PKO SANOMAT

3
2020

POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPAN HENKILÖSTÖLEHTI



11 Meijän yhteinen PKO

4 Kaikki asiakasomistajia varten

21 Kasvu vaatii osaajia ja investointeja



Me teemme hyvää

Meidän PKOlaisten tehtävä on tuottaa palveluja ja etuja omistajillemme sekä edistää maakunnan elinvoimaisuutta. Me teemme hyvää: joka päivä, jokaisessa toimipaikassa ja jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Jokainen meistä. Meidän jokaisen työllä on iso merkitys niin pohjoiskarjalaisten omistajiemme arjen helpottajana kuin juhlien mahdollistajana.

Meille PKOlaisille osuustoiminnallinen yritysmuoto on kilpailuetu, koska se erottaa meidät muista kaupan alan toimijoista. Kaikki meidän toimintaan käytetyt eurot palaavat aina hyödyttämään omaa maakuntaamme. Kuten toimitusjohtaja Juha Kivelä sivulla 10 toteaa, me PKOlaiset todellakin teemme kirjaimellisesti työtä, joka tekee hyvä.

Sen lisäksi, että myymme tuotteita ja palveluja teemme aina omalla työllämme hyvää niin omistajillemme kuin omalle maakunnallemme. Meidän liiketoiminnan tulos ohjataan henkilöstöstä huolehtimiseen, uusien toimipaikkojen luomiseen, toimipaikkojen uudistamiseen, omistajien palkitsemiseen ja yhteiskuntavastuuseen, kuten esimerkiksi yleishyödyllisten järjestöjen tukemiseen. Me teemme hyvää!

Yritysmuotomme kirkastaminen on jatkuvaa ja pitkäjänteistä työtä. Yritysmuodosta kerrotaan osana perehdytystä ja siitä viestitään niin jokaisessa henkilöstölehdessä kuin vaikkapa Osuuskauppasi omat sivut -lehdessä toimitusjohtajan kirjeessä. Näin teemme myös jatkossa.

Kun kerromme omistajillemme ”Miksi PKO on olemassa” ja ”Miten me toiminnallamme erotumme muista”, luomme omistajiimme tunnesiteen. Tämän siteen kautta syntyy aito jäsenhyöty, ja sitä kautta syntyy syy, halu ja motivaatio olla tekemisissä osuuskaupan kanssa ja käyttää sen palveluita myös jatkossa.

Hyvää syksyn jatkoa toivotellen



Petri Vähä
viestintäjohtaja

PKO lukuina

MOBIILILATAJAATAVOITE
14000 UUTTA S-MOBIILILATAAJAA VUONNA 2020

TOIMITUSKUNTA: Päätoimittaja Petri Vähä, p. 010 762 2034, Teija Perälä, p. 010 762 2021, Mika-Jussi Mononen, p. 010 762 2024, Sari Vara, p. 010 762 2027
SÄHKÖPOSTIT: etunimi.sukunimi@sok.fi
TAITTO: PKO Mainos
PAINOPAIKKA: PunaMusta Oy, Joensuu, 2020 Painos: 2100 kpl

Ilmestymisaikataulut: Seuraava lehti ilmestyy 12/2020. Lähetä juttuvinkki 15.11.2020 mennessä osoitteeseen petri.vaha@sok.fi.

2 2020 PKO SANOMAT

sisällys







2 **Me teemme hyvää**
Pääkirjoitus

4 **Kaikki asiakasomistajia varten**
Ajankohtaista

7 **Eläkeläiskerho tiedottaa**
Eläkeläiskerho

8 **Huippujutuista on kiva kertoa**
Ajankohtaista

10 **Joka päivä vähän paremmin**
Toimitusjohtajan terveiset

11 **Omistaja on kuningas**
Osuustoimintapalsta

12 **Hyvä palvelu on kilpailuetu jota ei voi varastaa**
Ilmaveivit

16 **Ovi auki toiselle toimialalle**
HR-ajankohtaiset

17 **Sinut on vakuutettu vapaa-ajan tapaturmavakuutuksella**
HR-ajankohtaiset

18 **Työkengistä työhyvinvointia ja turvallisuutta arkeen**
HR-ajankohtaiset

18 **ePassi liikuttaa PKO:n henkilökuntaa**
HR-ajankohtaiset

19 **Koira on vaativa harrastus**
Henkilökunta vapaalla

20 **Kasvu vaatii osaajia ja investointeja**
Ajankohtaista

24 **Syksyn henksuedut**





Kannessa: Jaana Torssonen Niinivaaran S-marketista ja Niklas Lindberg Siilaisen S-marketista.

Kuva: Katariina Kamppuri

SYKSYN HENKSUEDUT TAKAKANNESSA!


koli
ESSI
mobiilineuvoja
SOKOS
ROSSO

Kaikki

ASIAKASOMISTAJIA VARTEN!

TEKSTI: **TEIJA PERÄLÄ** KUVAT: **TEIJA PERÄLÄ, KATARIINA KAMPPURI**

PKO:n omistajia ovat 99 000 taloutta. S-Etukortti on 86,4 prosentilla maakunnan talouksista. Moni varmasti miettii, eikö tämä määrä jo riitä ja miksi meillä taas alkaa asiakasomistajakampanja?

Yksinkertaistettuna kyse on työpaikoistamme

Asiakasomistajamäärän säilyminen hyvällä tasolla on perusedellytys toimintamme jatkumiselle, myynnille ja myynnin kehittymiselle. Mikäli emme tee aktiivista jäsenhankintaa, jäsenmäärämme eri kuntien alueella pienenee koko ajan. Alueelta poismuutto ja luonnollinen poistuminen pitävät huolen siitä, että omistajajoukostamme poistuu vuositasolla reilusti yli 2 000 taloutta. Tämä taas vähentää myyntiä, mahdollisuuksiamme tehdä uusia investointeja, huolehtia verkoston kunnosta ja palvelujen saatavuudesta sekä mahdollisuuksistamme tarjota työpaikkoja.

Yksinkertaistettuna jäsenhankinnassa on kyse meidän PKOlaisten työpaikoista ja meidän omista toimipaikoistamme. Toimitusjohtaja Juha Kivelä tiivistää asian niin, aktiivinen jäsenhankinta on meidän paras henkivakuutus.

Asiakasomistajuutta on mukava markkinoida

Asiakasomistajajärjestelmä on vuosien kuluessa haluttu pitää mahdollisimman selkeänä. Tunnetuin omistajuuden merkki on S-Etukortti, jota vilauttamalla Bonusta kertyy sekä omista että talouden jäsenten ostoista. Bonuksen lisäksi S-Etukortilla saa monia muita palveluja ja etuja edullisemmin ja se toimii myös maksuvälineenä. S-Etukortin rinnalle omistajuuden tunnusmerkiksi on viime vuosina noussut S-mobiili, jonka palveluja kehitetään koko ajan. ABC-asiointia puolestaan helpottaa ABC-mobiili, jolla mm. tankkaus ja ruuan ennakkotilaus sujuvat kätevästi. Asiakasomistajuus: palveluiden avaaminen talouden jäsenille, S-Pankin palvelut, mobiilipalvelut monipuolisine sisältöineen, laajasta palvelutarjonnasta kertominen osuustoiminnallista yritysmuodosta puhumattakaan ovat kaikki tärkeitä asioita. Toisaalta ne osaltaan tekevät asiakasomistajuudesta vähän vaikeammin avautuvan kokonaisuuden. Asiakasomistajaksi on kätevää liittyä netissä, ja niin 35 prosenttia uusista liittyjistämme tällä hetkellä tekee. Aiempina vuosina nettiliittyneiden osuus on ollut 16 prosentin luokkaa. Nettiliittyneiden osalta konseptin omaksuminen sekä etujen ja hyötyjen varmistaminen jää hieman enemmän asiakkaan oman aktiivisuuden varaan kuin bonusneuvojan kanssa tehdyssä asiakasomistajaksi liittymisessä.

Toimipaikkoja kiertävät bonusneuvojat ovat tässä mielessä loistava apu asiakasomistaja- ja S-Pankkipisteidemme rinnalla, sillä palvelutilanteessa asiakkaille pyritään kertomaan kaikki oleellinen asiakasomistajuudesta. Myös meillä kaikilla on tärkeä tehtävä. Jaetaan tietoa asiakasomistajuuteen liittyvistä hyvistä jutuista tuttavapiirissämme. Rahanarvoiset palvelut ja edut varmasti kiinnostavat samoin kuin elämää helpottavat mobiilipalvelut.

Bonusneuvojat omasta porukasta

Bonusneuvojat kootaan eri toimipaikoista mielellään vähintään vuodeksi kerrallaan. Jotta päivittäiset ajomatkat eivät veisi kohtuuttomasti aikaa, pyritään neuvojia löytämään eri puolilta maakuntaa. Kiertueaika on yleensä 3-4 viikkoa, ja ennen kiertuetta järjestetään koulutuspäivät konttorilla. Konttorin asiakasomistajapalveluista Tiina Hirvonen ja Miska Maaranen kouluttavat ja varustavat bonusneuvojat kiertueelle sekä auttavat neuvojia matkan varrella ilmenevissä kysymyksissä.

Kun bonusneuvoja kiertueen jälkeen palaa kotipesäänsä, on hänellä uuden työkokemuksen lisäksi kosolti uutta oppia asiakasomistajuudesta ja S-Pankista.

Kuka voi ryhtyä bonusneuvojaksi?

Bonusneuvonnasta kiinnostuneiden kannattaa ensin ilmoittautua omalle esimiehelleen. Kiertueita on yleensä kolme kertaa vuodessa ja seuraavalle kiertueelle lähtijät pyritään varmistamaan hyvissä ajoin. Samalla sovitaan työvuoroista ja käytännön järjestelyistä. Vahvan pohjan kiertueelle saa jo sillä, että ottaa itse palvelut mahdollisimman laajasti käyttöön. Asiakasomistajaksi liittyminen ja perustiedot pankkipalveluista kerrotaan sitten koulutuksessa.

Uutta PKO:ssa - mobiilineuvojat

PKO:n ensimmäinen mobiilineuvoja **Essi Immonen** aloitti työssään elokuun loppupuolella. Mobiilineuvonnan lisäksi välivuottaan pitävä Essi työskentelee Siilaisen S-marketissa. Syyskuun alussa PKO:ssa käynnistyi myös rekrytointi, jossa palkattiin syyskaudeksi liuta mobiilineuvojia. Nämä neuvojat markkinoivat S-mobiilia ja ABC-mobiilia ABC-asemilla, sisä- ja ulkotiloissa sekä isoimmissa myymälöissämme. Mobiilineuvojan työ sopii hyvin esimerkiksi opiskelijoille.





Bonusneuvojan tärkeimpiä ominaisuuksia ovat rohkeus lähestyä ihmisiä ja aloittaa keskustelu sekä kertoa asiat houkuttelevasti ja selkeästi. Toki tarkkuuttakin tarvitaan, jotta tarvittavat lomakkeet tulee oikein täytettyä, ja asiakas saa mahdollisimman pian haluamansa palvelut käyttöönsä. Paras lopputulos tulee yhteistyössä myymälän kanssa. Myymälän pitää etukäteen varautua bonusneuvojan tuloon niin, että koko henkilökunta on tietoinen neuvojan tulosta ja kertoo siitä myös asiakkaille, bonusneuvoja paikalla -kyltti on jo muutamaa päivää ennen esillä myymälässä ja neuvojalle on pöytä valmiina odottamassa.

Palveluneuvoja tuo pankkipalvelut mukanaan

Bonusneuvojien lisäksi toimipaikkojamme kiertää ajoittain palveluneuvoja, joka tekee kaiken edellä kerrotun sillä erolla, että palveluneuvoja työskentelee kotipesässään asiakasomistaja- ja S-Pankkipisteessä, ja hän pystyy palvelemaan asiakkaita laajemmin pankkiasioissa.

Tsemppiä kiertueelle!

Kuvassa mobiilineuvojat Markus Suhonen ja Annika Ryhänen.

MIKSI KANNATTAA RYHTYÄ BONUSNEUVOJAKSI?

Bonusneuvojat Tiina Hytti ja Mikko Vänskä työskentelevät Prisman infopisteessä ja kassalla. Bonusneuvontakiertueilta molemmilla on kokemusta jo usean kiertueen ajalta. Kysyimme Tiinalta ja Mikolta millaista on olla kiertueella ja miksi bonusneuvojan hommaan kannattaa ryhtyä.

Kiertueella on parasta tutustua eri S-marketeihin ja toimipaikkoihin sekä niiden asiakkaisiin. Esimerkiksi maaseutumarketeissa asiakkaita askarruttavat erilaiset asiat kuin kaupunkipaikoissa. Asiakkaiden kanssa keskustelu ja jutustelu on antoisaa.

Kiertueella uusia jäseniä askarruttavat mm. kuinka Bonukset ja osuu ıaksu kertyvät sekä pankkipalveluiden maksullisuus.

Mieleenpainuvinta on ollut työpäivä Kiihtelysvaaran Salessa, sen ihanat asiakkaat ja henkilökunta. Kaiken kaikkiaan kaikissa toimipaikoissa on ollut loistava vastaanotto! Suosittelen, sillä kiertueella saa vaihtelua työpäiviin. Bonarin työ on todellista asiakaspalvelua, jossa saa neuvoa ja keskustella muistakin asiakasta askarruttavista asioista



Tiina Hytti, bonusneuvoja



Mikko Vänskä, bonusneuvoja

Parasta kiertueella on tutustua ihmisiin ja se, että saa vaihtelua työpäiviin. Mukavaa on myös huomata asiakkaiden tyytyväisyys liittymistilanteessa, kun he saavat hyvät edut heti mukaan.

Asiakkaita askarruttaa yleensä se, saako osuusmaksun kerrytettyä täyteen kahdessa vuodessa ja ovatko peruspankkipalvelut todella maksuttomat.

Mieleenpainuvin kokemukseni oli Niinivaaran S-marketista, jossa oli mukava henkilökunta ja kiva työskennellä. Bonusneuvojana saa vaihtelua työpäiviin ja käydä mielenkiintoisia keskusteluja asiakkaiden kanssa.

PKO ELÄKELÄISKERHO TIEDOTTAA

Hyvät PKO:n eläkeläiskerholaiset. Keväällä ja kesällä peruuntui monta PKO:n eläkeläiskerhon tapahtumaa Coronapandemiasta johtuen. Pidämme vuosikokouksen syyskuussa, josta tarkemmin ohessa. Noudatamme tietenkin ohjeita mm. turvavälit tavatessamme ja ethän tule flunssaisena tapaamiseemme. Toivottavasti pandemia voitetaan ja pääsemme suunnittelemaan kerhon toimintaa tauon jälkeen.

Tervetuloa vuosikokoukseen!

Raili Kinnunen, PKO Eläkeläiskerhon puheenjohtaja

VUOSIKOKOUS

Ma 21.9.20 klo 14 Eino-kabinetissa
PKO:n konttori, 2.krs., Nurmeksentie 2, Joensuu

Kokouksen jälkeen mahdollisuus katsoa PKO:n 100 v. juhlavideo.

Kiinnostaako?

Su 1.11.20 klo 16 Carelia-salissa
”Lailan tähtihetket” -musiikkinäytelmä
Kertoo Laila Kinnusesta
Tiedustelut: Anja Laukkanen, puh 050 4017690

Tervetuloa!

TEKSTI: **TEIJA PERÄLÄ** KUVAT: **PKO:N KUVA-ARKISTO, KATARIINA KAMPPURI**

14 000

S-mobiililataajaa

2 MILJOONAA €

lisämyyntiä



S-mobiilikampanja on meidän PKOlaisten yhteinen juttu! Toivottavasti oletkin jo kuullut siitä. Se on myös tärkeä kehityskohde, jonka avulla asiakasomistajuudesta tulee entistä kiinnostavampi ja kannattavampi. Meillä PKO:ssa S-mobiilin käyttäjätavoite on 14 000 uutta lataajaa tänä vuonna. Elokuussa tavoitteesta oli täynnä noin puolet, joten aikamoinen loppukiri on nyt otettava. Onneksi meitä PKOlaisia on paljon.

Haastammekin jokaisen PKOlaisen suosittelemaan tänä vuonna S-mobiilin käyttöä vähintään neljälle ystävälle, tuttavalle tai asiakkaalle. Neljästä toteutuneesta vinkistä maksetaan 20 euroa lisää palkkaa.

Ja mikä parasta, henkilökuntakisassa ei ole ylärajaa sille, miten monta vinkkiä annat ja miten paljon saat siitä lisäpalkkioita. Tarina (=Ässälehti) kertoo, että eräässä keskisuomalaisessa osuuskaupassa henkilö vinkkasi uutta 1000 lataajaa. Meidän palkkiomallillamme se tekisi 5000 euroa palkan päälle. Outokummun S-marketissa syksyn ennätys on 30 latauslinkkiä yhden päivän aikana.

HUIPPUJUTUISTA ON ILO KERTOA

Asiakasomistajuus, S-mobiili ja ABC-mobiili ovat asioita, joita meidän kaikkien kannattaa aktiivisesti markkinoida sekä asiakkaillemme että kotijoukoille. Miksi en jakaisi tietoa iloa ja hyötyä tuottavista asioista lähipiirilleni? Vähän rohkeutta peliin ja homma sujuu kuin itsestään.



Uusi S-mobiililataaja saa 5 euroa ostosrahaa ja vaihtoehtoisesti suklaalevyn tai kahvipaketin. Jos lisäksi lataa ABC-mobiilin, saa pizzan veloituksetta. Myös pizzaetu lunastetaan S-mobiilissa. Henkilökuntakisa jatkuu vuoden loppuun saakka. Eiköhän laiteta yhdessä tämä tavoite kuntoon!

Miksi S-mobiili on tärkeä?

S-mobiili on väline asiakasomistajan henkilökohtaiseen tavoittamiseen myymäläasioinnin lisäksi. Se on kiinnostava ja hyödyllinen ja sitä kehitetään koko ajan. Tutuimpia S-mobiilin ominaisuuksia ovat etukupongit ja edut, toimipaikkahaku, bonuskertymän seuraaminen, S-Pankin palvelut sekä sähköinen kuittiarkisto takuukuitteineen. Uudempia ovat mm. ruokakorin kotimaisuusaste, hiilijalanjälkilaskuri ja syyskuussa lanseerattu ravintolaskuri.

S-mobiilin käyttäjät asioivat useammin ja ostavat enemmän!

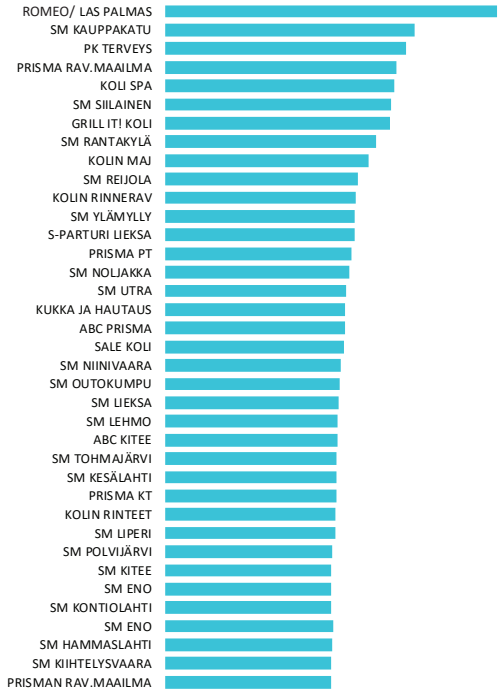
S-mobiilin lataaminen lisää ladanneiden bonusostoja keskimäärin noin 12 € kuukaudessa eli 144 € vuodessa. Kun tänä vuonna hankimme porukalla 14 000 uutta S-mobiilikäyttäjää, tarkoittaa se vuodessa noin 2 miljoonan euron lisämyyntiä!

Miten S-mobiilin myyminen käytännössä toteutetaan?

S-mobiilin myyminen on yksinkertaista. Varmista ensin, että osaat itse käyttää S-mobiilia ja tunnet sen ominaisuudet. Kerro S-mobiilista kotona, töissä ja harrastuksissa. Jo omissa taloudenjäsenissämme eli perheissämme meillä on 1000 henkilön lataajapotentiaali. Seuraavaksi pyydä asiakkaalta lupaa lähettää hänelle henkilökohtainen latauslinkki. Täytä S-mobiilikisaflyeri yhdessä asiakkaan kanssa ja palauta se esimiehellesi tai skannaa kuponki osoitteeseen asiakasomistajapalvelut.pko@sok.fi. Voit myös täyttää tiedot osoitteessa www.pko.fi/s-mobiili, josta löytyy Tilaa latauslinkki S-mobiiliin tästä -linkki.

Joka päivä vähän paremmin

MYYNNIN KEHITYS 1-8.2020





Vallitsevissa poikkeusoloissa paras ohje on keskittyä siihen mihin me voimme vaikuttaa eli omaan tekemiseemme. Kun noudatamme tehostettuja hygieniakäytäntöjä, jokaisella meillä on toimipaikoissamme turvallista työskennellä ja asiakkailla on turvallista asioida.

Askel kerrallaan eteenpäin

Meillä PKO:ssa vaalittu jatkuvan parantamisen -periaate sopii erinomaisesti näihin poikkeusoloihin. Kun teemme asiat tänään vähän paremmin kuin eilen ja huomenna vähän paremmin kuin tänään, olemme hyvällä tiellä.

Tälle vuodelle asetettuja myynti- ja tulostavoitteita tärkeämpää on tehdä parhaansa joka päivä. Hyvä tulos on seurausta jokaisen meidän jokapäiväisessä arjessa erinomaisesti tekemistämme asioista.

Huikeita onnistumisia matkailu- ja ravintolakaupassa!

Erityisesti poikkeusoloissa meidän on syytä yhdessä juhlia onnistumisia.

Break Sokos Hotel Kolilla tehtiin heinäkuussa historiaa: koskaan aiemmin ei Suomessa ole hotelli saavuttanut 100 prosentin käyttöastetta koko kuukauden ajalta. Hotellinjohtaja Pasi Ripatti, hotelli- ja ravintolapäällikkö Lauri Koukkunen, keittiöpäällikkö Jari Heikkinen sekä maisemahissistä vastannut rinnepäällikkö Janne Jetsonen porukoineen ovat tehneet erinomaista työtä! Ennätyksestä osan selittää Kolin huikea suosio kotimaanmatkailijoiden keskuudessa. Ennen kaikkea ennätyslukujen taustalla on iso määrä yksikön myyntityöhön tehtyjä muutoksia: mm. kylpylän aukioloaikoja jatkettiin, ravintolavaraukset aikataulutettiin hyvin ja hotelliasiakkaita haalittiin erittäin aktiivisesti myyntisoitoilla. Kiitos koko Kolin upealle porukalle!!

Hyvä palveluasenne!

Original Sokos Hotel Vaakuna Joensuussa on ollut auki koko poikkeusolojen ajan ja on takonut pitkin kevättä valtakunnan kovimpia käyttöasteita. Kirsikkana kakun päällä oli heinäkuussa mitattu palvelu- ja tervetulokokemus 4,66, joka on kirkkaasti yli ketjun keskiarvon (4,47). Tiina Kanninen ja Sari Otalahti ovat virittäneet porukalle hienon palveluasenteen. Erityiskiitoksen haluan välittää kerroshoitajille: hienoa työtä!

Paita märkänä erinomaista työtä!

Vähittäiskaupassa Prismassa, S-marketeissa ja Saleissa on huhkittu kesäkausi paita märkänä. Kesätyöntekijöitä ei ole voinut palkata avuksi niin kuin aiempina kesinä ja myynninkehityksessä on paukuteltu hienoja lukuja. Lämmin kiitos kaikille teille!

Erityiskiitos myös S-kukan ja ABC:n porukoille, jotka ovat pikavauhtia digitaalisoineet kaupankäyntiään.

Kuten oheisesta graafista näkyy, erinomaisesta myynninkehityksestä suurkiitos Las Palmas ja Romeo!

Hyvää syksyn jatkoa kaikille, pysytään terveinä ja pidetään huolta toisistamme!

Juha Kivelä
toimitusjohtaja



OMISTAJA ON KUNINGAS

TEKSTI: **JUHA KIVELÄ** KUVA: **TIMO HEIKKALA**

Lähes jokainen meistä kaipaa omalle työlleen merkityksellisyyttä.
Siis siitä, että omasta työstä on yhteiskunnallisestikin hyötyä.
Me PKOlaiset todellakin teemme kirjaimellisesti työtä, joka tekee hyvää!

Osuustoiminnan perusperiaatteisiin kuuluu, että jäsenet osallistuvat yhteisen hyvän tuottamiseen käyttämällä palveluita, joiden käytöstä sitten vuorostaan palkitaan. Samalla hyödytämme isona kokonaisuutena myös maakuntaa ja sen elinvoimaisuutta.

Koko ajan liikkeessä

Seisova vesi rupeaa haisemaan, joten siksi meidän pitää olla koko ajan liikkeessä. Jos emme aktiivisesti hanki uusia omistajia ja suosittele heille palvelujamme, kuten S-mobiilia, poismuutto ja kuolleisuus nakertavat omistajamäärämme. Siksi jokainen meistä voi tehdä hyvää myös houkuttelemalla osuuskunnalle uusia jäseniä.

Luottamusta lunastamassa

Kaikessa tekemisessä keskeistä on jäsentarve sekä kannattava liiketoiminta.

Omistaja on kuningas siinä, että omalla ostokäyttäytymisellään hän määrittelee sen, ovatko meidän palvelut hyviä ja hinta-laatusuhde houkutteleva. Asiakaspalvelutilanne kerrallaan lunastamme omistajiemme luottamuksen yhä uudelleen ja uudelleen.

Kannattavuus mahdollistaa

Liiketoiminnan tulos on seurausta meidän jokaisen päivittäisessä arjessa omissa yksiköissämme tekemistä hyvistä töistä. Vain kannattava liiketoiminta mahdollistaa investoinnit niin henkilöstön kehittämiseen, yksiköiden kunnossapitoon kuin uusiin yksiköihinkin. Vain kannattava liiketoiminta mahdollistaa yhteisen hyvän rakentamisen osuustoiminnan kautta kaikille meille PKO:n omistajille.

Asiakaspalvelutilanne kerrallaan lunastamme omistajiemme luottamuksen yhä uudelleen ja uudelleen.

Hyvää työtä

Aivan jokainen meistä PKOlaisista myyjistä tarjoilijoihin ja parturi-kampaajista liikennemyymälätyöntekijöihin tekee työtä, joka tekee hyvää. Toivottavasti muistatte arjessa, että jokainen asiakaspalvelutilanne on enemmän kuin vain tuotteen tai palvelun myynti.

Meidän liiketoiminnan tulos ei valu lihottamaan muutaman yksittäisen omistajan pankkitiliä vaan palautuu kaikkien meidän hyödyksi. Jokainen meidän palveluihin tai tuotteisiin käytetty euro palaa tavalla tai toisella takaisin tähän maakuntaan palkkojen, verojen, investointien, paikallisten ostojen, sponsoroinnin, nuorten työllistämisen tai omistajille maksettujen palautusten muodossa.

Näin tehdään hyvää kaikille meille omistajille ja edistetään myös maakunnan elinvoimaa.

Tehdään yhdessä Pohjois-Karjalasta entistä parempi paikka elää!

HYVÄ PALVELU ON KILPAILUETU, JOTA EI VOI VARASTAA

TEKSTI: **PETRI VÄHÄ, SARI VARA, TANJA NUUTINEN**
KUVAT: **KATARIINA KAMPPURI, JAMI IVANOFF**

Hyvä palvelu on meille sellainen kilpailuetu, jota kukaan ei voi varastaa. Tässä jokaisen meidän työpanos on äärimmäisen tärkeä. Kun erinomaista palvelua tarjotaan kerta kerran jälkeen ja päivästä toiseen, siitä syntyy hyvä asiakaskokemus. Sellaisesta lähtee sana kiertämään ja asiakkaat tulevat meille yhä uudestaan ja uudestaan. Jokainen Palvelun ilmaveivillä palkittu on tehnyt aivan poikkeuksellisen mahtavan palveluteon. Nöyrä kiitos teille erinomaisesta työstä!, PKO:n toimitusjohtaja Juha Kivelä sanoo.

- Jokainen palvelun ilmaveivaaja on tehnyt asiakkaalle mahdottomasta mahdollista tai henkilö on palveltu niin hyvin, että hän ei ole voinut kuvitellakaan saavansa niin erinomaista kohtelua. Hienoa työtä!, henkilöstöjohtaja Mika-Jussi Mononen sanoo.

- Jokainen meistä tietää, että kielteinen asiakaspalaute annetaan paljon herkemmin kuin myönteinen. Olipa se suullista palautetta, kirje, sähköposti tai vaikka kirjoitus facebookissa, ihmisillä on kohtuullisen kova kynnys antaa myönteistä palautetta. Palvelun ilmaveivaajat ovat tehneet niin hienoa työtä, että asiakkaat tai työkaverit ovat menneet heittämällä yli tuon kynnyksen, Kivelä sanoo.

Hyvät suoritukset esiin

Palvelun ilmaveivejä esitellään henkilöstölehdessä ja meidän facebookissa kahdesta syystä: hyvät suoritukset halutaan tehdä kaikille näkyväksi ja samalla lisääntyy ymmärrys, että jokainen meistä voi tehdä erinomaisia suorituksia.

Palvelun ilmaveivin saajiksi ehdotettiin 43 henkilöä, joista 31.8. Original Sokos Hotel Kimmelin Joensuu-kabinetissa järjestetyssä tilaisuudessa palkittiin 27 veivaajaa. Palkittuja oli poikkeuksellisen paljon, koska poikkeusolojen vuoksi toukokuussa palkitsemistilaisuutta ei järjestetty. Nyt palkitseminen järjestettiin Joensuu-kabinetissa, jotta koko tilaisuuden ajan pystyttiin pitämään tarvittavat turvavälit.

Vuoden 2012 lopusta lähtien PKO:ssa on jaettu 454 Palvelun ilmaveivi –palkintoa.





Anssi Janttonen ja Jonna Eronen

S-market Noljakka

Asiakas tuli pienen lapsensa kanssa Noljakan S-marketiin ostoksille alkuillasta. Kassalla heidän maksaessa ostoksiaan vahvasti humaltunut mieshenkilö lähestyi heitä ottaakseen lapsen syliinsä.

Mies ei humalatilansa takia ymmärtänyt väistyä tilanteesta lapsen säikähdettyä, vaan jatkoi häiritsevää käytöstään. Myyjät kaupassa toimivat tilanteessa esimerkillisesti, pyysivät miestä poistumaan ja pahoittelivat tapahtunutta. Lapsi oli hyvin säikähtänyt tilanteen jälkeen ja itki asiakkaan sylissä, joten ostosten pakkaaminen oli hyvin haastavaa. Myyjät tarjoutuivat pakkaamaan ostokset ja kantamaan ne asiakkaalle autoon.



Laura Hämäläinen

Las Palmas

Laura oli jäänyt erityisen hyvin asiakkaan mieleen vaikeassa tilanteessa, kun asiakkaalla ei kortilla riittänyt kate. Laura oli hoitanut tilanteen mallikkaasti ilman että asiakkaalle oli jäänyt paha maku suuhun.

Asiakas oli niin hurmaantunut Lauran asiakaspalvelusta, että oli kirjoittanut tälle kortin ja kuukauden päästä palattuaan Palmasiin asiakkaaksi hän toi Lauralle kauniin kukan ja kortin, missä kiitteli vuolaasti Lauraa ja hänen esimerkillistä toimintaansa edellisellä käyntikerralla hankalassa tilanteessa.



Taru Tolonen

Prisma

Taru Tolonen maksoi asiakkaan ostokset, koska asiakkaan lompakko oli jäänyt kotiin.



2. ilmaveivi!

Anja Karttunen
S-parturikampaamo Prisma

Anja on alan rautainen ammattilainen. Hän tekee työn todella hyvin ja nopeasti. Juttelee asiakkaalle ja on asiakassystävällinen sekä aina iloisella päällä. Olen valinnut Anjan omaksi parturikseni ihan hänen työskentelynsä ja positiivisen asenteen vuoksi.

Olen kertonut tuttavilleni Anjasta ja moni on suosittelujeni vuoksi siirtynyt hänen asiakkaakseen.



Eetu Nykänen
Prisma

Kiitos Prisman infopisteen sympaattiselle Eetulle, joka aina palvelee asiakkaita iloisesti ja hymyillen. Olet loistava asiakaspalvelija!

Eetu vaihtoi Prisman pihalla vanhemmalle asiakkaalle renkaan autoon, kun asiakas oli tullut apua kysymään infoon renkaan tyhjentyessä kauppareissulla.



4. ilmaveivi!

Jarkko Käyhkö
S-market Penttilänranta

Olimme vaimon kanssa vapun aikaan ostamassa Prismassa painepesuria. Myyjiä ei juuri silloin ollut paikalla, mutta Jarkko sattui kohdalle ja kertoi, että hänellä on aikaa myydä meille paras väline. Ilmeisesti kallein pesuri ostettiinkin ja nyt ei olla enää kateellisia naapurin terassista!

Tuhannet kiitokset Jarkolle avusta ja oikein hyvää kesää sinne koko työporukalle.



Jasmin Siippola
S-market Rantakylä

Asioin juuri vähän ennen sulkemisaikaa Rantakylän S-marketissa ja jostain syystä pankkikorttini ei toiminut, vaan ilmoitti, että PIN lukittu.

Olin liikkeellä polkupyörällä ja en olisi millään ehtinyt käydä kotoa hakemassa toista korttia tai rahaa ennen kaupan sulkeutumista. Kassalla oleva, minulle tuntematon nuori myyjä maksoi ostokseni omista rahoistaan. Kävin ne hänelle maksamassa takaisin seuraavana päivänä. En ole koskaan saanut missään näin hyvää asiakaspalvelua! Tulen muistamaan tämän ikuisesti.



Riikka Ihalainen
Kimmel

Asiakas oli unohtanut Kimmeliin omia tavaroitaan kokouksen jälkeen.

Riikka oli menossa Kuopioon omille asioilleen ja sopi asiakkaan kanssa treffit ja sain näin asiakkaan tavarat hänelle takaisin. Hienoa toimintaa Riikalta!



4. ilmaveivi!

Eetu Lätti
Prisma

Erittäin lämmin kiitos näin upeasta asian hoitamisesta ja pikaisista uusista järjestelyistä liittyen ruoan kotiinkuljetuspalveluun. Minä uskon, että tämä uudistus todellakin palvelee monen montaa asiakasta paljon paremmin. Mielelläni hehkutan teidän palveluanne jatkossa myös eteenpäin ilolla, kun tietoa saa nyt näin paljon paremmin.

Kiitos, ihan tippa tuli silmään. Niin esimerkillisen hyvää asiakaspalvelua ja tapa hoitaa asiaa sekä kehittää palveluja.



Sari Ratinen
Salet Koli ja Kolinportti

Helsingissä asuva asiakas otti yhteyttä ja kysyi, onnistuisiko hänen ostaa Kolilla asuvalle äidilleen mobilepaylla maksaen ruusukimppu tai äitienpäivän ruukkuruusu ja Fazerin sininen suklaarasia. Sari maksoi asiakkaan ostokset itse ja asiakas maksoi ne sitten Sarille takaisin mobilepayn kautta. Yllätys saatiin toteutettua näin etänä, kun asiakas ei koronan takia pystynyt äidin luona käymään.



Anniina Toropainen
Prisma

Anniina tilasi Vallilan pyyhkeitä asiakkaalle ja toimitti ne vapaa-ajallaan hänelle suoraan kotiin Rantakylään, koska asiakas ei tahtonut tulla hakemaan niitä myymälästä koronatilanteen vuoksi. Anniina itse asuu aivan eri suunnassa.

Kiitos Prisman kangasosaston Anniinalle. Ostin pakan Vallilan kangasta ja halusin sen leikattavan pieniksi kaitaliinoiksi. Anniina ei hetkeäkään epäröinyt isoa työmäärää vaan hymyssä suin hoiti asian.



2. ilmaveivi!

Noora Hyvärinen ja Mirella Holopainen
Prisma

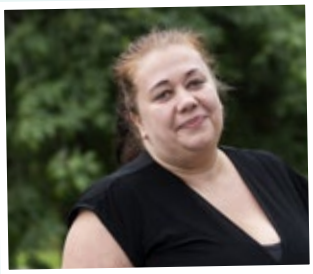
Ulla Kukkonen ja Johanna Lappalainen
Prisma

Iäkkäämpi herra alkoi voida pahoin ja kaatui Prisman ravintolamaailmassa. Paikalla olleet työntekijät juoksivat välittömästi paikalle auttamaan herraa ja jututettuaan häntä he tilasivat hänelle ambulanssin ja huolehtivat hänestä siihen saakka, kun ambulanssi tuli paikalle. Asiakkaalta tuli vuolaat kiitokset välittämisestä ja huolenpidosta.

Tomi Koffert Prisma Jelppi ja Noora Hyvärinen Prisma

Asiakas oli ostanut Prismasta vappupallon, josta oli kotiin mentyä ilmat hävinneet. Noora oli ottanut yhteyttä Prisman ruokakuljetukseen ja kysynyt, onnistuisiko heidän viedä asiakkaalle uusi vappupallo. Varsinaiset kuljetukset olivat juuri päättyneet, mutta Tomi hoiti uuden pallon asiakkaalle kotiin ennen työvuoronsa päättymistä.

Palvelun ilmaveivit



Sini Kärkkäinen

ABC Kontiolahti

Asiakas huomasi kassalla asioidessaan, että häneltä puuttuikin lompakostaan pankkikortti ja hätääntyi. Hän oli tulossa Enosta ja menossa Joensuuhun asioille. Sini oli ehdottanut, että asiakas tallettaisi tarvitsemansa rahamäärän hänen tililleen ja Sini nostaisi tuon summan käteisenä rahana asiakkaalle saman tien.

Näin asiakas sai ostoksensa Joensuussa tehtyä ja hänen ei tarvinnut ajaa takaisin Enoon. Asiakas toi seuraavana päivänä Sinille vielä hyvästä asiakaspalvelusta kiitoksena suklaalevyn ja kortin.



Elsa Raijas

Gtill it! Koli

Lämpimät kiitokset Break Sokos Hotel Kolin väelle meidän ikimuistoisen hääpäivämme toteuttamisesta. Teitte päivästämme todella onnistuneen. Koimme, että meidät oli otettu todella kauniilla tavalla huomioon ja saimme erittäin hyvää palvelua. Erityiskiitokset haluamme välittää vuoropäällikkö Elsa Raijakselle, joka oli meillä todistajana ja kuvasi vihkimisen videolle.

Kiitokset myös ravintolan väelle, hääillallinen oli todella maistuva ja olimme erittäin otettuja meitä varten katetusta illallispöydästä. Palaamme Kolille varmasti vuosittain juhlistamaan hääpäiväämme.



Vesa Karjalainen

Rauta-Prisma

Rauta-Prisman Vesa Karjalainen pelasti asiakkaan huoneistoremontin. Asiakas oli etsimässä sopivaa lattiamateriaalia asuntoonsa. Asiakas oli kiertänyt kaikki Joensuun rautakaupat, mutta sopivaa materiaalia ei vaan löytynyt. Asiakkaan Rauta-Prismasta pois jo lähtiessä Vesa oli ottanut homman haltuun ja löytänyt asiakkaalle sopivan lattiamateriaalin.

Aivan mahtava asiakaspalvelija ja myyjä. Jaksoi tutkia toimimattoman tuotteen huolella, oli aidosti kiinnostunut, viitseliäs ja sai lopulta korjattua myös ongelman. Mahtava tyyppi, iso kiitos hänelle!

Isot kiitokset loistavasta asiakaspalvelusta rautapuolen asiointipisteellä. En tiennyt, että varasto meni kiinni jo klo 19 ja varattu sohvakalusto olisi voinut teettää toisen reissun seuraavana aamuna. Vaan eipä teettänyt, koska miesmyyjä ystävällisesti haki sen varastosta ja järjesti sen vielä peräkärryn kyytiin! Jäipä hyvä mieli.

Marjaana Koivula

S-market Outokumpu

Marjaana auttoi myymälässä työvuorossaan asiakasta S-mobiilin päivittämisessä. Asiakas oli harmitellut, että oma, kauempana asuva nuoriso käy niin harvoin, etteivät pääse auttamaan. Asiakas oli kiitellyt kovasti ja seuraavana päivänä sama asiakas tuli uudestaan käymään kaupassa ja toi Marjaanalle kukkakimpun kiitokseksi avusta.

Asiakas tuli pankkipisteelle oma läppäri mukanaan, koska hän ei päässyt kirjautumaan S-pankin sivuille. Läppäri oli päivittämättä ja siitä ei löytynyt kuin yksi selain. Marjaana Koivula päivitti asiakkaan läppärin ja lisäsi toisen selaimen. Asiakas oli todella ilahtunut ja kiitteli vuolaasti, miten hyvää palvelua hän sai.

Heli Pirinen

S-market Hammaslahti

Viimeviikkoinen pyöräretkeni Pyhäselän ympäri oli katketa jo alkumatkasta, kun Hammaslahdessa huomasin satulani olevan lähestulkoon irti. Kokeilin onneani aikaisin aamulla S-marketista, josta tarvitsemaani kuusiokoloavainta ei kuitenkaan löytynyt. Ystävällinen Heli tarjoutui kuitenkin auttamaan ja soitti miehelleen, joka toikin kohta tarvittavan avaimen ja pääsin jatkamaan matkaa. Olin todella otettu tällaisesta palvelusta, enkä oikein tiedä miten kiittää tästä riittävästi. Mutta sen tiedän, että tässä tehtiin kyllä sen luokan palveluteko, joka ei ihan hetkessä unohdu. Lämpimät kiitokset sinulle Heli ja tietysti myös miehellesi. Kaikkea hyvää!



Satu Laine ja Hanna Asikainen

PKO konttori, henkilöstöhallinto

Koronavirusepidemian aiheuttamassa poikkeustilanteessa sekä Hanna että Satu ovat tehneet suurella sydämellä todella merkityksellistä työtä yhdistämällä työt ja tekijät PKO:n eri toimipaikoista. Lisäksi he tekevät tätä työtä hyvällä ja positiivisella asenteella.

Upea ja todella välittävä ote työhön molemmilla!

Pentti Eronen

2. ilmaveivi!

Kolin rinteet

Ihan huippua oli se, miten ystävällisesti Kolin hisseillä autettiin kaikkia hissiin pääsemisessä. Ainakin talvilomaviikolla ankkuri ojennettiin jokaiselle, ja meidänkin nuorimmat (6- ja 7-v.) innostuivat menemään ensimmäistä kertaa hissiin ihan kahdestaan. Tuolihissiin alle 125-senttiset eivät saa turvallisuussyistä mennä ilman aikuista, mutta pidemmiltä lapsilta tämänkin hissin käyttö onnistui loistavasti superavuliaan henkilökunnan avulla. Ja nuoremmat lapset jopa nostettiin istumaan hissiin. Terkkuja ja kiitoksia erityisesti Pentille, meidän lapsistamme tuli suuria fanejasi.

Pia Jolkkonen
S-market Outokumpu

Asiakas tuli 40 km:n päästä mökiltä S-market Outokumpuun ja kertoi myyjä Pia Jolkkoselle, että häneltä unohtuivat kortit mökille, mutta passi ja tilinumero löytyy. Asiakas halusi selvittää mahdollisuutta rahan nostamiseen pankista, koska hankintoja oli tarkoitus tehdä useammassakin kaupassa päivän aikana. Pia varmisti saako pankin avata normaaleja aukioloja aikaisemmin ja hommasi pankkilaisen hoitamaan noston asiakkaalle. Asiakas oli erittäin ilahtunut sydämellä tehdystä palvelusta.

Suvi Romppanen
Sale Koli

Kolin Pielisen ABC:lta oli bensa loppunut ja yksi venekunta ei ollut saanut venettä tankattua jatkaakseen matkaan. Sale Kolilla töissä ollut Suvi Romppanen kävi työvuoron päätteeksi hakemassa veneilijät rannasta hakemaan bensaa Kolin Salen automaatista ja vei heidät takaisin bensojen kanssa veneelle ja matka pääsi jatkumaan. Sydämellä tehty teko.





Ovi auki toiselle toimialalle

TEKSTI: **HR-TIIMI** KUVA: **KATARIINA KAMPPURI**

Koronakevät toi tullessaan uusia toimintatapoja myös Pohjois-Karjalan Osuuskauppaan. PKO:n henkilökunnalle tarjottu mahdollisuus työskennellä toisella toimialalla eteni vauhdikkaasti kevään ja kesän aikana. Viimeisimmässä PKO-Sanomissa kerroimme, miten poikkeusajan tarpeeseen luotua toisella toimialalla työskentelyn toimintamallia alettiin aluksi työstää paperin ja kynän voimin, josta se hiljalleen jalostui työn ja työntekijän kohtaamiseksi Workplaceryhmän avulla.

Toteutimme kesän aikana henkilökunnalle kyselyn ristiintyöskentelyn eduista ja kehitettävistä asioista. Kyselyyn vastasi 40 PKOlaista ja pääsääntöisesti palaute oli hyvin positiivista ja kannustavaa.

Halu työskennellä jatkossakin muualla kuin omassa toimipaikassa

Suurin osa, jopa 90% vastanneista haluaisi jatkossakin työskennellä oman työn lisäksi toisella toimialalla tai toisessa toimipaikassa. Erityisen positiivisena asiana koettiin työn monipuolisuuden lisääminen, yhdessä tekeminen ja uuteen toimialaan tutustuminen. Saaduista palautteista oli ilo huomata miten me PKOlaiset teemme työtä yhdessä ja suurella sydämellä. Uudet työntekijät otettiin kannustavasti ja iloisena vastaan, opastettiin, neuvottiin ja työtä tehtiin yhdessä. Uudella toimialalla työskentely antoi uusia näkökulmia ja lisäsi arvostusta toisen toimialan työtä, sekä myös omaa työtä kohtaan.

”Henkilökunta oli ensimmäisestä päivästä lähtien erittäin ystävällistä sekä opastivat ja auttoivat aina tarvittaessa”

”Työskentely monessa toimipaikassa on rikkaus, sillä se avulla muodostaa uusia ihmissuhteita ja monipuolistaa omaa osaamista ja ammattitaitoa.”

” Uusien toimintatapojen oppiminen, oppi arvostamaan omaa työtään ja sai uusia työkavereita ja tuttavuuksia.”

” En haluaisi vaihtaa kotitoimipaikkaa, mutta tämä vuosi on antanut varmuutta, että voi työskennellä tarvittaessa muuallakin”

”Haluan kehittää ja laajentaa ammattitaitoani työskentelemällä toisella toimialalla”

Katseet kohti pysyvämpää toimintamallia

Kehityskohteeksi kyselyssä nousi selkeästi uuteen työhön ja toimipaikkaan perehdyttäminen. Haasteena koettiin uusien järjestelmien opettelu sekä toimipaikkojen sisäisten käytäntöjen omaksuminen.

”Uusi iso paikka, joten eri tavaroiden ja paikkojen etsiminen tuotti välillä hankaluuksia. Myös uusien ohjelmien käyttö toi omat haasteensa.”

”Tottakai alussa oli vaikeampaa, mutta hyvin opin kaikki hommat”

Saatujen palautteiden pohjalta lähdemme luomaan PKO:lle pysyvämpää toimintamallia, joka mahdollistaa työskentelyn useassa toimipaikassa yli toimialarajojen. Samanaikaisesti myös työvuorosuunnittelua ja -järjestelmiä kehitetään niin, että ne tukevat jatkossa paremmin usealla toimialalla työskentelyä. Näin saadaan aikaan positiivista työllistävää vaikutusta – me haluamme, että jokainen voi rakentaa elämänsä PKO:ssa tehdyn työn varaan.

Jos et ole vielä kokeillut työtä toisessa toimipaikassa tai toisella toimialalla, suosittelemme sitä lämpimästi. Vinkkaa tällöin asiasta omalle esimiehellesi.

Mukavaa alkavaa syksyä teille kaikille!

♥ **HR-tiimi**



SINUT ON VAKUUTETTU VAPAA-AJAN TAPATURMAVAKUUTUKSELLA

Koko PKO:n henkilökunnalla on työnantajan maksama vapaa-ajan 24/7 tapaturmavakuutus. Henkilökunta on PKO:n tärkein voimavara ja haluamme osoittaa arvostustamme myös sillä, että PKO on maksanut jokaiselle aktiivisessa työsuhteessa olevalle* työntekijälleen vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen.

Vakuutus on voimassa kaikkialla maailmassa 24/7, eikä siinä ei ole euromääräistä tai ajallista korvauskattoa. Vastaavaa vakuutusta, yhtä kattavalla turvalla, ei yksityishenkilön ole mahdollista itselleen ostaa. Tämän vakuutuksen voi saada ainoastaan työnantajan kautta. Vakuutus on voimassa myös yrityksen virkistys- ja muissa tapahtumissa, joissa ei muutoin lakisääteistä turvaa ole.

* Työnantajan ottaman vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen voimassaolo katkeaa, kun työn tekeminen vakuutuksenottajan lukuun ja työnantajan palkanmaksuvelvollisuus on keskeytynyt yli 30 päivää.

Tapaturmasta terveyshelppiin puh. 0206 1000 ilmoittaessasi tarvitset näitä vakuutusnumeroita:

PKO:
Vakuutusnumero: 251-0001530-9,
Y-tunnus: 0168170-9

Pohjois-Karjalan Terveyspalvelut Oy:
Vakuutusnumero: 351-0915115-9,
Y-tunnus: 2487630-6

Jos hakeudut ensin hoitoon, tee ilmoitus verkossa **www.lahitapiola.fi/vakuutustodistus**.

TYÖKENGISTÄ TYÖHYVINVOINTIA JA TURVALLISUUTTA ARKEEN

PKO on perinteisesti kustantanut henkilökunnalleen työkengät joka toinen vuosi. Viime vuonna työkengät hankittiin PKO 100 -juhlavuoden kunniaksi, joten kengät tulivat poikkeuksellisesti kahtena peräkkäisenä vuonna. Ylimääräinen kenkähankinta sai hyvän suosion ja saamamme palautteen pohjalta työkenkiin oltiin tyytyväisiä.

Kenkien hankinnassa avustetaan myös tänä vuonna henkilökunnalle kesäkuussa toteutetun kyselyn tulosten perusteella. Henkilökunnalta kysyttiin, haluavatko he, että ePassin työnantajan maksimituen määrää muutetaan niin, että se on jatkossa max 300 €/vuosi. Kyselyyn vastanneista 255 henkilöstä 79 % oli sitä mieltä, että ePassietu muutetaan ja että PKO tukee työkenkien hankintaa niin, että henkilökunnan jäsen saa työkengät itselleen maksamalla 30 € omavastuuosuuden.

Henkilökunnan toiveiden ja tarjouskilpailun jälkeen on meille kenkätoimittajaksi valikoitunut Jalas. Kenkien sovitus tapahtuu syksyllä 2020, elo- ja lokakuun aikana erillisen sovitusaikataulun mukaan.

Kenkiin ovat oikeutettuja kaikki henkilöt, joiden työsuhde on voimassa kenkien toimitushetkellä.



KUVAT: **KATARIINA KAMPPURI**

Janne Pesonen tutustuu Jalaksen kenkävalikoimaan Prismassa.

EPASSI LIIKUTTAA PKO:N HENKILÖKUNTAA

ePassi on ollut PKOlaisilla käytettävissä vuoden 2019 alusta alkaen. ePassia voit hyödyntää yli 21 000 käyttöpaikassa ympäri Suomea. Tänä vuonna edun piirissä on ollut tähän mennessä noin tuhat PKOlaista ja tätä henkilökohtaista etua on heistä hyödyntänyt 333 henkilöä.

Kenelle ja kuinka paljon etua voi saada:
vakituisille ja yli 4 kk määräaikaisessa työsuhteessa työskenteleville PKOlaisille

- täyden edun 300 euroa vuodessa saat, kun työsopimustuntisi ovat vähintään 11 h/vko, jos työsopimustuntisi ovat 10 h tai sen alle /vko saat etua 150 euroa vuodessa
- jos työsuhteesi on määräaikainen tai alkaa kesken vuotta, saat edun käyttöösi, kun työsuhteesi on kestänyt 4 kk
- etuun ei ole oikeutettu pitkän poissaolon aikana (esim. perhevapaat, opintovapaa, vuorotteluvapaa) ja sen piirissä eivät ole tarvittaessa töihin kutsuttavat eikä vuokratyövoima
- työsuhteen päättyessä edun voimassaolo päättyy
- osuuskaupan osuutta on mahdollista saada kaksi kertaa vuodessa (1. tammikuuta ja 1. heinäkuuta) max 150 € kerralla. Henkilö voi itse ladata etua pienemmissä erissä useammin, hän saa aina sitten omaa lataustaan vastaavan summan ePassiin käyttöönsä. Etu on käytettävissä aina kuluvan vuoden loppuun saakka.

ePassiin liittyviä ohjeistuksia löydät lisää Workplacen PKO / Kaikki -ryhmästä.

Koira on vaativa harrastus

TEKSTI: **PÄLVI SALO** KUVAT: **MARI TIRKKONEN JA MARIKA RÄTY**

S-market Ylämyllyllä työskentelevä Mari Tarkkonen ja samasta yksiköstä parhaillaan opintovapaalla oleva Marika Räty ovat innokkaita koiraihmisiä. Naisten 10 kuukauden ikäiset saksanpaimenkoirat Konnakoplan Bikkusen Bätmän "Haba" ja Konnakoplan Bikkusen Professori "Sevy" ovat veljeksiä, joiden kanssa harrastetaan mm. jäljestämistä.

Jäljestäminen on koiralle mitä luontaisinta puuhaa ja koirien taidoista hyötyvät ihmisetkin, voidaanhan koiran avulla jäljittää niin kadonneita ihmisiä kuin lemmikkejä tai vaikkapa rikollisia.

– Kaikenlainen nenätyö on koiralle rankkaa, mutta samalla todella mukavaa ja luonnonmukaista touhuamista. Meidän ihmisten on jopa vaikea ymmärtää, mihin kaikkeen koiran nenä pystyykään, Mari ja Marika kertovat.

Nenälle onkin keksitty monia hyödyllisiä käyttötapoja. Koiria käytetään huume- ja pommikoirina ja kykenevätpä ne jopa haistamaan ihmisistä erilaisia sairauksia.

Aina riittää opittavaa

Sevy on Marikan neljäs saksanpaimenkoira. Kaksi edellistä kuolivat vanhuuteen peräjälkeen, eikä nainen osannut ilman koiraa olla. Niin perheeseen haettiin pentu tutulta kasvattajalta. Samaan aikaan myös Mari pohti pennun ottamista 7-vuotiaan Rokin kaveriksi. Näin velipojat päätyivät työkavereille.

Saksanpaimenkoira on rotu, joka vaatii paljon aktiivista tekemistä ja liikuntaa. Palveluskoirana se on yksi suosituimmista.

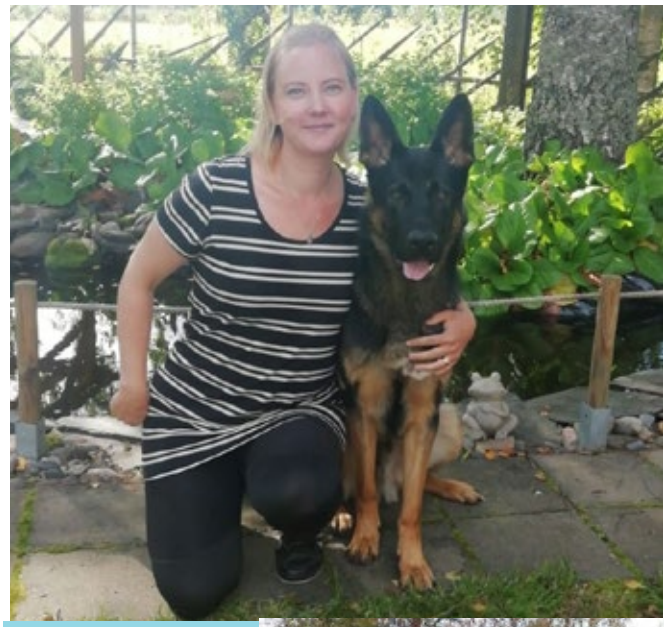
– Rokin kanssa harrastin Tokoa. Se on piirun tarkka laji, jossa mitataan pistein koiran tottelevaisuutta. Palkintoina on koiranruokaa, ruusukkeita ja jotain pientä tavaraa. Haban kanssa olemme aloittaneet ajamaan peltojälkeä. Siinä ihminen kävelee jonkun reitin ja me sitten jäljestetään se, Mari kertoo.

Marikalla puolestaan on jo paljon kokemusta jäljestämisestä. Hän on edellisten koiriensa kanssa myös kilpaillut erikoisjäljessä, joka on palveluskoirien kisalaji, ja nyt myös Sevy on suuntaamassa tälle "uralle". Peltojäljen lisäksi Sevyä koulutetaan ajamaan erilaisilla pinnoilla, kuten asfaltilla ja hiekalla.

– Haastetta voi rakennella koiran mukaan loputtomiin, ja aina sillä riittää uutta opittavaa, Marika toteaa.

Ei hetken mielijohteesta

Marika on yhdeltä ammatiltaan eläintenkouluttaja. Häntä kiinnostaa eläinten käyttäytyminen ja se, kuinka ne saadaan motivoitua tekemään erilasia asioita. Koiraharrastus on vaativaa, mutta samalla irtiottoa muusta arjesta.



Marika Räty ja Haba



Mari Tarkkonen ja Roki

Mari sanoo samaa: koirien kanssa touhutessa muut asiat unohtuvat ja karvaisen kaverin kanssa saa lenkkipolulla hyvää liikuntaa.

Nyt korona-aikana moni perhe on pohtinut koiran hankintaa. Kokeneilla koiraihmisillä on selkeä viesti: hetken mielijohteesta lemmikkiä ei pidä ottaa.

– Koira sitoo tosi paljon ja monta vuotta. Se tarvitsee hoitoa ja huolenpitoa sekä ulkoilutusta satoi tai paistoi. Ja koiran omistajan pitää aina olla aikuinen, lapsen vastuulle ei koiraa kannata ottaa, naiset muistuttavat.

TEKSTI: **PETRI VÄHÄ, PÄLVI SALO** KUVAT: **SAMULI KUITTINEN, HARRI MÄENPÄÄ, JUHA PELLI, JANNE KÄYHKÖ**



Kasvu

VAATII OSAAJIA JA INVESTOINTEJA

PKO:n mara-toimialan organisaatio uudistui alkuvuodesta henkilövaihdosten myötä. Uusi organisaatio tukee entistä paremmin osuuskaupan strategiaa, jossa matkailun kautta tulevalla kasvulla on erittäin tärkeä rooli.

Tavoitteenamme on kasvattaa matkailu- ja kokousvirtoja hotelleihimme ja sitä kautta koko Pohjois-Karjalaan. Matkailukauppa on maakunnalle yhtä tärkeää kuin vienti teollisuusyrityksille. Tänne ohjeutuvilla rahavirroilla voimme kehittää matkailu- ja ravitsemiskaupan palveluita omille jäsenillemme. Matkakohteina toki hotellimme palvelevat myös heitä. Kivijalkaravintoloitakaan ei ole unohdettu, vaan ne ovat edelleen keskeisessä roolissa asiakasomistajiemme palvelutarjonnassa, kertoo vt. mara-toimialajohtaja **Antti Varis**.

Kasvu vaatii investointeja

– Suunnitelmissa on mara-toimialalle runsaasti investointeja lähivuosina. Startti on ollut vauhdikas. Kimmelin mittavasta investoinnista on tehty jo päätös, ja Buffan ja Bepopin uudistukset ovat valmistuneet, Antti kertoo.

Kasvu vaatii myös tekijöitä

– Nykyinen henkilöstömme on avainasemassa ja heidän hyvinvointinsa on äärimmäisen tärkeää. Ehkä suurin haaste on se, että saamme osuuskauppaan riittävästi toimeliaita ja iloisesti palvelevia ihmisiä.

Tutkimusten mukaan asiakaskokemus mara-toimialla on pääosin erinomaisella tasolla.

– Erityisen hyvin ammattitaitoinen väkemme onnistuu hyvien emotionaalisten palvelukokemusten tuottamisessa. Kehittämistä sen sijaan on vielä esimerkiksi toiminnan suunnitelmallisuudessa sekä myynnin ja hinnoittelun ammattimaisuuden kehittämisessä, Antti toteaa.

HYVÄT EVÄÄT MATKAILUN KASVULLE

Tiina Kanninen harrasti nuorena pituushyppyä ja kolmiloikkaa kilpailumielessä. Huhtikuun alussa PKO:n matkailu- ja myyntijohtajana aloittanut nainen tekee nyt työtä sen eteen, että matkailutoiminta osuuskaupassa ponnistaisi entistäkin pidemmälle. Hyvät eväät siihen ovat olemassa.

– Meillä on vahva visio siitä, että liiketoimintamme kasvu tulee matkailusta. Ihmiset muualta Suomesta – ja tietysti ulkomailtakin – on houkuteltava tänne. Upea luonto antaa puitteet ja osaava henkilöstömme mahdollistaa mieleen jäävän palvelukokemuksen, Tiina miettii.

Pohjois-Karjalan Osuuskauppa ei ole Tiinalle uusi tuttavuus. Viimeksi SOK:ssa S-ryhmän hotellien yritys- ja aluemyynnistä vastannut nainen on työskennellyt PKO:ssa myyntiryhmän päällikkönä. Väliin mahtuu jakso Tampereella Sokotelin hotellien myynnissä. Kokemusta löytyy myös matkailujohtajan tehtävistä kunnallisessa organisaatiossa. Tausta nykyiseen, PKO:ssa uuteen toimeen, on siis mitä mainioin.

Tiina Kanninen vastaa PKO:n maran myyntipalvelusta, myynnistä sekä muista tukitoiminnoista, matkailukaupan kehittämisestä, kaikkien neljän hotellin liiketoiminnoista sekä toimii Kimmelin ja Vaakunan hotellinjohtajana. Työmaa on iso ja niin ovat haasteetkin. Hienosti menneen matkailukesän jälkeen syksy mahdollisine koronarajoituksineen on vielä usvan peitossa.

– Varaustilanne on haastava, kun yritykset suunnittelevat nyt kokouksiaan ja tapahtumiaan aikaisempaa lyhyemmällä aikajänteellä. Tämä vaatii meiltä hihojen käärimistä ja paljon tekemistä. Jokainen asiakas pitää ansaita aidosti.

Tiina iloitsee siitä, että PKO:n mara-toimialalla työskentelee ammattitaitoista porukkaa.

– Tykkään osallistuttaa ihmisiä miettimään asioita. Hyviä oivalluksia siitä, kuinka asioita voitaisiin tehdä entistä paremmin, tulee koko henkilökunnalta.

Iso lähiajan ponnistus on Kimmelissä joulukuussa alkava remontti, jonka aikana talo laitetaan uuteen uskoon. Investointi on mittava, noin 19 miljoonaa euroa. Työt etenevät vaiheittain niin, että hotelli pidetään koko ajan auki. Iloinen palvelu rempan keskellä vaatii henkilökunnalta vahvaa tsemppihenkeä.

Entisenä kilpaurheilijana Tiina hakee voimaa arjen jaksamiseen lenkkipolulta. Siellä kaverina on kesällä hankittu labradorinnoutaja Roki, joka oli edelliselle omistajalleen liiankin aktiivinen. Tiinan seurassa tämä ei haittaa.



Remontin myötä Kimmelin alatilat kokevat merkittävän muutoksen.
Havainnekuva: Puroplan Oy











JAAMME YHTEISET ARVOT

Sanna Tenhusen aloitus Bomban hotellinjohtajana maaliskuun puolivälissä ei olisi voinut osua kurjempaan ajankohtaan. Koronan aiheuttaman poikkeustilan vuoksi hän oli jo parin viikon päästä joutunut lomauttamaan koko henkilökunnan.

Hotelli avattiin uudelleen 17. heinäkuuta, ja sen jälkeen kysyntä on ollut hurjaa. Vauhdikas meno sopii Sannalle enemmän kuin hyvin. Hän kuvailee itseään toimen ihmiseksi, joka tykkää tarttua rivakasti hommiin, oli kyseessä sitten uuden kehittäminen tai olemassa olevan parantaminen. Tuumasta toimeen sopii hyvin hänen motokseen.

Sanna muistelee käyneensä Bomballa kolme kertaa aikaisemmin ja ihastuneensa paikkaan ensisilmäyksellä. Edellisen työporukan eli Break Sokos Hotel Edenin johtoryhmän vierailu sisarhotellissa alkuvuodesta muodostui kohtalokkaaksi.



– Kun kuulin tästä mahdollisuudesta, päätimme mieheni kanssa, että nyt on hyvä hetki lähteä. Nuorempi lapsista aloitti juuri ekan luokan ja vanhempi on 11-vuotias. Olemme koko perhe luontoihmisiä ja uskon, että täällä Nurmeksessa on tarjolla paljon sitä, mitä vaaditaan onnelliseen elämään, Sanna pohdiskelee.

Sanna työskenteli Oulussa Edenin ravintolapäällikkönä, jonka vastuulla olivat hotellin kaksi ketjuttamatonta ravintolaa, aamiainen ja kokoustoiminnot. Bomballa hän on ehtinyt koluta talon kaikki nurkat ja tarttua niin tiskiharjaan kuin pölynimuriin.

– Haluan tutustua työkavereihini yhdessä tekemällä. Tärkeää minulle on se, että jaamme keskenämme yhteiset arvot.

Tuoreen hotellinjohtajan päässä raksuttavat monenlaiset ideat Bomban kehittämiseksi nykyistäkin suosituimmaksi matkailukohteeksi. Talvikauppaan on suunnitteilla erilaisia aktiviteetteja, kuten Villi Pohjola -yhteistyötä husky- ja moottorikelkkasafareineen. Bomban talossa tullaan elvyttämään karjalaisia perinteitä erilaisten kulttuuritapahtumien, kuten näyttelyiden muodossa. Kunnianhimoisena tavoitteena on tehdä Bombasta ympärivuotinen karjalaisuuden tapahtumatalo.

– Toivottavasti ihmiset ovat huomanneet, kuinka mahtavia matkailukohteita meiltä Suomesta löytyy. Aina ei tarvitse lähteä merta edemmäs, kun kotimaallakin on hurjasti annettavaa. Ja vieläpä kaukomatkailua ekologisemmin.

Kuvat 1-3:
Uudistetun Bomban talon avajaiset keräsivät paljon matkailijoita Nurmekseen
Kuva 4:
Elokuussa Joensuussa kilpailleet voimamiehet viihtyivät myös Kolin Relax Span kylvyssä.

HENKILÖKUNNALLA ASENNE KOHDALLAAN

Kesä 2020 oli Kolilla suorastaan huikea. Heinäkuussa hotellin jokainen huone oli myyty joka ikisenä päivänä – saavutus, jolle ei vertaista löydy.

Hotellin johtajana huhtikuun alussa aloittanut **Pasi Ripatti** nostaa hattua koko henkilökunnalle ja esimiehille, jotka tekivät töitä melkoisessa hulinassa hyvällä sykkeellä ja fiiliksellä. Koronakevään jälkeen Kolin kansallismaisemat sykähdyttivät suomalaisia matkailijoita, ja elämystä täydensivät hotellin palvelut ja ennen muuta sen upea henkilökunta, jolla on asenne kohdallaan.

Nyt jännittää, mitä syksy tuo tullessaan.

– Pohjois-Karjala kuuluu voittajiin, kun puhutaan kiinnostavista matkailukohteista. Mutta vaikka hyvä sana kiertää esimerkiksi somessa, pitää muistaa, että ilmaiseksi emme saa mitään. Tuotteen ja palvelun pitää olla jatkuvasti kunnossa. Uskon vilpittömästi, että meillä se on, Pasi toteaa.



Pasi Ripatti kiipesi Kolille nyt toistamiseen. Vuosina 2014–2015 hän työskenteli hotellissa ravintolapäällikkönä. Sen jälkeen vuorossa olivat ravintoloiden ryhmäpäällikön tehtävät Joensuussa.

Paluu tuntui mukavalta. Talo on tuttu ja Koli paikkana läheinen myös puolison kautta, joka on sieltä kotoisin.

Pasi päätyi hotelli- ja ravintola-alalle 2000-luvun alussa armeijan jälkeen hieman sattumalta, mutta tunsi alan nopeasti omakseen. Samaan aikaan, kun hän opiskeli Haaga-Instituutissa, perheeseen syntyi ensin tytär ja vuoden päästä poika.

Vuonna 2006 perhe oli lomareissuilla Pohjois-Karjalassa, kun Pasi törmäsi entiseen työkaveriinsa. Tämä houkutteli miehen hakemaan vapaana ollutta vuoropäällikön paikkaa Amarillossa. Ovi Pohjois-Karjalan Osuuskauppaan aukesi jo parin viikon päästä, ja sillä tiellä Pasi on edelleen, nyt monta kokemusta ja oppia rikkaampana.



TUOTTEET JA PALVELU KUNNOSSA

Kari Tuomainen aloittaa PKO:n ravintolatoimialapäällikkönä syyskuun puolivälissä. Hän vastaa osuuskaupan tapahtumista, ravintola Kiteen Karhusta sekä Joensuun alueen ravintolatoiminnasta. Kari on paluumuuttaja, sillä hän on työurallaan toiminut esimiestehtävissä PKO:n mara-toimialalla.

Viimeiset yhdeksän vuotta ovat kuitenkin vierähtäneet alan opetustehtävissä. Mies rekrytoitiin takaisin Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän ammattioppilaitos Riveriasta, jossa hän toimi hotelli-, ravintola-, catering- ja matkailualan lehtorina sekä työelämäopettajana liiketoiminta-alalla.

– Minua kiinnosti mahdollisuus tulla takaisin elinkeinoelämän puolelle. PKO on vahva ja edistyksellinen toimija Pohjois-Karjalassa. Ravintolatoiminta on alueensa laajinta ja tarjoaa erityyppisiä paikkoja erilaisille kohderyhmille. Lisäksi PKO on ollut vahvasti mukana tapahtumien järjestämisessä, Kari perustelee.

– Liiketoiminnan menestyksen kannalta oleellista on, että ravintoloissa tarjottavat tuotteet ja palvelut ovat kunnossa. Paikallisten tai vähintään Suomessa tuotettujen raaka-aineiden käyttö on kuluttajille entistä tärkeämpää. Laaja tarjonta lisää kysyntää. Erittäin tärkeänä pidän osuuskaupassa eri toimialojen kesken tehtävää yhteistyötä, samoin kuin yhteistyötä alueen sidosryhmien kanssa. Myös viestinnällä on matkailun edistämisessä suuri rooli. Tyytyväinen asiakas viestinviejänä korostuu someaikana, Kari pohdiskelee.

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyvät asiat ovat hänelle luonnollisesti läheisiä. Riveriassa Kari on nähnyt, että kaikenlaisista oppijoista voi tulla huippuluokan tekijöitä, siksi mara-alalla tulee antaa mahdollisuus monenlaisille persoonille, kun työharjoittelua ja työpaikkoja tarjotaan.

Karin perheeseen kuuluvat vaimo ja kolme jo omillaan asuvaa lasta. Vapaa-ajalla miehen tavoittaa muun muassa kuntosalilta. Talvisin aika kuluu myös jääkiekkokaukalossa ja kesäisin jalkapallokentällä.

Port Payé
Finlande
124522
Posti Oy

PRIORITY

SUOMALAISTA PALVELUA

Posti Green

UUDISTUNEEN BEPOPIN
AVAJAIS-TARJOUS
PKO:N HENKILÖKUNNALLE

TÄLLÄ KUPONGILLA JA HENKILÖKUNTATIEDOLLA VARUSTETULLA S-ETUKORTILLA
ILMAINEN PYÖRÄYTYS SHOTTIONNENPYÖRÄÄ FRIIKKISIRKUKSESSA (NORM. 5 €).
FRIIKKISIRKUS AVOINNA PE JA LA KLO 23–04. TARJOUS VOIMASSA 31.10.2020 SAAKKA.

BEPOP | SILTAKATU 8, 80100 JOENSUU @BEPOP.JOENSUU #BEPOPJOENSUU

1 PYÖRÄYTYS
SHOTTI
ONNENPYÖRÄÄ
bepop

Kimmelin ja Vaakunan
SYKSYN
MAJOITUSTARJOUS
PKO:n henkilökunnalle
60 €
/ 1 tai 2hh / vrk / standard-huoneessa
(norm. henkilökuntahinta 73€/ vrk)

KIMMEL
VAAKUNA

TÄLLÄ KUPONGILLA PKO:N HENKILÖKUNNALLE
PÄÄRUOAN OSTAJALLE
JÄLKIRUOKA PUOLEEN HINTAAN
FRANSMANNI®
Etu voimassa tällä kupongilla ja henkilökuntaetuun oikeuttavalla S-Etukortilla maksettaessa. Etu on voimassa 1. - 30.11.2020 Joensuun Fransmannissa.



SYYSETUNA
LUOMITARKASTUS
45 €/hlö (norm. 52 €)

1 etu / kuponki.
Voimassa 30.11.2020 saakka tällä kupongilla ja henkilökuntatiedolla varustetulla S-Etukortilla.

Sairaanhoitajamme tekee epäilyttävälle luomelle luomitarkastuksen ja selvittää yhdessä asiakkaan kanssa riskitekijät mahdollisille pahanlaatuisille ihomuutoksille. Tarkastuksen aikana ennätetään katsoa 1-3 huolestuttavaa luomea. Mikäli tarkastuksessa havaitaan tarve poistaa joku luomi, voidaan tarkastuksen yhteydessä myös varata aika luomen poistoon.

SOITA, KYSY LISÄÄ & VARAA AIKASI
P. 010 762 3333 | WWW.PKTERVEYS.FI
PK TERVEYS · VOIMATIE 2, 2. KRS, 80100 JOENSUU
VARAA AIKA NETISSÄ - AJANVARAUS AINA AUKI
PK TERVEYS