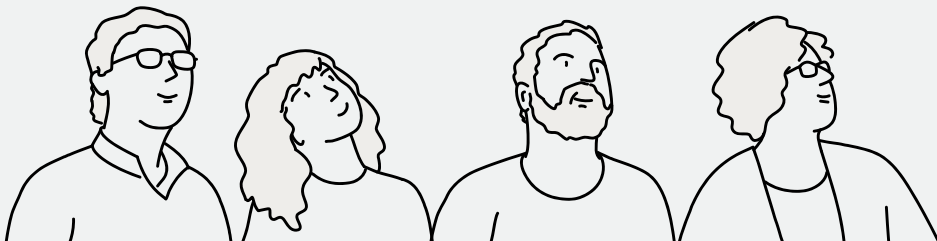
- valitsevat edustajiston joka neljäs vuosi

Hallitus

- päivittää toimintastrategian
- valitsee johtoryhmän
- päättää vuosittaiset taloudelliset kokonaistavoitteet ja toimintasuunnitelman
- johtaa ja valvoo operatiivista toimintaa
- tekee käytännön päätökset, esim. investoinnit, rahoitus, Bonus

Toimitusjohtaja

- on hallituksen puheenjohtaja
- johtaa operatiivista toimintaa ja strategista päätöksentekoa



PAIKALLISET TOIVEET TUNTEE PARHAITEN PAIKALLINEN ITSE

POK:n edustajiston vaalit järjestettiin maaliskuuhun vaihteessa 2020. Vaaleissa äänesti 45 204 asiakasomistajamme. Ehdokkaina oli 431 asiakasomistajaa, ja lopulliseen edustajistoon valittiin yhteensä kuusikymmentä

henkilöä Pirkanmaan alueelta.

Parkanon Yrittäjien puheenjohtaja **Jari Sammatti** on uusi kasvo POK:n edustajistossa. Hän osallistui vaaleihin ystävänsä kannuksesta ja mielenkiinnosta vaikuttaa Parkanon tulevaisuuteen.

– Paikallistuntemus ja -ymmärrys on tärkeä tekijä Osuuskaupan palvelujen kehityksessä. Edustajiston tehtävänä on toimia alueensa asiakasomistajien äänitorvena Osuuskaupan hallitukselle, summaa Jari.

MONENLAISET NÄKÖKULMAT HUOMIOON

Jo toista vaalikauttaan POK:n edustajistossa vaikuttava tamperelainen media-alan yrittäjä **Emmi Nuorgam** lähti edustajistoon mukaan viisi vuotta sitten kiinnostuksesta osallistua yhteiskunnallisiin keskusteluihin.

– Edustajiston kautta on mahdollisuus vaikuttaa pieniin ja konkreettisiin, esimerkiksi

myymälöiden valikoimaa koskeviin asioihin, mutta myös suurempiin, arkea helpottaviin ja jopa yhteiskunnallisesti merkittäviin teemoihin, toteaa Emmi, joka on osallistunut edustajiston vuosikokousten lisäksi POK:n strategiatyöhön.

Emmi pitää demokratian kannalta tärkeänä, että edustajistossa on muun muassa eri-ikäisiä ihmisiä eri alueilta. Tällä tavalla monenlaiset eri näkökulmat tulevat huomioituiksi. Koronan myötä edustajiston kokoukset siirtyivät verkkoon, mikä on Emmistä hyvä asia.

– Teams-kokoukset ovat mahdollistaneet esimerkiksi meidän lapsiperheen vanhempien osallistumisen paljon joustavammin.

PAIKALLISILTA SAADAAN #PAIKALLISTOIVEET

Yksi edustajiston tärkeimmistä vaikutusmahdollisuuksista on erilaisten aloitteiden tekeminen. Aloitteita, eli #paikallistoiveita, pyydettiin jokaiselta ehdokkaalta jo ehdokasasetteluvaiheessa – toiveita syntyi hävikin minimoimisesta aina kauppakaveritoiminnan laajentamiseen.

Paikallistoiveita tuodaan kokouspöytiin pitkin kautta. Jari kertoo parkanolaisten tulleen hänen juttusilleen esimerkiksi lähiruuan tarjonnan lisäämisen tiimoilta. Emmi puolestaan kerää paikallistoiveita usein someverkostonsa kautta.



POK:N EDUSTAJISTO HUOLEHTII SIITÄ, ETTÄ OSUUSKAUPAN PALVELUITA KEHITETÄÄN PAIKALLISIA TOIVEITA KUUNNELLEN.

– Viimeksi kysyin Instagramissani verkkokoupan kehitykseen liittyvistä toiveista. Moni toivoi verkkokauppaan kasvispohjaisten vaihtoehtojen laajentamista sekä MobilePay-maksuvaihtoehdon lisäämistä – molempien toiveiden osalta on jo lähdetty selvittämään, voidaanko ne toteuttaa.



Jari Sammatti ja Emmi Nuorgam

HALLINTO

EDUSTAJISTO 2020–2024

JÄSENALUE 1, POHJOIS-PIRKANMAA

Aitolahti Annamari

tutkimuskoordinaattori, Orivesi

Ala-Kauhaluoma Hilikka

yrittäjä, toimistopäällikkö, Parkano

Anttila Mira

fysioterapeutti, Mänttä-Vilppula

Kahilaniemi Sini

KTM, FM, Orivesi

Mäkelä Anne

fysioterapeutti, yrittäjä, Ikaalinen

Mäkinen Minna

sairaanhoitaja, Ylöjärvi

Raita-aho Voitto

kiinteistönhoitaja, kunnanhallituksen pj., Karvia

Sammatti Jari

yrittäjä, Parkano

Saraketo Hanna

FM, yrittäjyyden ja tiimijohtamisen valmentaja, Ikaalinen

Tulijoki Tuija

emäntä, Ruovesi

JÄSENALUE 2, ETELÄ-PIRKANMAA

Aaltonen Auli

työsuojeluvaltuutettu, eläkeläinen, Nokia

Ahonen Tarja

suurtalousesimies, Tampere

Andersson Jari

rehtori, Sastamala

Aspila Riina

ammattillinen opettaja, tradenomi, Lempäälä

Björkstedt Hanna

YTM, tutkija, Nokia

Henriksson Sari

lähihoitaja, Sastamala

Honkaniemi Hanna

yrittäjä, Urjala

Hänninen Pia

järjestösihteeri, Valkeakoski

Isokangas Tuomo

sairaanhoitaja, kaupunginvaltuutettu, Nokia

Kuutti Hanna

emäntä, perhehoitaja, Sastamala

Lajusuo Sari

yrittäjä, Akaa

Lehto Roope

projektipäällikkö, Nokia

Lyytinen Heikki

kenraaliluutnantti, yrittäjä, Kangasala

Markkinen Jari

varhaiskasvatuksen aluepäällikkö, Kangasala

Matikka Johanna

asiakkuuspäällikkö, Nokia

Niemi Veijo

kansanedustaja, Lempäälä

Nurmo Mikko

pääluottamus mies, Valkeakoski

Pitkäkoski Johanna

kasvatustieteiden maisteri, kotitalousopettaja, Sastamala

Riekinen Jussi

mehiläistarhaaja, Akaa

Saarela Leena

sairaanhoitaja, Sastamala

Tulenheimo Torsti

ekonomi, Kangasala

JÄSENALUE 3, TAMPERE

Autio Helmi

myyjä, Tampere

Backman Henri

hallintotieteen kandidaatti, ensihoitaja, Tampere

Grann Hanna-Maria

terveydenhoitaja, sairaanhoitaja (AMK), Tampere

Heinonen Jari

YTT, emeritusprofessori, Tampere

Huikuri Sanna Mari

kehityspäällikkö, Tampere

Höyssä Matti

tekniikan lisensiaatti, Tampere

Jokinen Tarja

sairaanhoitaja, eläkeläinen, Tampere

Kamppuri Eija

kasvatustieteen maisteri, varhaiskasvatuksen

opettaja, Tampere

Karvinen Mika

maanviljelijä, maidontuottaja, Tampere

Keränen Jyri

lähihoitaja, Tampere

Koskinen Riitta

hammaslääketieteen lisensiaatti, Tampere

Kulkas Matti

maanviljelijä, Tampere

Kuortti Jussi

yrittäjä, toimitusjohtaja, Tampere

Mattila Teppo

apulaisrehtori, Tampere

Minkkinen Minna

sosionomi, Tampere

Nieminen Timo P.

kaupunkineuvos, ex-pormestari, Tampere

Nuorgam Emmi

yrittäjä, Tampere

Ovaska Jouni

kansanedustaja, luokanopettaja, Tampere

Pursiainen Sirpa

sosiaali- ja terveysalan opettaja, kirjailija, Tampere

Rokosa Inna

opiskelija, kaupunginvaltuutettu, Tampere

Schafeitel Yrjö

seniori, sosionomi, Tampere

Sipilä Satu

sairaanhoitaja, Tampere

Siren Elina

sairaanhoitaja (YAMK), Tampere

Soro Hannu

apulaisrehtori, ex-opinto-ohjaaja, Tampere

Syrjänen Ilkka

asianajaja, varatuomari, Tampere

Tanus Sari

kansanedustaja, erikoislääkäri, Tampere

Toivonen Timo

taloustieteen maisteri, HHJ, Tampere

Vaden Atte

erikoislääkäri, Tampere

Virtanen Sirkkaliisa

kunnallisneuvos, Tampere

HALLINTONEUVOSTO 2020

JÄSENALUE 1, POHJOIS-PIRKANMAA

Leskinen Päivi

osastonhoitaja, Kyröskoski

Mikkola Tuija

maatalousyrittäjä, Ruovesi

Saarin Johanna

MMK, emäntä, Virrat

Tienari Tapani

maanviljelijä, Ylöjärvi

JÄSENALUE 2, ETELÄ-PIRKANMAA

Alanen Marika

sijoitusjohtaja, Lempäälä

Arvela Ari

yrittäjä, maanviljelijä, Vesilahti

Haapaniemi Jari

toimitusjohtaja, Nokia



Hakanen Seija
maatalousyrittäjä, Sastamala
Laine Hanna
lähihoitaja, Kangasala
Lindroos Milla
toimitusjohtaja, Pirkkala
Rajala Timo
hankejohtaja, Akaa
Valkama Matti
maatalousyrittäjä, Valkeakoski
Jaatinen Tuula
yrittäjä, Tampere

JÄSENALUE 3, TAMPERE

Kaleva Lassi
yrittäjä, Tampere
Korhonen Petri
terminaalityöntekijä, Tampere
Kuosmanen Taru
johtaja, Tampere
Lahtinen Jarno
johtaja, Tampere
Leino Johanna
HM, kehitysjohtaja, Tampere

Liimola Anne
päiväkodin johtaja, Tampere
Rosenqvist Hannu
toimitusjohtaja, Tampere
Roth Marco
kehityspäällikkö, Tampere
Vuori Miia-Hannele
HM, palvelupäällikkö, Tampere

HENKILÖSTÖN EDUSTAJAT

Huovinen Ulla
rekrytointiasistentti, Pirkkala
Suoniemi Jukka
marketpäällikkö, Tampere

Hallintoneuvoston puheenjohtaja 2020:
OTK, VT, hankejohtaja **Timo Rajala**
Hallintoneuvoston varapuheenjohtaja
2020: MMK, emäntä **Johanna Saarinen**

HALLITUS 2020

Jaakkola Timo
MMM, agronomi, toimitusjohtaja, Sastamala.
Hallituksessa vuodesta 2018.
Lehmus Pasi
DI, toimitusjohtaja, Tampere.
Hallituksessa vuodesta 2017.
Lehtonen Karoliina
KTM, YTK, toimitusjohtaja, Tampere.
Hallituksessa vuodesta 2020.
Saarijärvi Hannu
KTT, professori, Pirkkala.
Hallituksessa vuodesta 2014.
Vaajanen-Ärrälä Sari
KTM, HHJ-PJ, yrittäjä, Pirkkala.
Hallituksessa vuodesta 2014.

Hallituksen puheenjohtajana toimii toimitus-
johtaja **Timo Mäki-Ullakko** ja varapuheen-
johtajana toimi vuonna 2020 **Pasi Lehmus**.

JOHTORYHMÄ 2020

Mikko Hautasaari, YAMK, toimialajohtaja: ABC-
sekä matkailu- ja ravitsemiskauppa
Ville Jylhä, KTM, toimialajohtaja: Prismat,
tavaratalo- ja erikoisliikekauppa, verkkokauppa,
liikenteen energiat ja palvelut, palveluliiketoiminta
Timo Mäki-Ullakko, KTM, toimitusjohtaja
Sari Pelli, KM, johtaja, ihmiset ja kulttuuri
Mirkka Saikanmäki, yo-merkonomi, toimiala-
johtaja: marketkauppa, pt-kaupan kehittäminen
ja tukipalvelut, asiakkuus ja asiakaskokemus,
viestintä
Jani Virtanen, KTM, talousjohtaja

VASTUULLISUUS



VASTUULLISUUS ON MEILLE KAIKEN KOKOISIA, PAIKALLISIA TEKOJA

**PÄÄTÖS TYÖLLISTÄÄ KAIKKI
POKKILAISET KORONAN AIHEUTTAMISTA
TOIMIPAIKKOJEN SULKEMISISTA
HUOLIMATTA OLI VUODEN ISOIN
VASTUULLISUUSTEKOMME. LUKUISAT
MUUTKIN VASTUULLISUUSTEOT
LIITTYIVÄT ERITYISESTI HENKILÖKUNNAN
JA ASIAKKAIDEN TERVEYDEN
SUOJELEMISEEN. RESEPTIMME IHMISET
ENSIN -AINESOSA JA PITKÄJÄNTEINEN
YRITYSKULTTUURITYÖ RAKENTAVAT
VASTUULLISEN TOIMINTAMME POHJAN.**

M

erkittävä ponnistus POK:n vastuullisuuden saralla oli myös vuoden 2020 aikana koottu ensimmäinen oma vastuullisuusohjelmamme. Se kerää yhteen kaikki eri toimintoihimme liittyvät konkreettiset vastuullisuustavoitteet ja -toimenpiteet.

– Vastuullisia tekoja on toteutettu jo pitkään, mutta ohjelman muotoon kerättyä pystymme seuraamaan niiden kehitystä paremmin. Kiinnostus vastuullisuusasioita kohtaan kasvaa koko ajan niin pockilaisten keskuudessa kuin asiakkaidenkin parissa, tiivistää POK:n vastuullisuustyön koordinoimista vastaava kiinteistövarallisuuspäälikkö **Maarit Eklund**.

POK:n vastuullisuusohjelma koostuu neljästä osa-alueesta. Sen mukaan edistämme vastuullisuusteollamme yhteiskunnallista hyvinvointia, ilmastonmuutoksen torjuntaa ja kiertotaloutta, hyvinvointia ja terveyttä sekä ihmisoikeuksia ja eettistä toimintakulttuuria. Nämä taas kumpuavat suoraan S-ryhmän missiosta Teemme yhdessä paremman paikan elää.

– Missioon kiteytyy sekä osuustoiminnallinen yhdessä tekeminen että vastuullisuus, tiivistää ihmisten ja kulttuurin johtamisesta vastaava **Sari Pelli**.

Hän muistelee lukeneensa koskettavan viestin Workplacesa syksyllä 2020:

"Työpäivän alkuun saimme koronainfoa ja maskit tai visiirin kasvoillemme. Ja hetken päästä saimme esimieheltämme Roosa-nauhat. Elämme outoja aikoja, mutta meistä välitetään ja pidetään huolta." (Johanna Rautjärvi-Vuosara)

– Vuoden 2020 työyhteisötutkimuksen hyvien tulosten perusteella POK:lle myönnettiin Suomen innostavimmat työpaikat 2020 -tunnustus. Kiitos tästä saavutuksesta kuuluu mahtavalle henkilöstöllemme. Kaikkien sanoilla, teoilla, vuorovaikutuksella ja johtamisella on merkitystä, sanoo Sari.

VASTUULLISUUSTEOT OVAT PARHAIMMILLAAN MYÖS HYVÄÄ ASIAKASPALVELUA

Vuonna 2021 POK:lla perehdytään entistä tarkemmin siihen, millaisia asioita asiakkaamme pitävät merkityksellisinä vastuullisuuden osalta. Asiakasomistajia vartenhan me olemme olemassa. Hyvinä esimerkkinä asiakkaiden vastuullisuuskiinnostuksesta on osuuskauppavaalien #paikallistoiveissa ykköseksi noussut lähiruoka.

– Tammikuussa 2020 avattu Tesoman S-market on Suomen energiatehokkain S-market, ja toteutuilla energiansäästötoimenpiteillä saavutimme hiilineutraalin tason myös kymmenen muun myymälän osalta vuoden 2020 aikana. Nämä saavutukset hiilineutraaliuden osalta ovat konkreettisia onnistumisia ja askeleita matkalla kohti oman toiminnan hiilinegatiivisuutta, iloitsee Maarit.



VASTUULLISUUDEN TAVOITTEET JA SAAVUTUKSET

YHTEISKUNTAVASTUU

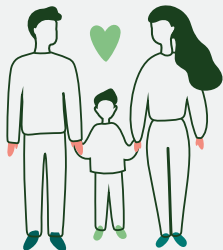
Vuonna 2020 aloitimme projektin lähiruuan lisäämiseksi toimipaikoissamme. Helpotamme lähituottajien pääsyä valikoimaamme ja vahvistamme paikallisen ruoan myynnin osuutta.

Hankimme Roosa nauhat koko henkilökunnalle.

Työllistimme ennätysmäärän kesätyöntekijöitä: 550 ässää tyyppeä!

Toimme esille suomalaisia suunnittelijoita ja kotimaista designia esimerkiksi DesignOn-Tampere shopissa Sokoksella.

Olimme mukana hyväntekeväisyyskeräyksissä, kuten Nälkäpäivä, Joulukukka seniorille ja Toivepuu.



ILMASTONMUUTOS JA KIERTOTALOUS

Olemme hyvässä vauhdissa kohti oman toiminnan hiilinegatiivisuustavoitetta. S-ryhmän alkuvuodesta 2020 asettama tavoite on olla oman toiminnan osalta hiilinegatiivinen vuoteen 2025 mennessä.

Meillä oli vuoden lopussa 11 hiilineutraalia kiinteistöä: Salet Kurussa, Kämmenniemessä, Länkipohjassa, Mouhijärvellä ja Terälähdessä sekä S-marketit Hyhkyssä, Kaukajärvellä, Sääksjärvellä, Tesomalla, Viialassa ja Virroilla.

Säästimme sähköä noin 4 000 MWh, mikä vastaa 225 sähkölämmitteisen omakotitalon kulutusta. Lämpöä säästimme 2 000 MWh, mikä vastaa 200 omakotitalon lämmitysenergian kulutusta. Sähkön kulutus väheni kaikissa toimipaikoissamme yhteensä 3,8 prosenttia ja lämmönkulutus pieneni 10,3 prosenttia.

Tuotimme aurinkosähköä noin 500 MWh, mikä vastaa 28 sähkölämmitteisen omakotitalon kulutusta. Aurinkopaneelija on asennettu tähän mennessä neljän toimipaikkamme katolle.

Rakennushankkeissa huomioimme elinkaaritannukset ja ympäristövaikutukset, esimerkiksi Pirkkalan Prisman lämmitysjärjestelmässä hyödynnetään maalämpöä ja lauhdelämpöä.



Vuoden 2020 aikana toteutimme noin 30 energia-tehokkuuteen liittyvää toimenpidettä, joista vaikuttavimmat liittyivät lämpöpumppujärjestelmiin, kylmälämpöjärjestelmien uusintoihin ja valaistukseen.

Veden kulutus laski toimipaikoissamme noin 6 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Abso-luuttisena määränä se tarkoittaa noin 7 000 m³.

Paransimme saavutettavuutta myös laajentamalla aukioloaikoja useassa myymälässämme.

Verkkokaupan noutopisteverkostomme laajeni merkittävästi: vuoden 2020 alussa noutopisteitä oli neljässä toimipaikassa, kun vuoden lopussa noutopiste löytyi jo 15 myymälästä.

Investoimme uusiin sähköautojen latauspisteisiin. Vuoden lopulla toimipaikkojemme yhteydessä oli yhteensä noin 60 latauspistettä.

99,95 %

Pirkanmaan Osuuskaupan jätteistä menee hyötykäyttöön.





EETTINEN TOIMINTAKULTTUURI

Koronan aiheuttamaan poikkeustilanteeseen sopeuduttiin lukuisilla suurilla ja pienillä teoilla pitkin vuotta - isoimpana ravintolahenkilöstön ja muiden työntekijöiden siirrot marketpuolen toimipaikkoihimme.

Toimme voimakkaasti esiin uuden strategiamme mukaista Ihmiset ensin -toimintakulttuuria muun muassa kuuntelemalla henkilöstön toiveita ja kannustamalla henkilöstöä yhdessä kehittämiseen.

TYT-tutkimuksen vastauksissa näkyi, että henkilöstö koki eettisen toimintakulttuurin ja ihmisoikeuksien toteutumisen omassa työssään erinomaiseksi.

Otimme käyttöön iättömän rekrytoinnin, eli emme enää kysy työnhakijan ikää.

Tarjosimme monenlaisia työllistymismahdollisuuksia. Meillä työskenteli vuoden mittaan myös 28 erityistä tukea tarvitsevaa henkilöä.

Vuodelta 2020 työntekijöille maksettiin 750 euron tulospalkkio (suhteutettuna tehtyihin tunteihin) riippumatta siitä, pääsikö kukin toimipaikka tulospalkkiokriteerien mukaiseen myyntitavoitteeseen.



HYVINVOINTI JA TERVEYS

Vuoden 2020 aikana tuimme lasten ja nuorten harrastusmahdollisuuksia ja hyvinvointia edistävää toimintaa Kannustajat-ohjelmamme kautta yhteensä 50 000 eurolla.

Järjestimme lapsille Ässäkokki-kursseja yhdessä Marttojen kanssa. Kursseilla opetetaan lapsille arjen ruokataitoja ja satokausiajattelua.

Hankimme joka vuosi vähintään kahteen toimipaikkaamme defibrillaattorin, eli sydäniskurin, jonka avulla voidaan pelastaa ihmishenkiä. Tällä hetkellä sydäniskuri löytyy 18 toimipaikastamme.

Käynnistimme hyvinvointipalvelukonseptin suunnittelun, jonka tavoitteena on tarjota S-mobiiliin hyvinvointia tukevien palveluiden rinnalle kattavia hyvinvointi- ja terveystalvituia.

Säästimme

225

sähkölämmitteisen omakotitalon kulutuksen verran sähköä (4 000 MWh).

Meillä on

11

hiilineutraalia kiinteistöä.

Tuotimme aurinkosähköä

28

sähkölämmitteisen omakotitalon vuotuisen kulutuksen verran (n. 500 MWh).

PIRKKALAN UUSI PRISMA RAKENTUI OTTAMALLA TYÖNTEKIJÄT JA ASIAKKAAT MUKAAN SUUNNITTELUUN

PIRKKALAN PRISMASSA VASTUULLISUUS JA PAIKALLISUUS OLIVAT MYYMÄLÄN TOTEUTUKSEN LÄHTÖKOHDAT. JO SUUNNITTELUVAIHEESSA KUULTIIN SEKÄ ASIAKKaidEN ETTÄ TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSIÄ. RESEPTIMME IHMISET ENSIN -AINESOSA NÄKY Y N Y T N I I N T E R V E E L L I S T Ä R U O K A A T A R J O A V A N D R I V E I N - K A I S T A N K U I N P A I K A L L I S T E N T U O T T A J I E N K I N E S I L L Ä O L O N K A U T T A .

Prisma remontoitiin aiemmin Pirkkalassa palvelleeseen S-märketin kiinteistöön. Asiakkaiden ja henkilökunnan osallistamisen lisäksi remontin kärkiteema oli energiatehokkuus. Se vietiin remontissa aivan uudelle tasolle. Kiinteistöön poratuista energia-

kaivoista otetaan talvella lämpöä kiinteistön lämmitykseen, ja kesällä järjestelmää hyödynnetään kiinteistön jäähdytykseen. Lämpöä energiakaivoista sekä kaupan kylmäjärjestelmän hukkalämmöistä ottavat lämpöpumput tuottavat jopa 90 prosenttia koko kiinteistön lämmöntarpeesta.

Myös kylmäkalusteiden osalta Pirkkalan Prisma on yksi hypermarketien edelläkävijöistä – sen kylmäkalusteista suurin osa on ovellisia, jotka kuluttavat vähemmän energiaa kuin avonaiset kylmäkalusteet.

TULEVAISUUDEN YRTIT JA SALAATIT TAKAAVAT TUOREUDEN

Pirkkalan Prisman yksi erikoisuus on paikallisen Netledin toteuttama, Suomen ensimmäinen Vera®-myymäläviljelmäkaappi, jossa tuotetaan osa paikan päällä myytävistä yrteistä. Vera®-vertikaaliviljelyteknologialla kasvatetut yrtit ja salaattit tulevat portaittain osaksi kaikkien Pirkanmaan Prismojen ja Sokos Herkun hevi-valikoimaa vuoden 2021 aikana.

Ympäristöystävällinen vertikaaliviljely säästää energian ja veden lisäksi tilaa, kun yrttejä ja salaatteja voidaan istuttaa päällekkäin useisiin eri kerroksiin. Vertikaaliviljelyssä kasvien tarvitsema valo ja lämpö tuotetaan teknisesti ja säädellessä automatisoidusti, joten kasvuolosuhteet ovat optimaaliset ympäri vuoden.

Valikoiman paikallisia helmiä ovat esimerkiksi pirkkalalaisen The Good Guys Oy:n luomukombuchajuomat, Pirkanmaan Paahtimon kahvit sekä Nygrenin tuoreet kalaherkut.

UUDET IDEAT LUOVAT HELPOMPAA ARKEA ASIAKKAILLE

Into testata uusia tuotteita ja teknologiaa ketterästi näkyy myös Pirkanmaan ensimmäisessä TOMRA R1 -pullonpalautusautomaatissa. Sinne voi kaataa säkillisen muovipulloja ja tölkkejä kerralla, ja se on silti jopa viisi kertaa nopeampi kuin perinteiset automaatit, joihin pakkaukset palautetaan yksitellen.

Pirkkalan Prisman hävikki lahjoitetaan hyvän tekeväisyyteen, minkä lisäksi myös asiakkaita ohjataan ruokahävikin pienentämiseen – myynnissä olevat hävipussit antavat vielä mahdollisuuden ulkonäöltään hieman kehnommille, mutta edelleen syömäkelpoisille hedelmille ja vihanneksille.



KORONASIIRROT TOIVAT LISÄÄ YMMÄRRYSTÄ TOISTEN POKKILAISTEN ARJESTA

ISOKIN JOUKKO IHMISIÄ MUUTTUU LÄHEISEMMÄKSI TOISILLEN, KUN TIETÄÄ, MITÄ TOISTEN TYÖPÄIVIIN KUULUU. VUODEN 2020 AIKANA MONI POKKILAINEN HYPPÄSI KORONASIIRTOJEN MYÖTÄ UUSIIN SAAPPAISIIN AIVAN TOISELLE TOIMIALALLE. PERIMÄINEN TAVOITE ASIAKKAAN ARJEN HELPOTTAMISESTA KUITENKIN SÄILYI, VAIKKA TYÖPAIKKA JA IHMISET YMPÄRILLÄ VAIHTUIVAT.

Keväällä 2020 alkaneen koronan mukanaan tuomat säädökset näkyivät ravintoloissa ja liikennemyymälöissä vähenevänä asiakasvirtana ja lopulta toimipaikkojen sulkemisina. Samaan aikaan päivittäistavara-kaupan ja ruoan verkkokaupan myynnit kasvoivat roimasti, minkä vuoksi iso joukko ravintola-alan ammattilaisia teki pikaisella aikataululla loikan ruokakaupan tehtäviin.

Ravintolapäällikkönä Public Cornerissa vuoden 2020 alussa toiminut **Peter Lampinen** kertoo, että koronasiirtojen organisointi otettiin HR-osastolla heti työn alle. Päätös siitä, että ketään ei lomauteta, viestitettiin työntekijöille nopeasti.

– Töistä ei ehtinyt tulla mitään epävarmuutta, vaikka kaikki muu ympärillä muuttui epävarmaksi. Tieto POK:n koronasiirroista tavoitti ihmiset nopeasti, ja esimiehenä pystyin luottamaan siihen, että kaikki työntekijäni saavat siirtopaikan.

KOKEILTII ROHKEASTI UUTTA

Peterin Public Cornerin aikainen työporukka päätyi eri puolille Pirkanmaata, ja kaikki tuntuivat olevan tyytyväisiä uusiin työtehtäviinsä. Myös Peter hyppäsi uuteen työporukkaan Prismaan, missä ystävällinen vastaanotto sulatti jännityksen uudesta työstä. Neljän kuukauden työskentely Prismassa antoi laajan ymmärryksen kaupan alan työstä.

– Nyt vasta tajuan, kuinka laaja porukka työkalureiteita meitä onkaan – tuhatpäinen joukko tuntuu tutummalta ja arvostus toisten toimialojen ruohonjuuritason työtä kohtaan on syventynyt. Ilman vuotta 2020 minulla ei varmasti olisi ollut rohkeutta kokeilla muita työtehtäviä, summaa Peter.

Rohkeutta on lisännyt tunne siitä, että POK:lla vastuullisuus tarkoittaa konkreettisesti ihmistä huolta pitämistä. Positiivinen henki olikin se, mikä Peterille jäi lopulta päällimmäisenä mieleen vuodesta 2020.

400

POKKILAISTA SIIRRETTIIN
VÄLIAIKAISESTI MARKETKAUPAN
TEHTÄVIIN.



Ravintolatyöntekijöitä ensimmäisessä kaupan työvuorossaan 21.3.2020 klo 21.30. Peter Lampinen toisena vasemmalta.

TAL**US**

Talousjohtajan katsaus

LIKEVAIHTO

Pirkanmaan Osuuskaupan liikevaihto vuonna 2020 oli 924,9 miljoonaa euroa, jossa oli kasvua edelliseen vuoteen 17,2 miljoonaa euroa eli 1,9 prosenttia. Liiketoiminta-alueista päivittäis- ja käyttötavarakaupan liikevaihto kasvoi 7,2 prosenttia. Liiketoiminta-alueen sisällä päivittäistavarakaupan liikevaihto kasvoi ja käyttötavarakaupan laski. Päivittäistavarakaupan kasvu oli yleistä markkinakehitystä nopeampaa ja markkinaosuuden odotetaan nousseen edellisestä vuodesta. Ravintolakaupan sekä liikennemyymälä- ja polttonestekaupan liikevaihdon supistuminen johtui koronaviruspandemian aiheuttamista liiketoimintarajoituksista ja asiakasmäärän vähenemisestä. Liikennemyymälä- ja polttonestekaupan liikevaihdon supistumiseen vaikutti lisäksi polttonesteiden hintojen lasku.

INVESTOINNIT

Vuoden 2020 investointien yhteismäärä omaan taseeseen oli 24,1 miljoonaa euroa eli 2,6 prosenttia liikevaihdosta. Edellisenä vuonna investoinnit omaan taseeseen olivat suuruudeltaan 20,6 miljoonaa euroa.

Vuoden 2020 merkittävimmät investoinnit olivat Pirkkalan S-marketin laajentaminen Prismaksi, uuden S-marketin avaaminen Tampereella Tesomalla sekä Linnainmaan Prismen, Hervannan S-marketin ja Virtain S-marketin kokonaisuudistukset. Lisäksi useissa S-market-myymälöissä tehtiin ketjun liikeidea- ja miljööuudistukset. Lähipalveluita parannettiin uudistamalla nykyiset Sale-myymälät Terälahdessa ja Länkipohjassa. Pirkkalan Prismen yhteyteen avattiin uusi ABC-automaattiasema. Lisäksi monissa toimipaikoissa tehtiin asiakaspalvelua parantavia kiinteistö- ja kalustouudistuksia.

LIKETOIMINNAN TULOS

Vuoden 2020 liikeylijäämä oli 20,8 miljoonaa euroa, kun se edellisenä vuonna oli 26,2 miljoonaa euroa. Liikeylijäämä oli 2,2 prosenttia liikevaihdosta (ed. v. 2,9 %). Päivittäis- ja käyttötavarakaupan liikeylijäämä supistui 0,3 miljoonaa euroa. Ravintolakaupan liikeylijäämä laski 2,0 miljoonaa euroa ja liikennemyymälä- ja polttonestekaupan 3,1 miljoonaa euroa. Ravintolakaupan sekä liikennemyymälä- ja polttonestekaupan liikeylijäämän laskeminen johtui koronaviruspandemian aiheuttamasta myynnin laskusta.



**SAIMME VUODESSA KASVUA
LIIKEVAIHDOS- MITATTUNA
1,9 PROSENTTIA.**

Konsernin toiminnan tulos (ylijäämä ennen veroja) oli 15,5 miljoonaa euroa (ed. v. 18,8 milj. euroa). Toiminnan tulos oli 1,7 prosenttia liikevaihdesta (ed. v. 2,1 %). Toiminnan tulokseen laskevasti vaikutti korkosuojaussopimusten käyvän arvon muutos. Verojen jälkeen tilikauden ylijäämäksi konsernissa muodostui 11,9 miljoonaa euroa (ed. v. 14,6 milj. euroa).

Omavaraisuusaste oli taseen loppusummasta laskettuna 63,0 prosenttia (ed. v. 61,9 %). Taseen loppusumma oli 428,4 miljoonaa euroa, se nousi edellisestä vuodesta 14,3 miljoonaa euroa. Sijoitetun pääoman tuotto prosentti laski edellisen vuoden 8,2 prosentista 5,9 prosenttiin. Oman pääoman tuotto prosentti oli 4,5 prosenttia (ed. v. 5,9 %).

ASIAKASOMISTAJUUS JA BONUS

Pirkanmaan Osuuskaupalla oli vuoden 2020 päättyessä 207 435 jäsentä eli asiakasomistajaa. Määrä kasvoi edeltävästä vuodesta yhteensä 3 270 asiakasomistajalla. Pirkanmaan Osuuskaupalla on yksi osuustaji. Osuuksiin ei liity erityisehtoja. Vuoden lopussa 69,7 prosenttia Pirkanmaan alueen talouksista oli asiakasomistajia. Pirkanmaan Osuuskaupan bonusmyynnin osuus kokonaismyynnistä oli 71,3 prosenttia. Osuuskaupan ja partnereiden bonusmyynti kasvoi 2,1 prosenttia vuodesta 2019.

Asiakasomistajat saivat vuonna 2020 Bonusta 33,4 miljoonaa euroa, jossa oli kasvua edelliseen vuoteen 1,9 miljoonaa euroa eli 6,1 prosenttia. Bonuksen määrään nostavasti vaikutti hyvä päivittäistavarakaupan myynnin



kehitys sekä vuoden 2020 aikana toteutetut Bonus tuplana -kampanjat. Maksutapaetuna S-Etukortilla maksetuista ostoksista tilitettiin asiakasomistajille 0,9 milj. euroa. Asiakasomistajien keskimääräinen bonusprosentti vuonna 2020 oli 3,5 prosenttia.

Ostoista maksettu bonus 33,4 miljoonaa euroa ja maksutapaetuna maksettu 0,9 miljoonaa euroa huomioon ottaen kokonaispalkitseminen vuonna 2020 on 34,3 miljoonaa euroa, eli asiakasomistajaa kohden keskimäärin 167 euroa vuodessa.

**S-PANKKIMME YLSIVÄT
VUONNA 2020 HISTORIANSA
PARHAASEEN MYyntiin.**

HENKILÖSTÖ

Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstömäärä oli vuoden lopussa yhteensä 2 999, kasvua edelliseen vuoteen oli 310 henkilöä. Kokoaikaisiksi muutettuna henkilöstömäärä oli keskimäärin 1 970. Siinä oli lisäystä edellisen vuoden vastaavaan 89 henkilöä eli 4,7 prosenttia.

Koronaviruspandemiasta ja siihen liittyvistä rajoitustoimista johtuen ravintolakaupan ja liikennemyymälöiden henkilöstöä työskenteli laajasti päivittäistavarakaupan eri yksiköissä vuoden aikana. Tästä johtuen henkilöstön määrä kokoaikaseksi muutettuna laski kyseisillä liiketoiminta-alueilla.

Vakituisten työntekijöiden osuus nousi 94 prosenttiin (ed. v. 92 %). Määräaikaisia työsuheteita oli vuodenvaihteessa 185, joista suurin osa työskenteli perhevapaiden sijaisina tai joulukiireapulaisina. Tehdyistä työtunneista 92 prosenttia teki oma henkilöstömme vuokratyön osuuden ollessa noin 8 prosenttia.

Osuuskauppa oli kesällä merkittävä nuorten työllistäjä tarjoten työpaikan noin 550 kesätyöntekijälle. Henkilöstöstä kokoaikaisia oli 784 (26,1 %) ja osa-aikaisia 2 215 (73,9 %). Edellisen tilikauden lopussa kokoaikaisien osuus oli 27,1 prosenttia.

Vuosittain toteutettavan työyhteisötutkimuksen tulos parani vuonna 2020 ollen selvästi Suomen yleisnormia parempi.

UUODEN 2021 NÄKYMÄT

Vuoden ensimmäisellä puoliskolla talouteen vaikuttavat vahvasti voimassa olevat rajoitukset. Koronarokotteiden jakelusta sekä vaikuttavuudesta riippuu, miten taloutta voidaan avata

ja millä aikataululla. Arvioidaan, että vuoden toisella puoliskolla suurin osa Suomen ja Euroopan väestöstä on rokotettu. Tämä mahdollistaa rajoitteiden purkamisen asteittain sekä talouden vaiheittaisen avautumisen.

Pirkanmaan Osuuskaupan myynnin odotetaan kasvavan edellisestä vuodesta. Päivittäistavarakaupassa myynnin kehitys tulee olemaan maltillista edellisen vuoden voimakkaan kysynnän kasvun jälkeen. Koronaviruspande-

hyvällä tasolla. Vuoden 2021 investoinnit ovat suunnitelmien mukaan noin 60 miljoonaa euroa. Suurimmat investointikohteet ovat Sastamalan Prisman rakentamisen käynnistäminen, Urjalan S-marketin ja S-market Pendoliinon kokonaisuudistukset sekä Vuoreksen Salen laajentaminen S-marketiksi. Investointien rahoitus hoidetaan tulorahoituksella, kertyneillä kassavaroilla ja nostettavilla lainoilla.



VUONNA 2020 KÄYTIMME 1,5 MILJOONAA EUROA EKSTRAA TOIMIPAikkojen TEHOSTETTUUN SIIVOUKSEEN.

mian lieventyessä merkittävä osa HoReCa-sektorilta päivittäistavarakauppaan siirtyneestä myynnistä palautuu ja vaikuttaa heikentävästi päivittäistavarakaupan myyntiin. Panostukset myymäläverkostoon, myymälöiden tarjoomaan ja ruoan verkkokauppaan jatkuvat edelleen. Ravintoloiden ja liikennemyymälöiden myyntiin odotetaan positiivista kehitystä rajoituksien mahdollisen poistumisen myötä.

Vuonna 2021 konsernin kokonaismyynnin kasvutavoite on noin 3 prosenttia. Koronaviruspandemian rajoituksista ja kasvavista investoinneista johtuen toiminnan tuloksen ennakoidaan jäävän edellistä vuotta alemmalle tasolle. Konsernin maksuvalmius säilyy vuonna 2021

JANI VIRTANEN
TALOUSJOHTAJA



Päivittäistavara- kaupassa kisataan ilolla asiakkaiden fiiliksistä

MARKETKAUPAN TOIMIALAJOHTAJA MIRKKA SAIKANMÄKI ON YLPEÄ POKKILAISISTA: ISOJA KEHITYSHANKKEITA VEDETTIIN SUUNNITELLUSTI LÄPI KORONAN AIHEUTTAMISTA POIKKEUS- OLOISTA HUOLIMATTA. VUODEN 2020 TAVOITTEENA OLI RESEPTIMME MUKAISESTI TOIMIA IHMISET ENSIN -PERIAATTEELLA, VOITTA A KISA ASIAKKAIDEN FIILIKSISTÄ JA HAKEA UUDENLAISTA TASAPAINOA.

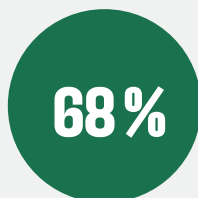
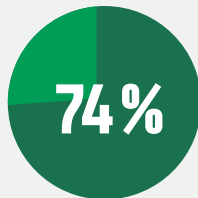
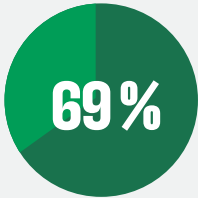
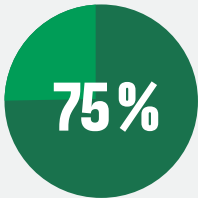
Laajin marketkaupan hanke vuonna 2020 oli S-marketien uudistuskierros, jonka puitteis- sa enää muutama myymälä jäi vuoden vaihtuessa odottamaan remonttivuoroaan. Mittavien remonttien myötä S-marketien ketju pieneni yhdellä myymälällä, kun Pirkkalan S-market kasvoi Prismaksi. Vuonna 2020 avattiin myös yksi ko- konaan uusi S-market, joka sijaitsee Tampereen Tesomalla.

Myymlöiden uudistuksilla on iso merkitys, kun kisataan asiakkaiden fiilisten voittamisesta. Kun omasta työympäristöstä voidaan olla aidos- ti ylpeitä, säteilee hyvä fiilis asiakkaisiin päin.

– Hieno miljöö on tyhjä ja merkityksetön ilman ihania ihmisiä ja kohtaamisia, Mirikka sanoo.



KORTTIMAKSUT



S-MARKETIT

2020

2019

SALET

2020

2019

Myös asiakkaat olivat vahvasti mukana S-marketien uudistuksessa, jossa otettiin huomioon heidän toiveitaan.

– Remonttien lisäksi S-marketien ja Salejen päivittäisen hoitotason nostossa – POK:n termeillä ilmaistuna ”fiksauskulttuurissa” – on onnistuttu hienosti. Taustalla varmistamme riittävät resurssit ja huolehdimme ihmisten hyvinvoinnista. Intohimo työhön syntyy, kun perusta työn tekemiselle on kunnossa, pohtii Mirkka.

Ihmisten jaksamisesta huolehtiminen näkyy hyvinä tuloksina sekä S-marketeissa että Sale-myymlöissä. Koronan myötä myös lähioistamisen kasvu siivitti molemmat ketjut hyvään myynnin kasvuun.

– Vuoden 2020 hyvät luvut kertovat kovasta tekemisestä kentällä. Enää ei hätkähdetä pienestä, ja osaaminen on mennyt valtavasti eteenpäin, summaa S-päällikkö-valmennettavana vuonna 2020 aloittanut **Anna Toivanen**.

– Esiimestyön tukemiseen ja tunneilmaston johtamiseen panostaminen kannatti ja näkyi myös viivan alla. Keskittyminen ihmisiin on jatkossakin yksi tärkeistä tavoitteistamme. Sen lisäksi käymme kovaa kisaa asiakkaiden fiiliksis-tä ja huolehdimme hyvästä perustekemisestä, kuten laadun kolmiloikasta, jatkaa Mirkka.

ULKONEN VIRE JA SISÄINEN VÄRE – TYÖARJESSA MOLEMMAT RATKAISEVAT

Muun muassa POK:n toimipaikkojen hoitotasoa ja asiakkaiden huomioimista mitataan systemaattisesti, jotta kehitystä voidaan todentaa.

– Olemme yhdessä tiimien kanssa kehittyneet hienosti vuoden 2020 aikana ja aiomme edelleen tehdä paljon töitä Hymy, Hevi ja reikiä nolla -ajatuksen eteen, lupaa Mirkka.

S-marketien hyvää fiilistä on lisännyt myös vuoden 2020 aikana aloitettu työvaateprojekti, jossa hyödynnettiin laajasti pokkilaisten näkemyksiä.

Vuoden 2021 tärkeimmäksi projektiksi Mirkka nostaa Sale-myymlöiden uudistamisen. Kahdeksan ensimmäistä Salea uudistetaan keväällä 2021. Myös heti valmiin tuoreruoan ja lähiruoan tarjonnan kehittämiseen panostetaan. Ensimmäisenä tämä alkaa näkyä Tampereen keskustan S-market Pendoliinossa – POK:n marketkauppa menee eteenpäin kuin juna.



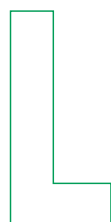
Anna Toivasen mukaan pokkilaisten osaaminen on kehittynyt huomasti vuoden 2020 aikana.



**KUN OMASTA TYÖYMPÄRISTÖSTÄ VOIDAAN OLLA
AIDOSTI YLPEITÄ, SÄTEILEE HYVÄ FIILIS
ASIAKKAISIINKIN PÄIN.**

Prismat saavuttivat tavoitteensa ja enemmänkin

TOIMIALAJOHTAJA VILLE JYLHÄN TYÖPÖYDÄLLÄ POIKKEUKSELLINEN VUOSI NÄKYI ETENKIN PRISMAN KONSEPTIN TOIMIVUUTENA. SOKOS JA POLTTONESTEKAUPPA KÄRSIVÄT KORONAN MUKANAAN TUOMISTA KULUTTAJAKÄYTTÄYTYMISEN MUUTOKSISTA ENITEN.



ähtökohtana vuoteen 2020 oli alkaa viedä uutta reseptiä reippaasti eteenpäin – entistä vahvemmin osaksi arkea.

– Eipä kukaan meistä arvannut, millaiseen happotestiin reseptimme ihmiset ensin -ainesosa nopeasti joutuisi, sanoo Ville.

Kun ravintoloiden kulutus siirtyi ruokakauppoihin, Prismen Kaikkea on -konsepti osoittautui erityiseksi vahvuudeksi. Viime vuoden aikana Prismoissa tehtiin vahvaa kasvua, ja paljon isoja uudistuksia oli näkyvissä jo ennen koronaa. Sekä Pirkkalan uusi Prisma että Kalevan Prismen ympärivuorokautiseksi laajentunut aukiolo tulivat loistavaan saumaan.



VERKKOKAUPAN KASVULOIKKA MUUTTI TYÖNTEKIJÖIDEN JA ASIAKKAIDEN ARKEA MERKITTÄVÄSTI

Ruoan verkkokauppaan on panostettu Prismoissa jo pitkään, mutta kehitettävääkin on ollut.

– Maalis-huhtikuun menttiin koronan alkaessa tosi tiukilla, eikä kysyntään pystytty mitenkään vastaamaan, vaikka kaikki joustivat joka suuntaan. Kevään mittaan otimme kuitenkin sellaisen kehitysloikan, joka olisi normaalioloissa vienyt pari vuotta, summaa Ville ylpeänä pokkilaisista.

Krista Koivula siirtyi Kalevan Oksa-ravintolasta verkkokaupan puolelle ensimmäisten joukossa.

– Aluksi jännitti, sillä en ollut koskaan ollut kaupan puolella töissä! Piti muun muassa opetella heräämään aamuisin tosi aikaisin, Krista nauraa.

Verkkokaupan vakituiseksi konkariksi vuoden 2020 aikana kasvanut Krista on perehdyttänyt uusia keräilijöitä myös Lielahden Prismassa.

– Huhtikuussa kun aloitettiin, tilaukset kerättiin ihan ostoskärryihin. Myöhemmin saatiin käyttöön varsinaiset keräilykärryt. Vastaavaa tekemisen kehitystä odotan innolla myös vuodelta 2021, kertoo Krista.

– Verkkokauppa onkin koko ajan kehittynyt ”taiteen laji”. Sitähän se on, että vauhdissa opitaan! Ketterän kokeilemisen ja kehittämisen ajatus elää arjessamme hienosti, iloitsee Ville.

LIKKUMISEN VÄHENEMINEN NÄKYI NIIN POLTONESTEKAUPASSA KUIN SOKOKSELLAKIN

Koronarajoitusten myötä tarve esimerkiksi työ- ja juhla-asteiden hankkimiselle väheni. Muutokset kuluttajakäyttäytymisessä näkyivät etenkin Sokoksella, jossa jo aloitettu uudistus-työ jatkuu vuonna 2021.

Tavoitteiden mukaisia kehitysaskelia otettiin liikenteen vihreämmän energian osalta, kun muun muassa Prismoihin, Sokokselle ja osaan S-marketeista saatiin uusia sähköautojen latauspisteitä.

– Tulevaisuudessa siintää lisää uusia Prismoja, digikehitystä ja ketteriä kokeiluja asiakkaille tarjottaviin palveluihin, lupaa Ville.

Hyväksi havaitulla reseptillä kelpaa jatkaa.



**MAALISKUUSSA 2020
PRISMOISSAMME MYITIIN PÄIVITTÄIN
576 VESSAPAPERIPAKETTIA
ENEMMÄN KUIN HELMIKUUSSA!**



Krista Koivula odottaa innolla verkkokaupan kehitystyön jatkumista myös vuonna 2021.

Kun ei tiedetä mikä on varmaa, kaikki on mahdollista

MAALISKUUSSA 2020 ALKANUT KORONAKRIISI TUNTUI ENSIMMÄISISTÄ VIIKOISTA LÄHTIEN ENITEN RAVINTOLATOIMINNASSA. NOPEASTI JOUDUTTIIN TOTEAMAAN, ETTÄ VUODELLE ASETETUT ISOT TAVOITTEET ON HEITETTÄVÄ ROMUKOPPAAN. TÄRKEIMMÄKSI TAVOITTEEKSI VAIHTUI TOIMINNAN SOPEUTTAMINEN MUUTTUVIIN TILANTEISIIN.

Pirkanmaan Osuuskaupan toimintaa lähdettiin tarkastelemaan yli toimialojen. Varmistettiin, ettei kukaan putoa kyydistä. Vuoden 2021 alussa katse oli jo vahvasti uuden kehittämisessä.

– Vuonna 2021 meidän timme ja myös teemme toimenpiteitä vielä pai-

nokkaammin, jotta tulemme uudistuneena ja kiinnostavampana ulos, kun kriisi on ohi, summaa POK:n ABC, matkailu- ja ravitsemiskaupan toimialajohtaja **Mikko Hautasaari**.

– Reseptimme yksi kolmesta pääraaka-aineesta on ihmiset ensin. Tästä kiinni pitäminen oli yrityskulttuuriteko ja näkyy nyt nimenomaan eläväksi ja uskottavaksi muuttuneena strategiana. Muutenhan strategian olisikin voinut vetää vessanpöntöstä alas, pamauttaa Mikko.



EN MUISTA, MILLOIN RAVINTOLOISTA OLISI PUHUTTU NÄIN PALJON MEDIASSA.



Rankan vuoden perinpohjainen analysointi kuuluu Mikon puheesta monella tapaa:

– En muista, milloin ravintoloista olisi puhuttu näin paljon mediassa. Uskon, että se on lopulta lisännyt ihmisten arvostusta ravintola-alaa kohtaan.

UUTTA OPITTIIN LENNOSTA

Isona onnistumisena Mikko mainitsee korona-siirtoihin liittyvän yhteistyön. Ravintolatyöntekijöiden siirrot kaupan puolelle vaativat valtavaa orkestrointia: ihmisiä ei voitu sattumanvaraisesti sijoittaa päinvastaiselle laidalle POK:n laajalla toimialueella. Kaikki toimivat yhteisen tavoitteen eteen, jotta työpaikat saataisiin säilytettyä – ja siinä onnistuttiin.

ABC:llä noutopöytä pantiin keväällä säppiin ja ruokaa alettiin pakata mukaan otettavaksi.

– Ruoan take away -pakkaaminen aloitettiin ripeästi. Asiakkaiden muodostamat take away -jonot olivat joinakin päivinä valtavat. Yrityksen ja erehdyksen kautta opittiin ruoan mukaan pakkaamisen rutiini ja rytmitys, eikä keneltäkään asiakkaalta josta tullut poikkipuolista sanaa. Oltiin ikään kuin asiakkaiden kanssa samassa veneessä, summaa ABC:llä palveluvastaavana työskentelevä **Juha Koskensalo**.

NYT EPÄVARMUUTTA OSATAAN JO JOHTAA

Vuodesta 2020 kertyi valtavasti oppia. Esi-merkiksi kysyntää ennustetaan nyt tiheämmin, kolmen viikon sykleissä, eteenpäin. Näin



Juha Koskensalo kertoo, kuinka koronan myötä ABC-myymöloissä aloitettiin vauhdilla ruoan take away -pakkaaminen.

esimiehet ovat paremmin pulssilla omasta liiketoiminnastaan.

– Työn tekemisen suunnitelmallisuudessa työvuoron aikana ja vuoron rytmittämisesä ollaan kehitytty isosti vuoden takaisesta.

Vierailut toisissa toimipisteissä antavat aina näkemystä oman työpaikan arkeen. Välillä saa myös todeta, että ei toimisi meillä, avaa Juha jatkuvan oppimisen ja kehittymisen ajatusta. Tulevaisuuteen molemmat herrat katsovat toiveikkaina.

– Isoja juttuja tehdään yleensä silloin, kun ajat ovat haastavat. Ryhmätasolla kehittämme uusia digipalveluita ja kyseenalaistamme entistä useammin, miksi jokin kehitystoimi ei olisi mahdollinen. Hyvää kriisiä ei kannata jättää käyttämättä, tiivistää Mikko.



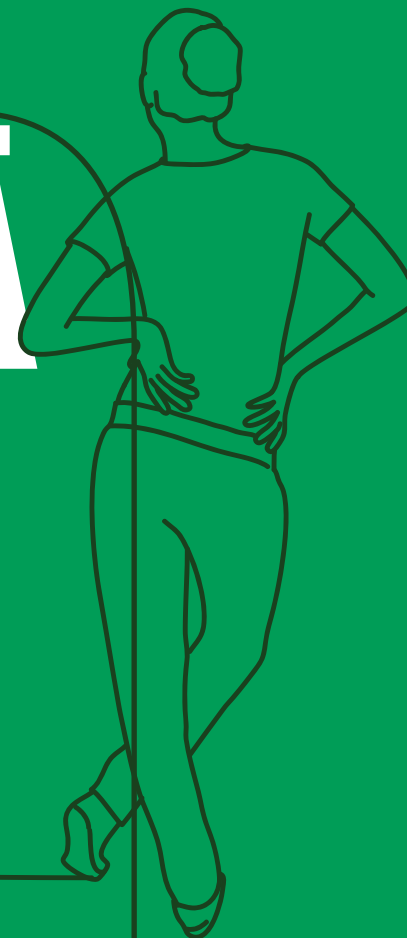
1.
2.
3.

HÄRÄN LEHTIPIHVI

LIHAPULLAPANNU

ABC POSSUNLEIKE

YHDESSÄ





EDISTYKSELLISTÄ ENERGIA TEHOKKUUTTA TESOMALLA

Tesomalaiset saivat tammikuussa S-marketin, joka vei saman tien koko Suomen energiatehokkaimman Ässän tittelin. Myymälän valikoima ja palvelut rakennettiin yhdessä asiakkaiden kanssa keräämällä heiltä toiveita sähköpostitse ja somessa. Paikallistoiveissa kolmen kärkeen nousivat edullinen hintataso, vegetuotteet ja monipuolinen heviosasto. Jopa 150 asiakasta pääsi etkoille tutustumaan uuteen lähikauppaansa jo ennen avajaisia. Tesoma antoi miljööllään, energiatehokkuusratkaisuiltaan ja valikoimallaan koko Pirkanmaalle esimakua siitä, millainen konsepti uudistus muhinkin S-marketeihin toteutettiin vuoden 2020 aikana.



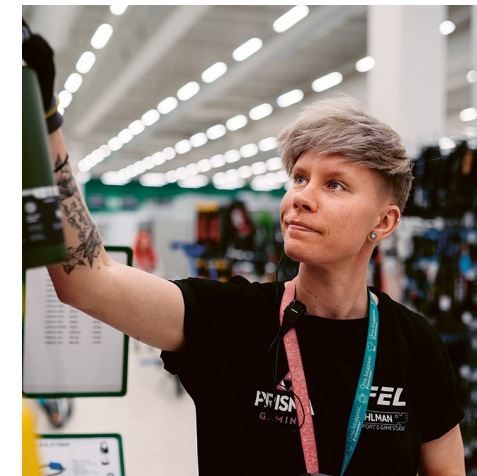
PIRKANMAALAISET KITKIVÄT RUOKAHÄVIKKIÄ RESQ-SOVELLUKSESSA

Laajensimme alkuvuodesta yhteistyötämme hävikkiruokapalvelu ResQ Clubin kanssa tavoitteena pienentää ABC-ravintoloiden ruokahävikkiä. Muut ravintolamme olivatkin ResQ-sovelluksessa jo vanhoja tuttuja, mutta nyt sovelluksesta pääsi näkemään reaaliaikaisesti myös ABC-asemiemme edulliset, pelastamista odottavat hävikkiannokset. Vuoden mittaan Pirkanmaan Osuuskauppa nousi yhdeksi aktiivisimmista osuuskaupoista ResQ:ssa: Sovelluksen kautta myytiin lähes 18 000 annosta ja säästettiin näin ollen jopa 44 840 kg hiilidioksidipäästöjä. Tämä vastaa yli 4 000 suomalaisen vuotuista CO₂-päästöä. Hyvä pirkanmaalaiset!



RUOAN VERKKOKAUPPA OTTI VUOSIEN KEHITYSLOIKAN

Ruoan verkkokaupparamme kapasiteetti pantiin koviin koronapandemian iskiessä maaliskuussa. Korona-ai- kana ruoan verkkokauppa oli monen riskiryhmään kuuluvan asiakkaan pelastus, mutta noutoajoja oli ajoittain vaikeaa saada samalle viikolle, sillä tilaukset olivat suuruudeltaan jopa kolminkertaisia normaaliin nähden. Vastasimme kysyntään aloittamalla keräilyn kolmessa vuorossa ja avaamalla useita uusia noutopisteitä. Kolmessa kuukaudessa kasvatimme kapasiteetin yli kolminkertaiseksi. Poikkeuksellista kasvua kuvaa myös se, että ruoan verkkokaupan henkilöstömäärämme kasvoi vuoden aikana kahdestakymmenestä henkilöstä lähes sataan kolmeen kymmeneen. Loppuvuonna Linnainmaan ja Kangasalan Prisman ruoan verkkokaupassa alettiin muovikuorman vähentämiseksi pilotoida kestokassavaihtoehtoa.



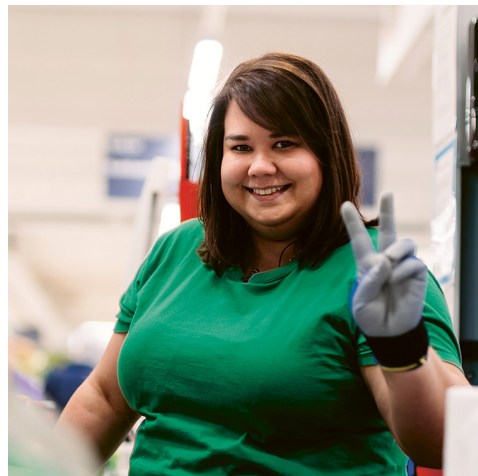
YÖKYÖPELIT PÄÄSIVÄT TÖIHIN JA OSTOKSILLE KALEVAN PRISMAAN

Kalevan Prisma ei ole toukokuun 2020 jälkeen samuttanut valojaan, sillä hypermarket siirtyi ympärivuorokautiseen aukioloon. Samalla porukka kasvoi neljällä kymmenellä uudella työntekijällä. Kalevan Prisman ympärille rakentuvalle, uudentulaiselle paikalliskeskukseksi haettiin syyskuussa nimeä kilpailussa, joka keräsi ehdotuksia kaikkiaan 7 065 osallistujalta. Nimen haluttiin kuvastavan keskuksen omaleimaista luonnetta ja maistuvan myös tulevaisuudessa hyvältä pirkanmaalaisen kuluttajan suussa. Ehdotuksia toivottiin ammennettavan myös paikalliskeskuksen sijainnista ja historiasta. Prisma pysyy Prismana, mutta toimii jatkossa osana muukeaa kokonaisuutta, jonka nimi on Risma.



KOSKEN KUPEEN IKONINEN RAVINTOLAMME UUDISTUI

Ravintola Puiston henkilökunta oli mukana ideoimassa ja kehittämässä tulevaisuuden herkullisinta ratikkapysäkkiä. Mittavan investoinnin kimmokkeina olivat erityisesti ravintolan viihtyisyyden parantaminen, asiakaspaikkojen lisääminen sekä menun selkiyttäminen. Suurin muutos tehtiin yläkerrosta, kun entisen kahvilan ja herkkukaupan tilalle tulivat sohva- ja pöytäryhmät sekä takka. Täysin uutena Puistoon tuotiin viinibaari, jonka valikoimaan tehtiin runsaasti sijaa pientilojen viineille ja ihanille antipastoille. Puistoon saatiin myös oma leipuri, joka valmistaa tiimeineen alusta saakka Puiston ihanat kakut, leivonnaiset ja leivät. Ja se Puiston aamiainen... mmm!



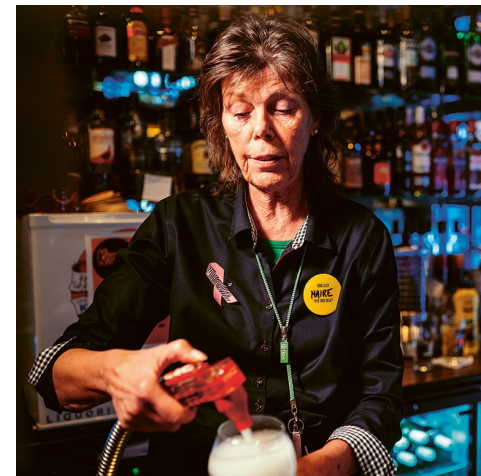
TYÖLLISTIMME ENNÄTYSMÄÄRÄN KESÄTYÖNTEKIJÖITÄ

Vastuullisuussyistä peruiimme koronavuonna alaikäisten Tutustu ja tienaa -harjoittelun, mutta tarjosimme kesätyöpaikan kaikkiaan 550 henkilölle, joka oli sata henkilöä enemmän kuin edeltävänä vuonna. Suurin osa kaupalle keväällä siirtyneistä ravintolapuolen ammattilaisista palasi koronarajoitusten purkamisen myötä kesäksi takaisin ravintolatyöhön, joten työtä oli innokkaille kesätyöntekijöille tarjolla runsaasti. Vakio-kauston tapaan myös kesätyöntekijöidemme työura alkoi perehdytyspäivällä, jossa opiskeltiin muun muassa työelämän pelisääntöjä ja osuuskauppalaisista tapaa tehdä asiakaspalvelua. Ykköstavoitteemme on tarjota nuorille myönteisiä oppimiskokemuksia.



EKOBENSA ALKOI PULPUTTAA MYÖS PIRKKALASSA

Viilasimme aiemmin Tesomalla palvelleen bensa-aseman pirkkalalaisten tarpeisiin sopivaksi ja siirsimme sen kesällä maanalaisine säiliöine päivineen uuteen osoitteeseen Kenkätielle. ABC Prisma Pirkkalasta tuli näin Pirkanmaan alueen yhdestoista ABC-auto- maattiasema, jonka valikoimasta löytyy ympäristölle ja kukkarolle ystävällistä Eko E85 -polttonestettä. Pirkanmaan Osuuskaupalla olikin vuonna 2020 alueen laajin Eko85-verkosto. Eko E85 -korkeaseosetanoli vähentää autoilun fossiilisia hiilidioksidipäästöjä jopa 80 prosentilla ja koostuu 80–85-prosenttisesti bioetanolista, jota valmistetaan kotimaisesta biojätteestä – siis muun muassa Osuuskaupalta tulevasta hävikkileivästä.



KIPPIS HOVIPOJAN SYNTTÄREIDEN KUNNIAKSI

Pub Hovipoika on ollut erottamaton osa tamperelaista ravintolakulttuuria jo puoli vuosisataa, vaikka liikepaikka on pariin otteeseen vaihtunut. Ensimmäiseltä paikaltaan Hämeenkatu 26:sta Hovipoika siirtyi ensin 2011 Tillikan taloon ja muutamaa vuotta myöhemmin suurempiin tiloihin Keskustorille. Tuotepuolella olut, lonkero ja viini tekevät aina kauppansa, mutta valikoima elää ajan mukana. Alkuvuodesta Hovipoikaan ja muihin pubeihimme vaihdettiin Carlsbergin kehittämät edistykselliset DraughtMaster-hanaolutjärjestelmät, joiden ansiosta asiakas pääsee nauttimaan laadukkaasta "tuorepuristetusta oluesta", joka säilyy raikkaana jopa kuusi kertaa pidempään kuin aiemmin.



#PAIKALLISTOIVEISTA VIRTAA SÄHKÖAUTOILLE

Olemme mukana ilmastotalkoissa muun muassa laajentamalla sähköautojen latausverkostoamme. Vanhoihin latauspaikkoihimme tehtiin vuoden mittaan lisäpaikkoja, ja asensimme myös kokonaan uusia latauspisteitä. Latausta saa nyt Pirkanmaan kaikista Prismoista, Sokokselta, Tesoman ja Valkeakosken S-marketista sekä neljältä ABC:ltä. Tulevaisuudessa esimerkiksi S-marketeihin tulee lisää latauspisteitä ja uudet Prisma-yksiköt varustetaan automaattisesti sähköautojen latauspalveluilla. Uudistuksen moottorina olivat asiakkailta tulleet toiveet latausverkon laajentamisesta.



LINNAINMAAN PRISMAN REMPPA- AVAJAISIA SAATIIN ODOTTAA

Remontoimme Linnainmaan Prisman keväällä, mutta koronan vuoksi asiakkaiden kanssa päästiin kahvittelemaan vasta syyskuun alussa, jolloin tautitilanne oli rauhallinen. Remontissa parannettiin viihtyvyyden ja toimivuuden ohella myös myymälän energiatehokkuutta. Linnainmaan myymälästä tulikin Pirkanmaan ensimmäinen Prisma, jonne asennettiin uuden konseptin mukaiset ovelliset kylmäkalusteet. Niiden lisäksi uusi led-valaistus tuo vuositason paljon säästöä. Palvelutarjontaa taas väritettiin esimerkiksi inspiroivalla Ruokatorilla ja ihanilla susheilla, joiden suosio sen kun kasvaa.



PYÖREITÄ VUOSIA KOIKKARISSA JA IDEAPARKISSA

Prismoistamme kaksi juhli vuonna 2020 kymppisynttäreitään: Ideapark keväällä ja Koivistonkylä syksyllä. Ideaparkissa myymälä laitettiin ennen synttäreitä uuteen uskoon muun muassa taikomalla palvelutiskistä monipuolinen Ruokatori, jossa on tarjolla asiakaskunnan vaihtuvia suosikkeja. Myymälään saatiin myös lisää käyttötavaravalikoimaa ja pikakassat. Koivistonkylässä myymälän remonttia suunniteltiin vasta vuoden tai parin päähän, mutta erilaisia uutuuksia näimme vuoden mittaan myös Koikkarin valikoimassa: Fazerin myymäläleipomon ruis- ja hapanjuurileipiä, Mehustamon tuoresmoothieita, Rostiksia, Pätkis-munkkeja, ja joululahjaksi paketoitiin ainakin lihashuoltovarasaroita.



TOIVOTIMME WOLTIN TERVETULLEEKSI PT- JA KT-KAUPPAAN

Käynnistimme marraskuussa ruoan kotiinkuljetuksesta tutun Woltin kanssa pilotin ruokaostosten kotiinkuljetuksista. Kokeilun aikana asiakkaat voivat tilata Woltin sovelluksen tai verkkosivujen kautta päivittäistavaroita alle tunnissa kotiin kuljetettuna kahdesta Sale-myymälistä: Amurista ja Osmonmäeltä. Myymälän henkilökunta keräilee ostokset ja Wolt kuljettaa ne perille. Joulukuussa laajensimme pilottia kattamaan Sokoksen ja Kalevan Emotionin valikoiman – helpotusta asiakkaiden arkeen ja jouluvalmisteluihin!



PIRKKALAN S-MARKET KASVOI VAJAASSA VUODESSA PRISMAKSI

Laajensimme Pirkkalan vanhaa S-marketin tilaa vuoden mittaan yli 2 000 neliömetrillä, ja samalla muutimme liikepaikan energiatehokkaaksi ja inspiroivaksi pirkkalalaisten ja pirkkalalaismielisten ostospaikaksi. Rakensimme Prismaa yhdessä henkilökunnan kanssa, ja asiakkaita kuulumme virtuaalityöpajassa ja somessa. Yksi näkyvimmistä muutoksista oli Pirkkalan-puoleiseen laajennusosaan noussut ravintolamaailma, jossa veden kielelle herauttavat pizzeria Sitko, Siipiweikot, 4 Vuodenaikaa ja Itsudemo. Prisman Ruokatorin ja kumppaneidemme herkuja pääsee koukkaamaan mukaan myös Suomen ensimmäiseltä Prisman drive-in-kaistalta!



"KIITOS JA KUMARRUS!"

Yrityssaneeraukseen hakeutunut Stockmann irtisanoi Food Market Herkkumme alivuokrasopimuksen, ja jouduimme käynnistämään joulukuussa yhteistoimintalain mukaiset neuvottelut koskien yksikön lopettamista. Vain vuotta aiemmin Aamulehti valitsi Food Market Herkun Tampereen seudun laadukkaimmaksi ja monipuolisimmaksi ruokakaupaksi. Menestyksen takana oli tietenkin upea ja ammattitaitoinen henkilökuntamme, joista jokaiselle takasimme yksikön lopettaessa työn jatkumisen jossakin muussa toimipaikassamme. Silti, hyvät olivat haikeat. Kuva Anna Mäkinen.



JATKOIMME TYÖTÄ MONIMUOTOISEN TYÖYHTEISÖN ETEEN

Koronahidasteista huolimatta meillä työskenteli vuoden aikana yhteensä lähes 30 erityistä tukea tarvitsevaa työntekijää, esimerkiksi kehitys- ja näkövammaisia sekä osatyökykyisiä mielenterveyskuntoutujia. Tavoitteenamme on saada työ ja tekijä kohtaamaan, ja olemme jo vuosia kartoittaneet työtehtävien sisältöjä uusin silmin pilkkomalla työvuorojen sisältöjä pienemmiksi tehtäviksi. Tehtäviä taas tarjoamme erityistä tukea tarvitsevan työntekijän valmiuksien ja mielenkiinnon mukaan. Työntekijän tuen tarve vaihtelee, joskus sitä tarvitaan paljonkin. Henkilökuntamme on kuitenkin nähnyt tuen tarpeen sijaan erityistä tukea tarvitsevan erityiset mahdollisuudet hurmata asiakkaita ja tuoda uutta näkökulmaa työyhteisöömme. Kuva Anna Mäkinen.



TULKON MITÄ VAAN

Koronapandemian myötä arkemme muuttui monella tavalla: Toimipaikkoihin asennettiin turvaväleitä muistuttavia tarroja ja kassaplexejä. Riskiryhmille varasimme omia asiointiaikoja, ja toimitimme heille ruokaostoksia kotiinkuljetuksena yhteistyössä paikallisten urheiluseurojen kanssa. Tehostimme toimipaikkojemme hygieniää, käsidesiä kului litroitain, hymy jäi maskin taakse – muttei kokonaan pois! Loppuvuonna lähes 700 asiakasta vastasi yrityskuvatutkimuksemme, jossa vahvuudeksemme nousi muun muassa työntekijöiden palveluasenne ja avoin vuorovaikutus asiakkaiden kanssa.

ARVOT PYSYVÄT, MUTTA HYVÄ ARKI KEHITTYY YHTEISTYÖLLÄ

**ASIAKASOMISTAJAT OVAT MUKANA
PIRKANMAAN OSUUSKAUPAN TOIMIN-
NASSA NIIN OSUUSTOIMINNAN ISOJEN
LINJOJEN PÄÄTÖKSENTEOSSA KUIN
KÄYTÄNNÖN KEHITYSTYÖSSÄKIN.**

Palveluiden ja tarjonnan kehittämisessä hyödynnetään asiakasymmärrystä, kuten S-Etukortin kerryttämää asiakasdataa. Asiakasdatan kautta tunnistetaan, korostuu-ko asiakkaiden ostoskorissa esimerkiksi edullinen hinta vai trendikkäät uutuustuotteet.

– Lisäksi tutkimme ruokatrendejä, kuluttajien käyttäytymisen muutoksia sekä erilaista alue-tietoa pyrkiessämme ennakoimaan asiakastarpeiden muutoksia. Näin pystymme palvelemaan asiakasomistajia mahdollisimman hyvin myös tulevaisuudessa, toteaa asiakaskokemus-päällikkö **Heidi Jäppinen**.



– Asiakasdata on väistämättä historiatietoa, mistä syntyy helposti muna-kana-efekti. Asiakkaat ostavat vain jauhelihaa, jos tarjotaan vain jauhelihaa, toteaa Heidi Jäppinen.

UUDISTAMINEN ON RYHMÄTYÖTÄ

Vuonna 2020 asiakasymmärrystä hyödynnettiin muun muassa Prismojen ja S-marketien Ruokatori-uudistuksessa. Uudistusprojektin moniammatilliseen tiimiin kuului Ruokatoreilla työskentelevien pöykkiläisten lisäksi Ruokatorien yksikön päällikkö, uudistamisprojektista vastaava päällikkö, kalustamisen asiantuntija sekä asiakkuusanalyttikko. Niin uudistuvaa valikoimaa kuin muita käytännön asioitakin – aina palvelutiskien pituudesta lähtien – kartoitettiin koko tiimin voimin.

– Joka toimialueellamme on vähän erilainen asiakasprofiili, mikä vaikuttaa esimerkiksi siihen, minkä kokoiset ruokakunnat käyvät ostoksilla ja mihin kellonaikaan. Muun muassa näiden tietojen pohjalta räätälöimme palvelua kullekin alueelle asiakasarvojen ja -tarpeiden mukaan.

Heidi nostaa uuden Pirkkalan Prismen Ruokatorin hienona esimerkkinä yhteistyöstä, jossa uskallettiin laatu- ja trenditietoisien asiakasprofiilin sekä asiakaspalautteen perusteella tehdä täysin uudenlaisia valikoimavaihtoja. Pirkkalaa syntynyt uniikki Ruokatori sisältää sekä omia uutuustuotteita että nimekkäiden kumppanien, kuten Nygrenin ja Siipiweikkojen, tarjontaa.

MYÖS TULEVAISUUTTA TUTKITAAN

Heidi muistuttaa asiakasdatan olevan väistämättä historiatietoa. Niinpä kehitystyössä tarvitaan myös ennakoivia, tulevaisuutta tutkivia keinoja.

– Pirkkalan Prismen kehitystyöhön rekrytoimme asiakasomistajia osallistumaan myös virtuaaliyh-teisöön. Tähän yhteistyöhön kuului virtuaalikerros, jossa tehtiin ostosreissu rakenteilla olevaan Prismaan sekä kartoitettiin ideoita ja toiveita ostospo-lun eri vaiheisiin. Konsepti toimi tosi hyvin.

Perinteisen asiakaskyselyn avulla syntyi puo-lestaan nimi Kalevan uudelle paikalliskeskukselle, joka on suunnitteilla nykyisen Kalevan Prismen alueelle. Asiakkaat saivat ehdottaa nimeä, ja sa-tojen ehdotusten joukosta valittiin rouhea Risma. Rismaa odotellessa POK:lla ehtii tapahtua vielä vaikka mitä.

– Vaikka yhteiset arvot, kuten kohtuullisuus ruoan hinnassa, pysyvät, kehitämme myös uuden-laisia, hyvää arkea ja hyvinvointia tukevia palveluita yhdessä asiakasomistajiemme kanssa. Pirkkanmaa kehittyy hurjaa vauhtia, ja samalla muuttuvat asia-kasomistajiemme tarpeet. Näihin Osuuskaupan tulee vastata, painottaa Heidi.

Yhteystiedot

Pirkanmaan Osuuskauppa
Lempääläntie 21
PL 130
33101 Tampere

puh. 010 767 0010
www.pirkanmaanosuuskauppa.fi

Pirkanmaan Osuuskauppa somessa

-  [pirkanmaanosuuskauppa](https://www.facebook.com/pirkanmaanosuuskauppa)
-  [@pirkanmaanosuuskauppa](https://www.instagram.com/@pirkanmaanosuuskauppa)
-  [@OmassaKaupassa](https://twitter.com/@OmassaKaupassa)
-  [Pirkanmaan Osuuskauppa](https://www.linkedin.com/company/Pirkanmaan%20Osuuskauppa)

#pirkanmaanosuuskauppa
#omassakaupassa
#pokkaajasydäntä

