POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPAN HENKILÖSTÖLEHTI

PKO Sanomat

4
2021



ASIAKAS *kaiken keskiössä!* s.4

16 Hyvältä näyttää!

18 Kiitos erinomaisesta työstä!

Pääkirjoitus



"Nostetaan yhdessä yritysmuoto ylpeästi esiin!"

Me teemme yhteistä hyvää!

Meidän PKOlaisten perustehtävä on tuottaa palveluja ja etuja omistajillemme sekä edistää maakunnan elinvoimaisuutta. Me teemme yhteistä hyvää -arvomme mukaisesti yhteistä hyvää joka päivä, jokaisessa toimipaikassa ja jokaisessa asiakaskohtaamisessa. Meidän jokaisen työllä on iso merkitys niin pohjoiskarjalaisten omistajiemme arjen helpottajana kuin juhlien mahdollistajana.

Osuustoiminnallinen yritysmuoto on meille kilpailuetu, koska se erottaa meidät muista toimijoista. Kaikki meidän toimipaikoissa käytetyt eurot palaavat aina hyödyttämään omaa maakuntaamme. Liiketoimintamme tulos ohjataan henkilöstöstä huolehtimiseen, uusien toimipaikkojen luomiseen, toimipaikkojen uudistamiseen, omistajien palkitsemiseen ja yhteiskuntavastuuseen, kuten esimerkiksi yleishyödyllisten järjestöjen tukemiseen.
Me toimimme ja teemme yhteistä hyvää!

Yritysmuotomme kirkastaminen on pitkäjänteistä työtä. Yritysmuodosta kerrotaan osana perehdytystä, jokaisessa henkilöstölehdessä sekä jokaisessa Osuuskauppasi omat sivut -lehden toimitusjohtajan kirjeessä. Lisäksi yritysmuodosta kerrotaan esimerkiksi sosiaalisessa mediassa videoiden avulla.

Nyt yritysmuotoviestintä on tuotu pysyvästi myös S-marketien ja Prisman sisään. Viesti PKO:n omistajuudesta tulee marketeissa heti ulko-ovella vastaan ja sisällä myymälässä tuomme esiin PKO:n roolia oman alueemme ja sen hyvinvoinnin kehittäjänä. Meillä PKO:ssa nostetaan myös paikallisuus näkyvästi esiin: Työtä Pohjois-Karjalasta -merkistä tunnistaa kaikki omassa maakunnassa tuotetut ja jalostetut tuotteet.

Kun kerromme omistajillemme ”Miksi PKO on olemassa” ja ”Miten me toiminnallamme erotumme muista”, luomme omistajiimme tunnesiteen. Sitä kautta vahvistuu halu ja motivaatio olla tekemisissä osuuskaupan kanssa ja käyttää sen palveluita myös jatkossa.

Nostetaan yhdessä yritysmuoto ylpeästi esiin!



Petri Vähä
Viestintä- ja vastuullisuusjohtaja



Kannessa: Nurmeksen ABC-asemalla asiakkaista pitää sydämellisesti huolta Johanna Harjapää, Anna Dementeva sekä Hanna Meriläinen. Lue lisää sivulta 8.
Kuva: Risto Takala

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

Ilmestymisaikataulut: Seuraava lehti ilmestyy 03/2022.
Onko sinulla mielessäsi aihe, josta haluat lukea?
Lähetä juttuvinkki osoitteeseen petri.vaha@sok.fi.

PKO Sanomat
4
2021



Kuusenkaristajaiset goes Salakapakka s.24

2 **Me teemme yhteistä hyvää!**
Pääkirjoitus

4 **Asiakas kaiken keskiössä**
Asiakastyytyväisyys

9 **PKO-Sanomat 20 vuotta!**
Ajankohtaista

10 **Hävikki hallinnassa**
Vastuullisuus

11 **Työtyytyväisyys edelleen hyvällä tasolla**
Työtyytyväisyys

12 **Meillä työ joustaa elämäntilanteen mukaan**
HR-ajankohtaista

14 **Osaaminen on pääomaa**
Koulutus

16 **Edelleen näyttää hyvältä!**
Toimitusjohtajan terveiset

17 **Inhimillisiä päätöksiä**
Osuustoimintapalsta

18 **Kiitos erinomaisesta työstä!**
Palvelun ilmaveivit

22 **Italiasta Iiksenvaaraan**
Henkilökunta vapaalla

23 **STurva-järjestelmä**
Työsuojelu



10 **Tarkka seuranta ja ennustettavuus ovat hävikintorjunnan avainasioita.**



12 **PKO:lla työ joustaa elämäntilanteen mukaan**

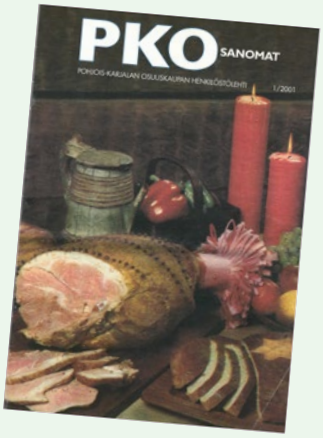


14 **Täydennyskoulutusohjelman kautta lisää osaamista**

PKO Sanomat jo 20 vuotta!

Sivun 9 oikeat vastaukset:

1. Harri Porento 2. Marko Rompppanen 3. Johanna Karhu 4. Outi Pohjoranta 5. Nina Solehmainen 6. Tiina Nykänen 7. Pirkko Lehtinen 8. Teije Leskinen 9. Antti Partanen 10. Seija Jaatinen 11. Kari Nuutinen 12. Merja Hukkamäki 13. Rauno Paasikivi



Talven henkseudut takakannessa s.24

Asiakas kaiken keskiössä



Asiakkaat antavat PKO:lle paljon hyvää palautetta. Vierailimme muutamassa asiakastyytyväisyydessä kunnostautuneessa yksikössä ottamassa selvää, kuinka hyviin tuloksiin on päästy.

Teksti **PÄLVI SALO JA KIMMO SALO** Kuvat **RISTO TAKALA**



Kuvassa Virpi Ruokolainen ja Antti Partanen.

S-market Rantakylässä yksi palveluperiaate on ylitse muiden: työt voivat odottaa, asiakas ei. Kun myymälässä pari kertaa viikossa asioivat **Pirjo** ja **Esko Sorsa** ilmestyvät paistopisteen luo, lähistöllä hyllyttämässä ollut palveluvastaava **Virpi Ruokolainen** keskeyttää hommat ja menee rupattelemaan tuttujen asiakasomistajien kanssa.

Pirjolta ja Eskolta eivät kehut lopu, kun he kuvailevat omaa kauppaansa. Erityisen hyvältä tuntuu se, että asiakkaalle on aina aikaa.

– Jos emme löydä jotain tuotetta, myyjä lähtee neuvomaan. Tai jos paistopisteestä on pulla loppu, meille kerrotaan, että sitä valmistuu lisää tuota pikaa.

Virpi tuli Joensuussa sijaitsevaan Rantakylään töihin vuonna 2010 eli vuosi sen jälkeen, kun market oli avattu. Hän sanoo, että myymälässä on kautta vuosien vallinnut ajattelu, jossa asiakas on kaiken keskiössä.

– Olemme olemassa asiakasta varten. Saamme runsaasti palautetta ja pyrimme mahdollisuuksien mukaan täyttämään tuote- ja muita toiveita. Meillä on keskenämme erittäin hyvä yhteishenki, mikä näkyy myös ulospäin, Virpi kertoo.

Asiakastyytyväisyyden kärjessä

S-market Rantakylä oli vuonna 2020 asiakastyytyväisyydellä mitattuna PKO:n paras S-market. Samana vuonna valmistui remontti, jossa yksikkö pistettiin katosta lattiaan uuden S-market-konseptin mukaiseen kuosiin.

– Valikoimat laajenivat, energiatehokkuus parani, kassojen läpäisykyky nopeutui ja koko myymäläilme raikastui ja nykyaikaistui, market- ja aluepäällikkö **Antti Partanen** luettelee.

Hän uskoo, että korkea asiakastyytyväisyys syntyy monien asioiden summana. Hyvän palvelun lisäksi siihen vaikuttavat saatavuus ja siisteys, rahastuksen sujuminen, myymälän viihtyisyys ja oikeaan osuvat valikoimat.

– Kuuntelemme asiakkaiden toiveita mahdollisimman tarkkaan, jotta heidän ei tarvitsisi lähteä hakemaan mitään tuotteita kauempaa, Antti sanoo.

Jatkuvasti parantaen

S-market Rantakylässä uskotaan ja tiedetään, että hyvä asiakaspalvelu on myös hyvää bisnestä ja näkyy siis hyvänä tuloksena. Kaiken tekemisen taustalla vaikuttaa mm. laadun kolmiloikka -kehittämisohjelma, jota toteutetaan systemaattisesti. Mystery shoppers -tutkimusten tuloksia seurataan tarkkaan viisi kertaa vuodessa.

– Jatkuvan parantamisen periaate tarkoittaa sitä, että rekisteröimme myös parantamiskohteita itse ja otamme tähän mukaan koko porukan. Tällä hetkellä pohdimme, voisimmeko vielä nopeuttaa reagointiamme ruuhkatilanteissa niin, että jonot saataisiin purettua mahdollisimman tehokkaasti, Antti kertoo.

"Työt voivat odottaa, asiakas ei"



Kuvassa Anne Westman.

Apuna surun hetkellä

On se hienoa, että meillä on tällainenkin palvelu, totesi hiljattain eräs pitkän linjan PKOlainen. Lähiomaisen kuoltua hän oli kääntynyt PKO Hautauspalvelun puoleen, ja vaikeat käytännön asiat olivat sen jälkeen sujuneet hämmästyttävän jouheasti.

Osuuskaupan oma hautauspalvelu on toiminut nyt 10 vuotta, aluksi Siihtalassa ja nykyisin Prismassa. Samassa yhteydessä sijaitsevat S-kukka ja PKO Lakipalvelut.

– Olemme täyden palvelun hautaustoimisto, mikä tarkoittaa, että kauttamme järjestyvät lukuisat kuolemantapauksen jälkeen hoidettavaksi tulevat asiat: yhteydenotto seurakuntaan, papin, kanttorin ja hautapaikan varaaminen, arkku, uurna ja vainajan vaatteet, hautajaiskuljetus, kukkalaitteet ja kappelin koristelu, muistotilaisuuden paikka ja pitopalvelu. Myös kuolinilmoitus ja hautakivi sekä sukuselvitys ja perunkirjoitus onnistuvat meidän avullamme, palvelupäällikkö **Anne Westman** kertoo.

Anne kuten myös **Laura Kangas**, **Krista Hiltunen** ja **Satu Kuokkanen** ovat kaikki kokeneita alan ammattilaisia.

– Saamme paljon kiitosta hyvästä palvelusta. Samaa viestiä kertovat myös tekemämme asiakastyytyväisyystutkimukset. Monelle on todella suuri helpotus, että kaikki asiat järjestyvät yhdestä ja samasta paikasta. Surun hetkellä meillä on täällä se tieto, jota asioiden hoitamiseksi tarvitaan, Anne toteaa.

Empaattista ja avointa

Hienovaraista ja luottamusta herättävää. Tunnetta siitä, että asiat ovat osaavissa käsissä. Tällaista palvelua Anne työtovereineen haluaa tarjota.

– Se edellyttää, että emme kuuntele herkällä korvalla pelkästään asiakkaiden toiveita, vaan myös tunteita. Olemme empaattisia, mutta tarvittaessa myös jämäköitä. Asiat nimittäin täytyy ottaa haltuun, ja päätöksiä on tehtävä tiettyjen aikarajojen puitteissa.

Annen mielestä hyvään asiakaspalveluun kuuluu myös avoimuus.

– Tämä ala on hyvin konservatiivinen, mutta me haluamme toimia läpinäkyvästi ja mutkattomasti. Siksi esimerkiksi kerromme omilla verkkosivuillamme kaikkien tuotteidemme ja palveluidemme hinnat.

"Asiat haltuun empaattisesti."

Verkkosivut ovatkin osoittautuneet erinomaiseksi markkinointikeinoksi. Niiden avulla omaiset voivat hoitaa asioita etäämpääkin. PKO:n henkilökunta saa palveluista ja tuotteista henkilökunta-alennuksen ja kaikki asiakasomistajat Bonusta.

Kehdosta hautaan

Joskus vitsaillaan siitä, että osuuskauppa hoitaa ihmiset kehdosta hautaan. Tämä on kuitenkin itse asiassa yksi osuustoiminnan perusajatuksista. Saatujen kokemusten perusteella hautauspalvelut sopivat erinomaisesti myös PKO:n palvelukokonaisuuteen.

– Osuuskauppojen joukossa olemme kuitenkin toistaiseksi harvinaisuus. Meidän lisäksi ainoastaan HOK-Elannolla on oma hautaustoimisto, jolla sitten onkin aika pitkät perinteet, Anne toteaa.



Kuvassa Henna Vesala, Sanna Jaatinen ja Merja Rytkönen.

Pohjoiskarjalaisen välitöntä palvelua

Kerroshoidon palveluvastaava **Merja Rytkönen** johdattaa huoneeseen, jonka sängylle on pyyhkeistä taiteltu hellyttävä nalle ja sen ympärille ripoteltu suklaamakeisia. Vieraaksi on tulossa synttäreitään viettävä pikkutyttö perheineen.

Olemme Original Sokos Hotel Vaakunassa, jossa asiakkaita halutaan onnellistaa joka päivä.

– Pienet huoneissa odottavat yllätykset, jotka syntyvät meidän porukalta ihan spontaanisti, ovat tällaisia tekoja, Merja kertoo.

– Tuoreen leivän tuoksu. Raikkaat itse tehdyt smoothiet ja inkiväärishotit. Paikalliset karjalanpiirakat ja munavoi. Onnellistaminen alkaa jo aamiaiselta, palveluvastaava **Henna Vesala** toteaa.

– Haluamme, että asiakkaamme saavat meiltä hyvän startin ja energiaa päiväänsä. Aamiaisen valikoima on monipuolinen ja terveellinen sekä paikallisia tuotteita suosiva.

Vaakunassa uskalletaan olla myös omaperäisiä, ja siitäkin asiakkaat tykkäävät. Silloin tällöin on tarjolla Hennan anopin tekemää omenahilloa.

Kuin kotiin tulisi

– Monet kertovat tulevansa meille kuin kotiinsa. Kutsummekin Vaakunaa kodinomaiseksi hotelliksi keskellä kaikkea, vastaanoton palveluvastaava **Sanna Jaatinen** kertoo.

Kanta-asiakkaita on pitkä liuta. Monet tunnetaan etunimeltä.

Sanna on työskennellyt Vaakunan lisäksi Kimmelissä ja Kolilla.

– Asiakaskunta on erilaista, ja se pitää palvelussa osata ottaa huomioon. Kiireinen bisnesväki tai romanttista viikonloppua viettämään tullut pariskunta arvostaa hieman erilaista kohtelua jo vastaanotosta alkaen, hän tietää.

– Yhteinen nimittäjä palvelulle on persoonallisuus ja pohjoiskarjalainen välittömyys, Sanna ja Merja täydentävät.

Kaikkia onnellistetaan

Vaakuna saa kerta toisensa jälkeen erinomaisia arvioita, kun asiakkailta kysytään, kuinka tervetulleiksi he itsensä kokivat ja kuinka ystävällistä palvelu oli. Palvelukokemus kokonaisuudessaan arvioidaan huippuhyväksi. Mukava henkilökunta on monille syy palata hotelliin yhtä uudestaan.

"Kodinomaisesti keskellä kaupunkia."

– Kannustamme ihmisiä laittamaan positiivista palautetta myös sosiaalisen mediaan, mutta eniten saamme sitä kasvokkain, Sanna kertoo.

– Ei ole harvinaista, että myös meitä onnellistetaan. Olemme saaneet suklaata, kukkia ja viiniä, viime aikoina myös käsidesiä, hän naurahtaa.

Eikä onnellistaminen tähän lopu. Naisten mielestä on hyvin tärkeää, että se ulottuu myös työkavereihin. Vaakunassa viihdytäänkin hyvin, ja työsuhteet ovat usein harvinaisen pitkäaikaisia.



Kuvassa Johanna Harjapää ja Hanna Meriläinen.

Huolenpitoa asiakkaista

ABC Nurmeksen tuulikaapissa kohtaamme palveluvastaava **Johanna Harjapään** harmaatukkaisen herrasmiehen seurassa. Johanna on menossa auttamaan miestä mäessä eli neuvomaan, kuinka maksaminen bensiiniautomaatilla tapahtuu.

– Tätä olemme tehneet kymmeniä kertoja sen jälkeen, kun tankkauksen maksaminen sisällä myymälässä ei enää ole ollut mahdollista. Meille on itsestään selvää, että asiakasta autetaan aina ja huolehditaan siitä, että hän poistuu tyytyväisenä, Johanna kertoo.

ABC:lle joka aamu kokoontuva ”pikkuparlamentti” on yhdentoista aikaan jo ehtinyt poistua, mutta pöydät täyttyvät nopeasti lounastamaan tulleista asiakkaista. Pian tuolit on miehitetty. Eipä ihme, että Nurmeksen ravintolamyynti on PKO:n ABC-ketjun korkeimpia, vaikkei markkina suurimmasta päästä olekaan.

Paljon siis tehdään oikein, ja se näkyy asiakastyytyväisyydessä. Tutkimuksissa toiminnan eri osa-alueet asiakaspalvelua myöten on arvioitu hyviksi ja suosittelu, NPS, on jo useamman vuoden ajan ollut korkealla tasolla.

"Hommat tehdään sydämellä ja sitoutuneesti."



Koko kylän kokoontumispaikka

ABC Nurmesta voi hyvin kutsua koko kylän omaksi kokoontumispaikaksi ja sen ravintolaa paikkakunnan parhaaksi.

– Meillä on tosi paljon vakioasiakkaita ja lisänsä tuovat Bomban alueen matkailijat sekä valtateiden 6 ja 75 ohikulkijat, liikennemyymäläpäällikkö **Hanna Meriläinen** kertoo.

Liikennemyymälä on ollut helmikuussa auki 19 vuotta, ja Hanna on työskennellyt siellä lähes koko ajan. 15 hengen vakkariporukka koostuu kokeneista ammattilaisista, joista kaikki osaavat tehdä kaikkea kokin töitä lukuun ottamatta.

– Meillä ei ole miun ja siun töitä, vaan ainoastaan meijän töitä. Kaikki tekevät hommansa sydämellään ja sitoutuneesti, Hanna kehaisee porukkaansa.

– Erilaisia persoonia isolla P:llä, luonnehtii Johanna työkavereitaan. – Se on ehdottomasti rikkaus, kun jokaiselle annetaan tilaa olla oma itsensä.

Aloitteellista myyntiä

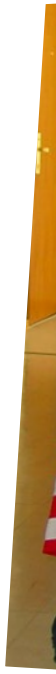
ABC Nurmes remontoitiin vuonna 2018. Nyt ensivaikutelma heti sisään tultaessa on raikas ja moderni. Fressi noutopöytä on ilo silmälle. Tästä kaikesta liikennemyymälä on kerännyt runsaasti kehuja.

– Kuten myös siitä, että meillä ihmiset kokevat saavansa yksilöllistä palvelua, Hanna toteaa.

ABC:llä uskotaan myös siihen, että aloitteellinen myynti on hyvää palvelua.

– Uskallamme tehdä ehdotuksia ja suosituksia asiakkaille. Näin he kokevat, että heistä huolehditaan ja heidän tarpeistaan ollaan kiinnostuneita, Hanna ja Johanna summaavat.





PKO Sanomat

20 vuotta!





















Tunnistatko ketä kuvissa on?

Ensimmäinen PKO-Sanomat -henkilöstölehti julkaistiin joulukuussa 2001. Nimensä lehti otti samannimisestä asiakaslehdestä, jota julkaistiin 1970-luvulla. Lehden perimmäistä tarkoitusta PKO:n silloinen toimitusjohtaja Matti Pulkki kuvaa mm. näin:

- Katsos, meitä on iso joukko hajautuneina eri toimintoihin. On tavaratalo, marketit, hotellit, Koli jne. Ihmiset eivät välttämättä kohtaa toisiaan toimipaikkojensa välillä. Tiedon avointa ja vuorovaikutteista kanavaa tarvitaan kipeästi! Lehti kehittyy henkilöstön ideoilla. Palaute on siis tosi tärkeää.

Tämä tavoite on totta tänäänkin. Myös teidän lukijoiden antama palaute on arvokasta ja auttaa meitä lehden tekijöitä kehittämään lehteä entistä kiinnostavammaksi!

Matkan varrelle on mahtunut monta ikimuistoista tapahtumaa.

Tunnistatko vielä ketä kuvissa on?

Oikeat vastaukset löydät sivulta 3.



Asiakkaiden käyttäytyminen noutopöydässä on tänä päivänä hyvin fiksua. Halu välttää turhaa hävikkiä on yleistynyt. Kuvassa noutopöytää ABC Nurmeksessa virittää Hanna Meriläinen.

Hävikki hallinnassa

Noutopöytä ei ole katesyöppö vaan kilpailuvaltti. ABC-liikennemyymälöissä hävikintorjunnan avainasioita ovat tarkka seuranta, ennustettavuus sekä henkilökunnan ammattitaito.

Teksti **PÄLVI SALO JA KIMMO SALO** Kuvat **RISTO TAKALA**

Tiedätkö, missä tarjoillaan Suomen suosituinta lounasruokaa? Tietenkin ABC-liikennemyymälöissä, joissa syödään vuosittain jopa viisi miljoonaa noutopöytäateriaa. Määrät ovat huimia myös meillä PKO:ssa.

Liikennemyymälöissä kokonaishävikkiä seurataan sekä marketissa että ravintolapuolella erikseen noutopöydän, á la carte -annosten sekä suolaisen ja makean vitriinin osalta. Hävikinhallinnan kannalta haastavin on noutopöytä.

ABC-toimialajohtaja **Raija Rantanen** kuitenkin lohduttaa, ettei hävikki ole ongelma ABC-liikennemyymälöissä – ei edes noutopöydissä. Tarkka seuranta, pitkälle kehitetty ennustettavuus sekä se, että tuotteita valmistetaan oikea määrä oikeaan aikaan, ovat avainasioita hävikinhallinnassa.

Apuna on myös nykyaikainen teknologia.

– ABC-ketjussa on käytössä mobiili johtamisjärjestelmä Mojova. Se auttaa kertyneeseen tietoon perustuen ennustamaan noutopöydän sekä suolaisen ja makean vitriinin menekkiä. Tämä helpottaa raaka-aineiden tilaamista sekä tuotteiden valmistamisen ajoittamista, Raija kertoo.

Tuoretta ja houkuttelevaa

Noutopöydässä tärkeää on tasapainoilu houkuttelevien ja tuoreiden esillepanojen sekä hävikin välillä. Siksi asiakasmääriä ja ruuan menekkiä täytyy osata arvioida mahdollisimman tarkasti – jopa tunti tunnilta.

– Oleellista on, että tilausmäärät ovat niin ravintolassa kuin marketissa oikeat ja ruokaa tehdään juuri sopiva määrä kunkin päivän tarpeisiin, Raija toteaa.

> **"Hävikinhallinta on tärkeä osa ammattitaitoa."**

Yllätyksiinkin on varauduttava. Teemme haastattelua ABC Marjalassa, jonne on juuri tullut tieto 35-henkisen ryhmän saapumisesta.

– Varastosta löytyy aina tällaisiin tilanteisiin varattua tarjottavaa, jonka kokit loihtivat pöytään käden käänteessä. Muistakin yksiköistä saamme tarvittaessa apua, esimerkiksi salaattipöytään voidaan hakea täydennystä liikennemyymälän omasta marketista tai lähimmästä S-marketista.

Vastuullista toimintaa

Hävikin minimointi on katehallinnan ja tuloksenteon kannalta ratkaisevan tärkeässä roolissa. Samalla se on osa PKO:n vastuullista toimintaa.

– Jos ruokaa jää yli, lahjoitamme sitä ABC Marjalassa hyväntekeväisyyteen Via Dia Joensuu -ruoka-avun kautta. ABC-marketeissa on käytössä punalaputus. Parhaillaan suunnitellaan hävikkiruokasovellus ResQ:n toiminnan käynnistämistä Apseillamme. ResQ:n kautta ylijäänyttä ruokaa myydään ulos todella edullisesti. Biojätettä ei tällöin tarvitse käytännössä viedä kaatopaikalle lainkaan, Raija kertoo.

Vaikka tietotekniikka auttaa hävikin torjunnassa, ykkösasiaksi nousee henkilökunnan ammattitaito.

– Kaikki hävikki on kirjattava ylös, jotta tiedetään, mistä se syntyy, eikä se jää ns. selittämättömäksi hävikiksi. Siksi henkilökunnan on muistettava viestiä esimiehille kaikista havainnoistaan, kuten mitkä tuotteet tai annokset aiheuttavat hävikkiä, Raija sanoo.

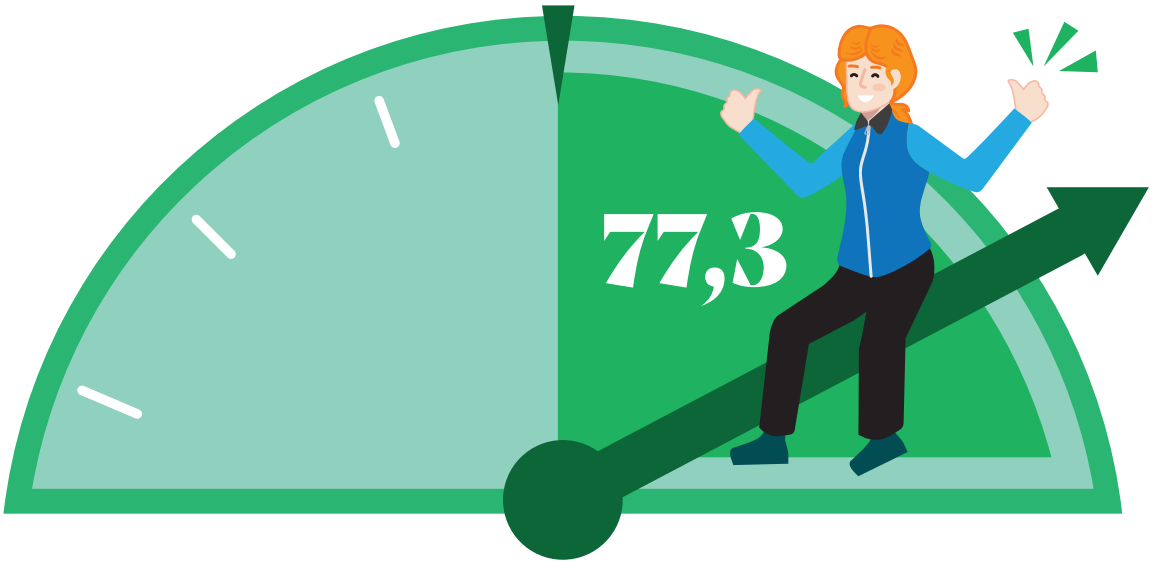
Jotta asiakkaat ovat tyytyväisiä, esillepanojen on oltava runsaan näköisiä myös noutopöydän viimeisinä tunteita. Päivän hiljaisimpina hetkinä ei kannata käyttää suurimpia astioita, kun hieman pienempään ruuan saa herkullisesti esille.

Vitriinissä valikoimaa supistetaan hiljakseen kello 18 jälkeen. Tuoreita pullia ja sämpylöitä on aina tarjolla, mutta ei yhtä monta sorttia.

Raija muistuttaa, että ruuan valmistuksessa olennaista on noudattaa reseptiikkaa tarkasti ja käyttää oikeita valmistustekniikoita. Ammattitaito ratkaisee, kuinka hyvin raaka-aineita hyödynnetään.

Lautashävikki on tänä päivänä melkoisen vähäistä eli se, mitä lautaselle otetaan, myös syödään.

– Lautaset tyhjenevät, kun laatu ja maku ovat kunnossa. Lautashävikin pienentämiseen voimme vaikuttaa myös viestinnällisin keinoin eli kerromme asiakkaille positiivisen kautta, että ruokaa saa aina hakea lisää, Raija toteaa.



Työtyytyväisyys edelleen hyvällä tasolla

Teksti **MIKA-JUSSI MONONEN** Kuvat **PATRIK ERONEN, SOK**

Olemme juuri saaneet työtyytyväisyystutkimuksesta (tyt) tuoreet luvut, joihin jokaisessa yksikössä pureudutaan tarkemmin ensi vuoden alkupuolella.

Koko PKO:n osalta tuloksessa oli pienen pientä laskua vuodesta 2020: tyt-arvomme laski 77,9:stä 77,3:een. Olemme edelleen merkittävästi paremmalla tasolla kuin vuonna 2019. Lisäksi työtyytyväisyytemme on merkittävästi korkeammalla tasolla kuin suomalaisissa yrityksissä keskimäärin. Suomalaisten yritysten keskiarvo työtyytyväisyydessä on 68,6.

Koronaolosuhteet huomioiden voimme olla tyytyväisiä tuloksiimme. Tutkimuksesta saamme arvokasta tietoa ja palautetta koko henkilöstöltä, ja näiden palautteiden pohjalta suunnittelemme ensi vuoden toimenpiteet

Esimiestyö kehittyi hienosti

Tytin tulosten mukaan parhaiten meillä kehittyivät esimiestyöskentelyyn liittyvät asiat. Tämä on erittäin hieno asia, koska juuri esimiestyöskentely kokonaisuudessaan on mahdollistaja kehittyville toimintamalleillemme. Haluan välittää kiitokset kaikille esimiehille!

Lisää töitä tarjolla

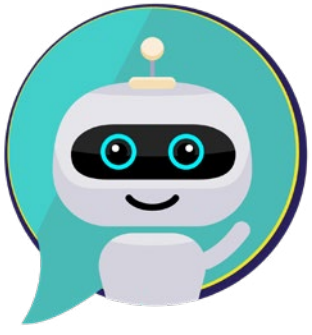
Eniten heikennystä taphtui työkuormaan ja työn stressaavuuteen liittyvissä asioissa. Se on ymmärrettävää, koska korona koetteli toimialoja hyvin eri tavoin. Ääripäässä koronarajoitukset veivät matkailu- ja ravitsemiskaupassa töitä alta kun taas päivittäistavarakaupassa myynnin kasvun myötä kärsimme välillä työvoimapulasta. Tämä tarkoittaa sitä, että meidän tulee miettiä erityisen tarkasti toimipaikkatasolla miten työt tulevaisuudessa tehdään.

Työn suunnittelu ja organisointi nousee jatkossa merkittäväksi tekijäksi ja meidän tulee myös kriittisesti tarkastella nykyistä tapaamme toimia sekä katsoa avoimesti uusia mahdollisia toimintatapoja. Lähtökohtana meillä on kehittää toimintaamme siten, että voimme tarjota tulevaisuudessa enemmän työtä meidän henkilöstölle. Tähän ristiintyöskentely tarjoaa meille hyvän väylän.

Tyttibotti sparraa

Koko PKO:n työnantajakuvassa sekä johtamis- ja toimintakulttuurissa olemme merkittävästi suomalaista yleisnormia ylempänä. Silti kaikissa näissä osa-alueissa on pientä laskua edellisestä vuodesta. Näihin asioihin tulemme ensi vuonna pureutumaan ja juoksuamme parantamaan.

Uutena asiana meille tulee TYTTI-botti avuksi tulosten käsittelyyn. Tässä ei ole tarkoitus lähteä keskustelemaan tietokoneen kanssa vaan näin saamme koko henkilökunnan äänen kuuluville. Tähän asiaan palaamme workplacessa tarkemmin vuodenvaihteen tienoilla.




Riku Tuupainen


Aada Summala

Meillä työ joustaa elämäntilanteen mukaan

Teksti **PÄLVI SALO JA KIMMO SALO** Kuvat **RISTO TAKALA**

PKO:ssa voi työskennellä turvallisin mielin, vaikka työkyky syystä tai toisesta heikkenisi. Uusi suunta uralle voi löytyä vaikkapa työkokeilun kautta.

Työuran eri vaiheissa meidän jokaisen työkyky vaihtelee. Sitä voivat heikentää esimerkiksi sairaus, tapaturma, liian suuri työn kuormitus, haastava elämäntilanne tai ikääntymisen tuomat muutokset.

– Käytössämme olevan varhaisen tuen mallin tavoitteena on vahvistaa välittämisen kulttuuria työpaikoilla. Samalla sen avulla varmistetaan tasapuolinen kohtelu kaikille, työsuojelupäällikkö **Jari Jurvanen** toteaa.

Varhaista tukea varten PKO:ssa on määritelty sairauspoissaolojen hälytysrajat, viisi kertaa tai 20 päivää kuluneen 12 kuukauden aikana. Niiden ylittyessä työterveys ottaa yhteyttä esimieheen, jolloin varhaisen tuen mallin mukaiset toimenpiteet käynnistyvät.

– Taustalla voi olla myös esihenkilön huoli työntekijän jaksamisesta. Esihenkilön tehtäviin kuuluu seurata kuormitusta ja reagoida heti, jos ongelmia ilmenee. Prosessi voi käynnistyä myös työntekijän omasta aloitteesta vaikkapa kehityskeskustelun yhteydessä, Jari kertoo.

Usein työssä jaksamiseen liittyviä haasteita pystytään ratkomaan muokkaamalla henkilön toimenkuvaa omassa yksikössä esimerkiksi keventämällä töitä. Aina tämä ei riitä, jolloin joudutaan miettimään muita ratkaisuja. Tällainen voi olla työkokeilu joskin toisessa yksikössä tai peräti toisella toimialalla. Jos työkokeilu onnistuu, henkilö voidaan kiinnittää uuteen yksikköön.

Haasteita ratkotaan yhdessä

– Ennen työkokeilua käydään aina työkykyneuvottelu. Siihen osallistuvat henkilö itse, esimies, työsuojelupäällikkö sekä työterveyslääkäri. Työntekijä voi ottaa mukaan oman tukihenkilön, luottamusmiehen tai vaikkapa oman puolison, Jari kertoo.

Vuonna 2020 PKO:ssa käytiin 71 työkykyneuvottelua, mikä on hieman keskimääräistä vähemmän. Ilmoituksia sairauspoissaolorajojen ylityksistä tulee yleensä 10–15 kuukaudessa.

Jari sanoo, että luvut eivät sinällään ole suuria. PKO on iso organisaatio, ja palvelualojen tehtävät usein fyysisesti raskaita. Korona-aikana marketkauppa oli todellisissa paineissa. Esimerkiksi tavaraa käsiteltiin monta miljoonaa kiloa normaalia enemmän. Mara-puolella oli henkisesti raskasta sulkujen ja lomautusten takia.

– Paineet alkavat nyt purkautua, minkä seurauksena työkykyneuvotteluja on käyty hieman edellisvuotta enemmän, Jari kertoo.

Työkokeiluista on saatu hyviä kokemuksia. Moni on löytänyt työlleen uuden suunnan. Oman tarinansa kertovat Riku, Aada, Rita ja Ia-Päivikki.

Työ unelma-alalla sai jatkoa

Riveriassa ravintola-alaa opiskellut **Riku Tuupanen** tunsi tulleensa unelmahommiin, kun hän pääsi harjoittelujaksolle ravintola BePopiin vuonna 2016. Eipä aikaakaan, kun Riku isännöi tottunein ottein sporttibaari Bar Playtä sen vuoropäällikkönä. Työ oli juuri sitä, mistä hän oli haaveillut – sai tehdä ruokaa ja juomia ja luoda kokemuksia asiakkaille.

Vauhdikasta menoa ei aluksi haitannut edes se, että mies oli hieman aikaisemmin murtanut oikean jalan nilkkansa. Tämä oli tapahtunut työtehtävissä Kiteen Karhurockin järjestelyiden tiimellyksessä, kun Riku oli hypännyt kuorma-auton lavalta useampia juomakoreja sylissään.

Sitten sattui uusi onnettomuus. Riku kompastui ja jalka murtui uudelleen, nyt kahdesta eri paikasta. Jalka kipsattiin ja fysioterapeutti neuvoi jumppaliikkeitä, joiden avulla jalkaa voisi kuntouttaa.

– Jälkiviisaana voin todeta, että suhtauduin liian huolettomasti kuntoutuksen merkitykseen. Kun jalka sitten kipeytyi tosissaan, jouduin vakavasti miettimään, pystynkö jatkamaan työssä, jossa on seisottava, käveltävä ja nostettava kuormia. Se oli shokki.

Työkykyneuvottelussa miehelle alettiin miettiä uutta suuntaa. Rikulle oli selvää, että alaa hän ei hevillä vaihtaisi. Onneksi PKO on iso talo, ja majoitus- ja ravitsemistoiminta merkittävä toimiala.

Nyt Riku työskentelee maran tukitoiminnoissa markkinoinnin palveluvastaa-


Rita Lumerto


Ia-Päivikki Jaakkonen

vana ja on tyytyväinen. Siirtymä oli luontainen jo aikaisemmin mm. sosiaalisen median ja tapahtumajärjestelyjen kanssa touhunneelle miehelle.

Epävarmuus vaihtui uuteen työhön

20 vuotta marraskuussa täyttänyt **Aada Summala** viihtyy asiakaspalvelutehtävissä. Työ Sokos Ravintolamaailmassa oli hyvin mieluisaa, päivät vaihtelevia ja työkaverit kivoja.

Sitten tapahtui jotain ikävää. Aadan käsiin ilmestyi kummallista ihottumaa, joka ei ottanut parantuakseen. Ihottuman aiheuttajaa ei useista tutkimuksista huolimatta saatu selville. Työterveydestä tuli tylyltä tuntuva tuomio: elintarvikkeita Aada ei voisi käsitellä.

"Työkykyneuvotteluissa haasteita ratkotaan yhdessä."

– Aluksi pahinta oli epävarmuus siitä, miten minun käy – loppuvatko työt nyt tähän? Mutta jo parin kuukauden päästä sain helpottavan tiedon: tarjolla olisi uusi työpaikka tässä lähellä, S-market Kauppakadulla.

Kaupassa Aada työskentelee sekä kassalla että teollisten elintarvikkeiden parissa. Työkaverit ovat ottaneet untuvikon hyvin vastaan. Ja kysymällähän sitä oppii, nuori nainen tuumii. Ihottuma oireilee vielä toisinaan, mutta parempaan suuntaan on menty.

Iso kiitos työnantajalle

Rita Lumerto kertoo avoimesti diagnoosista, jonka hän sai keväällä 2021. Hän kuuli sairastavansa keskivaikeaa masennusta, joka selittää monia hänen aikaisempia oireitaan. Erilaisiin mielialahäiriöihin sairastuu elämänsä varrella 10–15 % ihmisistä, ja ne ovat yleinen syy ennen aikaiselle eläkkeelle jäämiselle.

Rita kertoo tykänneensä kovasti työstään pienellä ABC Prismalla, jossa hän oli aloittanut huhtikuussa 2019. Toimenkuva muuttui kuitenkin melkoisesti, kun Voimatien väki siirrettiin osaksi Prisman kassatiimiä. Työt ABC:llä jatkuivat vuoroviikoittain.

Rita sanoo, että muutokset ovat olleet hänelle aina vaikeita.

– Olen lisäksi aistiyliherkkä, joten suuri ja meluisa ympäristö ei ollut sopiva. Pyysin ja sain aluksi lyhyempiä työvuoroja, mutta sitten asiat alkoivat vyöryä lumipallona eteenpäin. Tuli sairauspäiviä toisensa perään. Henkinen kuormitus alkoi näkyä fyysisinä oireina.

Kun sairauspoissaolojen rajat tulivat täyteen, työterveydestä otettiin yhteyttä Ritan esimieheen. Työkykyneuvotteluissa oli tukena mukana myös Ritan puoliso.

– Olin aluksi aika hämmentynyt. Tuntui kuitenkin hyvältä, kun huomasin, että kaikki halusivat tehdä parhaansa, jotta pystyin jatkamaan työuraani.

Uusi kotiyksikkö löytyi S-market Penttilänrannasta, jossa Rita teki ensin parin kuukauden harjoittelun ja aloitti työkokeilun jälkeen kokoaikaisena maaliskuussa. Myymälä on melko uusi ja rauhallinen, ympärillä on mukava porukka ja tehtävät vaihtelevia.

– Olen onnekas. Työnantaja on toiminut loistavasti ja ollut hyvin joustava, Rita kiittää.

Oikea ratkaisu löytyi

Ia-Päivikki Jaakkonen työskenteli PKO:ssa jo reippaat 10 vuotta sitten, kävi opiskelemassa ja palasi takaisin loppuvuonna 2017. Työ ABC Siihtalassa – Hesburgerissa, keittiössä ja myymälässä – oli hyvin vauhdikasta, mutta kävi rankaksi, kun mukaan tulivat myös yövuorot. Ne eivät olleet Päivikin juttu.

Pesuaineet, käryt vai sisäilma? Syy jatkuviin hengitystieinfektioihin ei selvinnyt.

– Kävin esimiehen kanssa varhaisen tuen keskustelun ja hän ehdotti, että mitäs jos kokeiltaisiin töitä jossain muualla. Olen suorittanut myyjän ammattitutkinnon, joten siirtyminen kaupan puolelle ei tuntunut hassummalta ajatukselta.

Uusi kotipesä löytyi S-market Niinivaaralta.

– Tunnen olevani etuoikeutettu. Työ on mielekästä ja saan kehittää osaamistani. Arvostan sitä, että työnantaja etsii aktiivisesti uusia mahdollisuuksia. Minulle siirtyminen toiseen yksikköön oli oikea ratkaisu.

Tie työkokeiluun

- Esimies huomaa haasteita henkilön suoriutumisessa tai saa ilmoituksen työterveydestä sairauspoissaolojen ylittymisestä
- Esimies käy varhaisen tuen keskustelun työntekijän kanssa
- Asia ratkeaa työnkuvaa muuttamalla omassa yksikössä tai työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon, jossa arvioidaan, uhkaako ongelma työkykyä
- Järjestetään työkykyneuvottelu, jossa mietitään ratkaisua työn tekemisen haasteisiin
- Päädytään työkokeiluun toisessa yksikössä, joka kestää muutaman kuukauden
- Onnistuneen kokeilun jälkeen henkilö kiinnitetään uuteen yksikköön

Osaaminen on pääomaa

Parturi-kampaajan työssä teknisiä taitoja sekä tuote- ja trendiosaamista täytyy päivittää jatkuvasti. PKO:ssa on käynnistetty koko uuden ja kasvavan toimialan kattava valmennuskokonaisuus.

Teksti **PÄLVI SALO** Kuvat **JANNE KÄYHKÖ**

Jaana Leppänen valmistui parturi-kampaajaksi ja kosmetologiksi 10 vuotta sitten. Ensin hän teki töitä omalla toiminimellä, kunnes reilu kuusi vuotta sitten siirtyi töihin PKO:n S-parturi-kampaamoon. Yrittäjän epävarmuus vaihtui säännölliseen kuukausipalkkaan ja hyviin henkilöstöetuihin työterveyshuoltoineen.

Iso plussa oli myös se, että Jaana oli kuullut osuuskaupan olevan hyvin koulutusmyönteinen.

– Meidän työssä on pysyttävä jatkuvasti ajan hermolla. Koko ajan tulee uusia trendejä ja tuotteita. Asiakkaat ovat myös yhä vaativampia ja odottavat meiltä ideoita ja vinkkejä, Jaana kertoo.

Aleksi Hämäläinen on uusi tekijä alalla. Hän valmistui hiljattain ammattioppilaitos Riveriasta ja sai ensimmäisen vakituisen työpaikan PKO:sta. Vaikka opinnoista on kulunut vasta tovi, ei kertaus ja uusien asioiden oppiminen tee pahaa. Se tuo lisää varmuutta omaan työskentelyyn.

Jatkuvuutta asiakassuhteeseen

Jaana ja Aleksi osallistuvat parhaillaan S-parturi-kampaamoiden koko henkilökunnalle tarkoitettuun Palvelupolku-täydennyskoulutusohjelmaan. Se muodostuu niin oman osaamisen myynnin, palvelukokemuksen kuin hiusten teknisen käsittelyosaamisen kehittämisestä.

Osa koulutusosioista on kaikille yhteisiä, osa henkilökohtaisista tarpeista ja toiveista lähteviä. Kaikki koulutus on osallistujille palkallista työaikaa.

Aleksi on kokenut tuotemyyntikoulutuksen erityisen hyödyllisenä.

– Koulussa keskityimme ennen kaikkea tekniikkaan ja tekemiseen. Tuoteasiat ja myynti olivat esillä vähemmän. Olen pystynyt soveltamaan oppimaani ja uskallan nyt

> ***Meidän työssä on pysyttävä jatkuvasti ajan hermolla. Koko ajan tulee uusia trendejä ja tuotteita.***
>
> **Jaana Leppänen**



Jaana Leppänen kertoo innostuvansa uudesta, siksi valmennusohjelma tuntuu mielekkäältä.

tehdä rohkeammin lisämyyntiä asiakkaille, hän kertoo.
Jaanan mielestä on hienoa, jos asiakassuhteeseen pystytään luomaan jatkuvuutta eli saadaan asiakas palaamaan aina uudelleen.
– Meillä on loistavat mahdollisuudet tarjota kampaamoasiakkaalle kauneudenhoitopalveluita omissa hoitoloissamme. Myös pieniä hemmottelevia yllätyksiä voimme loihtia. Sokoksessa on anniskeluoikeudet, joten asiakas voi jalkahoidon aikana juoda vaikkapa lasillisen kuohuvaa.

"Oman osaamisen myynti ja ideoiden vieminen asiakkaalle on yhä tärkeämpää."

Tuoretta ja ajankohtaista

Ajatus Palvelupolku-täydennyskoulutuksesta virisi, kun S-parturi-kampaamoiden asiakaslupaus päivitettiin.
– Työnantajana haluamme varmistaa, että kukaan meillä työskentelevistä ei jää osaamisessa jälkeen ajasta eikä muista alan ammattilaisista. Meillä voi siis olla töissä tässäkin suhteessa turvallisin mielin, toimialajohtaja **Tiina Tolvanen** PKO:n palveluliiketoiminnoista toteaa.
– Koulutuksen sisältö perustuu osaamiskartoitukseen, jonka teimme ammattioppilaitos Riverian kanssa, sekä asiakkailta ja henkilökunnalta tulleisiin toiveisiin. Kokonaisuus muodostuu kaikille yhteisistä osista sekä kunkin omista osaamistarpeista lähtevistä valmennuksista, ryhmäpäällikkö **Mari Karhu** kertoo.
Yhteistyökumppaneina valmennuksessa toimivat mm. Wella, Goldwell ja Sim Finlandin.
– Kyseessä on sangen laaja kokonaisuus, joka kestää aina vuoden 2023 loppuun saakka. Loppupään ohjelmaa emme ole halunneet lyödä lukkoon, jotta sisältö olisi mahdollisimman ajankohtaista vielä parinkin vuoden päästä, Mari sanoo.
Jaana ja Aleksi lähtevät mielellään mukaan myös uusille valmennusjaksoille. Tieto uusista tuotesarjoista sekä mm. kampauskoulutukset kiinnostavat.



Asiakasta meikkaamassa Kirsi Inkinen.



Ryhmäpäällikkö Mari Karhu.

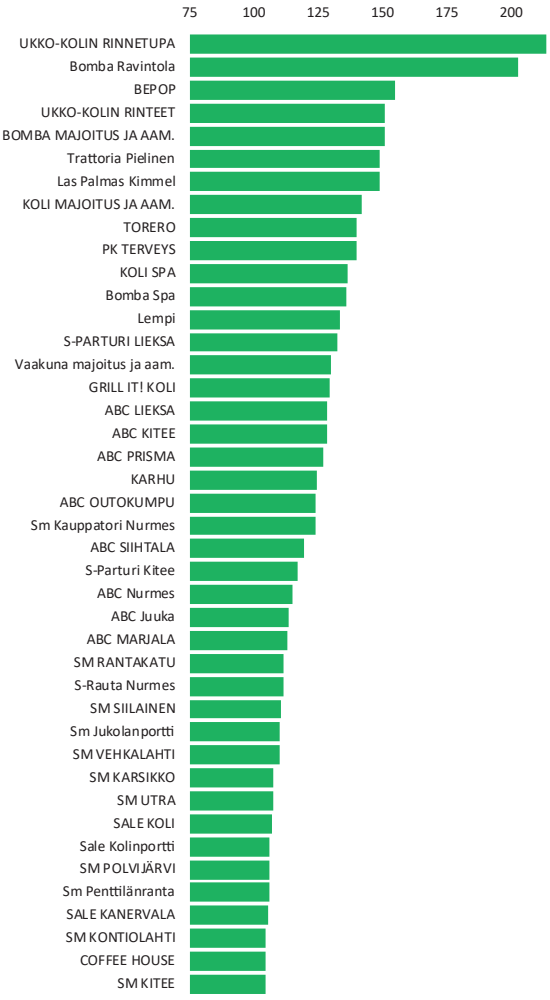
> ***Tavoitteenamme on tarjota asiakkaille Itä-Suomen paras parturi-kampaamokokemus.***
>
> **Mari Karhu**

S-Parturi-kampaamojen palvelupolku

- S-parturi-kampaamoiden asiakaslupauksena on tarjota ystävällistä ja yksilöllistä palvelua pienille ja isoille ihmisille nopeasti tai ajan kanssa.
- Palvelupolku täydennyskoulutusohjelmaan osallistuu yhteensä noin 50 henkilöä.
- Osaaminen on jokaiselle pääomaa loppuelämän ajaksi. Työnantajalle koulutus on investointi kilpailukyvyn ylläpitämiseksi ja vahvistamiseksi.

Edelleen näyttää hyvältä!

Myynnin kehitys 01-11/2021





Hyvä myyntivireemme on vain jatkunut, mistä kiitos kuuluu teille hyvät työkaverit! Viime PKO Sanomissa kirjoitin, että tämän vuoden alkukuukausien hiljaisemman myyntivaiheen jälkeen tilanne näyttää jo paljon valoisammalta. Nyt olemme tammi-lokakuun osalta 7 prosentin myynninkasvussa, mikä on hyvä tilanne. Vähittäiskaupassa kokonaisuutena myynninkehitys on 3 prosenttia (esim. S-marketit indeksi 103, Prisma 101). ABC-toimialalla myynninkehitysindeksi on 129, matkailu- ja ravitsemiskaupassa 114 sekä palveluliiketoiminnoissa 118.

Nykyennusteiden mukaan näyttäisi siltä, että puhkaisemme tälle vuodelle asetetun 500 miljoonan euron myyntitavoitteemme.

Tätä kirjoitusta lukiessanne elämme varsinkin vähittäiskaupassa kaupallisesti ratkaisevien viikkojen aikaa, kun taas esimerkiksi matkailu- ja ravitsemiskaupassa kiivain pikkujoulusesonki ajoittui marraskuulle. Vähittäiskaupassa joulukuu on perinteisesti ollut heinäkuun ohella vuoden isoin myyntikuukausi, joten nyt meiltä kaikilta tarvitaan rutkasti iloista palvelumieltä. Tsemppiä kaikille myyntityöhön! Muistetaan jokainen osaltamme, että ne laadukkaimmat ja edullisimmat joululahjat kannattaa hankkia yhdessä omistamamme osuuskaupan myymälöistä!

Tsemppiä kaikille myyntityöhön!

Suurkiitos!

Osuuskaupan menestyksen teemme kaikki me yhdessä kassatapahtuma kerrallaan. Jokaisen työpanos on ratkaisevan tärkeä. Kuten oheisesta taulukosta näkee, tammi-lokakuussa kassatapahtumia oli tavallista enemmän Ukko-Kolin Rinnetuvalla, Bomban Ravintolassa sekä Bepopissa. Nämä yksiköt latasivat tiskiin kovimmat myynninkehitysindeksit. Onnittelut hyvästä myynnin kehityksestä kaikille yksiköiden vetäjille ja työntekijöille!

Mukavaa joulunodotusta toivotellen

Juha Kivelä
toimitusjohtaja



Inhimillisiä päätöksiä

Teksti **JUHA KIVELÄ** Kuvat **PKO**

Yritys voi kantaa yhteiskuntavastuuta vain silloin kun liiketoiminta on kannattavaa. Ilman tulosta ei ole mitään jaettavaa. Sen vuoksi kilpailukyvyn ylläpitäminen ja esimerkiksi toiminnan tehokkuuden parantaminen on jatkuva prosessi. Osuustoiminnallisena yrityksenä meillä on velvollisuus olla toiminnassamme muita toimijoita tehokkaampia. Ainoastaan silloin kun toiminta on kannattavaa me voimme toteuttaa jäsenyhteisörooliamme eli tehdä yhteistä hyvää.

Yhteistä hyvää

Kun toiminta on tuloksellista, se mahdollistaa yhteisen hyvän jakamisen, kuten omistajillemme maksettavan Bonuksen, maksutapaedun, kilpailukykyiset hinnat ja ylijäämänpalautuksen. Tuloksellisuus mahdollistaa myös investoinnit meidän PKO-laisten hyvinvointiin, koulutukseen sekä työturvallisuuteen.

Vain kannattava yritys voi investoida toimipaikkojen uudistamisiin sekä tehdä maakunnan elinvoimaa lisääviä investointeja. Ympäristön hyväksi tekemämme toimet ovat mahdollisia vain, jos olemme tuloksellisia.

Kannattavuus on kaiken lähtökohta

Pörssiyrityksissä toimintaa ja tulosta tarkastellaan kvartaaleittain eli vuosineljänneksittäin. Osuustoiminnan kvartaali on neljännesvuosisata.

Pitkä suunnittelujänne mahdollistaa inhimillisen päätöksenteon. Se on PKO:n kaltaiselle osuustoiminalliselle yritykselle luonteenomaista.

Meidän on mahdollista kehittää liiketoimintaa pitkällä tähtäimellä, koska tulosta ei tarvitse maksimoida jokaisella vuosineljänneksellä. Tämän lehden sivuilla 12-13 kerrotaan tarkemmin siitä, miten osuuskaupan varaan voi rakentaa elämänsä vaikka

"Osuustoiminaan kvartaali on neljännesvuosisata"

työkyky syystä tai toisesta heikkenisi. Tuo on yksi käytännön esimerkki inhimillisestä päätöksenteosta.

Hätänappia ei tarvittu

Maksimaalista sijoitetun pääoman tuottoprosenttia tärkeämpiä mittareita meille ovat vakavaraisuudesta ja kilpailukyvystä huolehtiminen. Kun vahdimme näitä asioita haukan lailla ja pidämme kotipesän kunnossa, inhimillisten näkökohtien huomioiminen päätöksenteossa on helpompaa myös vaikeissa olosuhteissa.

Korona-aika on välillä kolhinut kovaa niin matkailu- ja ravitsemiskauppaa, palveluliiketoimintoja kuin ABC-toimialaakin. Kun meillä on ollut kotipesä kunnossa, kriisitilanteessa ei ole tarvinnut painaa hätänappia. Olemme määrätietoisen työmme ansiosta välttäneet irtisanomiset ja kaikkia mittavia kehittämishankkeita on viety eteenpäin.

Se on tuloksellisuutemme ansiota. Kun teemme asioita tänään paremmin kuin eilen ja huomenna paremmin kuin tänään, pärjäämme erinomaisesti myös seuraavan kvartaalimme eli 25 vuoden ajan.

Osuustoiminnallisin terveisin,
Juha

Kiitos erinomaisesta työstä!

Teksti **PETRI VÄHÄ, SARI LEHTOLA** Kuvat **RISTO TAKALA**

Teidän ilmaveivaajien suoritusten erinomaisuutta korostaa se, että ihmiset vaativat koko ajan entistä parempaa palvelua. Suurin osa suomalaisista saa elantonsa palvelemalla toisia ihmisiä: yli 70 prosenttia työvoimasta työskentelee palvelualoilla. Vaikka vaatimustaso vain kasvaa, te olette ylittäneet sen komeasti!, toimitusjohtaja **Juha Kivelä** sanoi palkitessaan ilmaveivaajia.

Palvelun ilmaveiveihin ehdotettiin 121 tekoa, joista PKO:n johtoryhmä valitsi palkittavaksi 27 henkilöä. PKO:n konttorilla 5.11. koronaturvallisesti järjestetyssä palkitsemistilaisuudessa oli paikalla 16 ilmaveivaajaa.

Palvelun ilmaveivi -palkintoja on jaettu vuoden 2012 lopusta lähtien nyt yhteensä 546.

- Hyvää palvelua saanut ihminen voi vaihtaa asiointipaikkaa, mutta erinomaista palvelua saavasta ihmisestä tulee fani ja uskollinen asiakas. Kiitos teille ilmaveivaajille hyvästä työstä ja jaksetaan hurmata asiakkailta jalat alta myös jatkossa, Kivelä sanoo.

121 ehdotusta palkittuja: 27

Nähty erityisen paljon vaivaa



Pirjo Karttunen

Asiakas katseli paistopisteen valikoimaa ja kysäisi, olisiko voisilmäpullia mahdollisesti lisää? Pirjo haki empimättä heti pakastimesta uusia voisilmäpullia ja ilmoitti iloisesti, että pullien paistumisessa kestäisi hetki. Asiakas oli palvelusta todella ilahtunut!



Hannariia Härkönen

Asiakkaan tilaama ruusu oli unohtunut noutaa S-Kukasta – Hannariia sopi Joensuussa käymässä olleen miehensä kanssa, että tämä tuo kukan kotiin ja Hannariia toimitti sen edelleen Kolille.



Jarkko Mölsä & Päivi Heikkinen

Valtavan suuri kiitos Joensuun Prisman rautapuolen asiakaspalvelijoille, Jarkolle ja Päiville! Olemme saaneet paljon ammattitaitoista apua Villa Oraksen majatalon saneerauksessa. Koko Villa Oraksen väki kiittää, kuten myös remonttimiehet. Erityisen iso kiitos Jarkolle avusta jopa hänen vapaapäivinä.

Nähty erityisen paljon vaivaa



Petra Partanen

Pariskunta oli varannut illaksi pöydän asiakkaan tyttären vinkistä Grill It!stä. Janika ja Petra olivat laittaneet pöydän niin kauniiksi, sillä rouvalla oli vastattain ollut syntymäpäivä. Luulenpa, että tämä onnellistaminen meni suoraan maaliin.



Sanna Jaatinen

Varausvaiheessa oli tullut ilmi, että asiakas jumppaa huoneessa aamuisin ennen töihin lähtöä ja toivoi tilavaa huonetta. Sanna hankki asiakkaalle ikioman joogamaton huoneeseen, mikä odottaa häntä aina valmiina hänen majoittuessaan Vaakunassa.



Katja Jetsonen

Asiakkaan olisi pitänyt olla Seychelleillä, mutta korona vesitti suunnitelmat. Kolilla päätettiin tuoda Seychellit asiakkaan luo! Huoneeseen vietiin palmu ja muuta sopivaa somistetta ja tunnelman virittäjäksi paratiisimusiikkia. Asiakkaat olivat onnellistettuja tästä lämpimästä teosta!



Elsa Raijas

Asiakkaat olivat tulossa lomailemaan hauvansa kanssa. Elsa ideoi syntymäpäivää viettävälle koiralle nakkikakun eli gourmee-koiranruokapurkki ja siihen nakki ”kakkuun” kynttiläksi. Asiakkaat olivat aivan yllättyneitä tästä eleestä!



Jenni Timonen

Asiakas oli unohtanut neuletakkinsa Juuan ABC:lle eikä ollut enää kulkemassa sinne suuntaan, mutta oli vielä muutaman yön majoittumassa meillä. Jenni toi takin tullessaan töihin seuraavana päivänä!

> ***Ville ratkaisi ruokaongelman käden käänteessä aamiaisen vähäsuolaisella kaurapuurolla.***

Break Sokos Hotell Koli

Timo Naakka

Timo vahti hääporukan lapsia ja keksi heille tekemistä. Loistavaa palvelua ja lapset olivat todella mielissään ja tyytyväisiä. Kaikilta samanlaisen tilanteen hoitaminen ei varmasti olisi hoitunut yhtä hyvin ja loistavasti.

Original Sokos Hotel Kimmel keittiö

Jorma Sirkka

Majoittuvan asiakkaan lapsenlapsi otti yhteyttä ja kertoi, että hänen mummonsa täyttää pyöreitä vierailunsa aikana ja kyseli tämän huomiointia. Juhlapäivälle keittiön Jorma loihti asiakkaalle voileipäkakun ja se toimitettiin huoneeseen onnittelukortin kera.

Grill it!
Koli

Ville Kuosmanen

Asiakkaat saapuivat Kolille aamusta, juuri aamiaisen sulkeuduttua. Lapsi oli jo kovasti nälkäinen ja yli tunnin odotus olisi liikaa. Ville ratkaisi ruokaongelman käden käänteessä aamiaisen vähäsuolaisella kaurapuurolla. Asiakkaat olivat otettuja saamastaan palvelusta!

Poikkeuksellisen iloista ja lämminhenkistä palvelua



Sointu Hiltunen

Asiakkaat olivat olleet tulossa jouluksi hotellille saunalliseen ja Pielisen puoleiseen Junior suiteemme. Koronan vuoksi tämä peruuntui. Puoli vuotta myöhemmin Sointu ilahdutti asiakkaita esittelemällä huoneiston ja tarjosi heille myös pilkahduksen menetettyä joululomaansa..



Pirta Keromaa

Haluamme kiittää erinomaisesta kokemuksesta Kolin hotellissa. Suuren positiivisen vaikutuksen teki asiakaspalvelun luonne ja henki. Erityiskiitos nuorelle Pirta-tarjoilijallemme! Hänen huumorintajunsa ja tilannetajunsa tekivät ruokailukokemuksestamme oikein miellyttävän.



Anna-Maria Laaksonen

Kiitos kalustesuunnittelija Anna-Mari loistavasta palvelusta. Palvelu oli 10+ arvoista alusta loppuun! Vuosi sitten tekemistä kalustekaupoistani siihen, että suunniteltiin kaappini sisuskalut! Mukavia työpäiviä ja ihanaa syksyä Anna-Mari.



Haroun Vanneste

I would like to leave some very positive feedback for one of your employees who served me today in your paint section. Haroun shared his knowledge (in english) which was really great as my partner and I have very limited knowledge on the topic.



Pirkko Koljonen

Sokos Hotels -sivuilla oli yhden päivän kampanja "satasella stadiin". Pirkko lupasi hoitaa varauksen vanhemman asiakkaan puolesta, verkkosivuruuhkan vuoksi. Asiakas oli ikionnellinen saamastaan palvelusta!

Palvelu oli 10+ arvoista alusta loppuun!

Jelppi

Mika Solehmainen

Mika on erittäin asiakaspalveluhenkinen, auttaa pyyteettömästi aina kun apua tarvitaan ja tehopakkauksena hoitaa annetut hommat ripeästi ammattitaidolla. Huippuhienosti hoiti ohi mennessään kuntoon vastaanottamatta jääneen tavaratoimituksen logistiikan.

Rauta-Prisma

Juha Eskelinen

Juha Eskeliselle RautaPrisman puolel isot kiitokset! Ei tullut tytöttelyy, vaikka olin mieheni kans liikkeellä. Mun rakennusprojektihan se on ja hoidan kaik nuo itse ja teen itse. Hänenlaisiaan myyjiä enemmän!

Break Sokos
Hotell Koli

Sirkka Rautiainen

Lieksan lehdessä oli haastateltu Kolin kävijöitä ja yksi haastatelluista lähetti erityiskiitoksen hotellin siistijälle erinomaisesta palvelusta.

Inhimillinen sankariteko



Tuomo Kykkänen

Tankki tyhjänä ABC Siihtalan pihassa ja lompakko majapaikassani Niittylahdessa. Supersankari Tuomo Kykkänen kipittää oman lompakkonsa kanssa tankkaamaan autoni. Tiedän, enkä oleta tämän olevan normaali tapa toimia ja kyllä on Siihtalan ABC:stä puhuttu monen kahvikupin ääressä ja pelkkää hyvää!

Kimmel vastaanotto

Minna Tuhkanen

Asiakas tuli meille majoittumaan Kolilta, sillä hänen miehensä oli joutunut sairaalaan. Minna ja harjoittelija-Sari veivät etukäteen huoneeseen suklaata, tohvelit ja kortin piristämään asiakkaan vierailua. Asiakas kiitteli kovasti lähtiessään.



Väisänen Noora

Asiakas oli matkalla vanhan äitinsä ja lapsensa kanssa – kunto ei riittäisi Kolin huipulle kipuamiseen. Noora kävi järjestämässä huoneelle vaihdon, niin että huonommin liikkuva vanha äiti pääsi nauttimaan näkymistä omasta huoneestaan.

Työkavereiden poikkeuksellinen huomioiminen



Anni Tanskanen

Hotellissa majoittuvalle isolle ryhmälle oli varattu puolihoitoruokailu ja ravintolan miehitykseen oli tullut viime hetkellä lovi. Keittiön Anni hoiti ryhmän noin minuutin perehdytyksellä. Asiakkaat kiittelivät ja parasta oli Annin asenne – iloinen let's tehdään, tää on uutta ja kivaa!



Mari Kaukonen

Kaisa ja Mari olivat kahdestaan ravintolan illassa töissä. Kaisan palvellessa isompaa pöytäseuruetta, Mari kävi muutamasta Kaisan pöydästä kirjoittamassa itselleen lapulle mitä asiakkaille listalta maistuisi nopeuttaen näin asiakkaiden ruokailua merkittävästi.



Päivi Patrikainen

Päivi vei kolmen eri kerroksen astiat keittiöön. Asia ehkä tuntuu pieneltä, mutta säästää kahden muun kerroshoitajan ajan ja askeleet. Tuolla välillä voi tehdä muuta, että saa kerroksensa kiinni.

Kolin kiinteistöhuolto

Martti Aikio

Martti otti upean kuvan auringonnoususta ja antoi sen sometiimimme käyttöön – kuva keräsi kaikkiaan 479 tykkäystä ja ilahdutti näin monia asiakkaitamme.

Onko sinun toimipaikallasi henkilö, joka on tehnyt poikkeuksellisen hienon palveluteon?

Veivaajia voi ilmiantaa lähettämällä sähköpostia sari.lehtola@sok.fi.

Tärkeää on, että ilmiannossa on selkeästi eritelty yksittäinen palveluteko. Ehdotuksessa pitää lisäksi olla henkilön etu- ja sukunimi sekä yksikkö.



Italiasta liiksenvaaralle

Teksti **TEIJA PERÄLÄ** Kuvat **SIMONE SCARPA**

Yli 200 ravilähtöä Italiassa startannut, ja niissä hyvin menestynyt **Simone Scarpa** tuli Suomeen vuonna 2006. Forssassa järjestetyt Kuninkuusravit ja etenkin niissä kisaavat suomenhevoset kiinnostivat.

- Samalla reissulla tapasin Joensuusta kotoisin olevan puolisoni, ja sille tielle jäin. Aluksi autoin italialaisen kaverini hevosten kanssa ja toimin muutaman kuukauden apuvalmentajana ravitallilla. Suomessa kilpailin vain yhden kerran, koska sää tuntui liian kylmältä. Vuonna 2014 avasimme yhtiökumppaneitteni kanssa Casa Italia -ravintolan Helsingin keskustaan, myöhemmin myös toisen Helsinkiin ja lisäksi kaksi ravintolaa Manchesteriin, Simone kertoo.

Vuosien varrella perhe asui ensin Lahdessa, jossa Simone työskenteli kuusi vuotta italialaisessa Mamma Maria -ravintolassa, sitten Helsingissä.

- Ravintolat pitivät minut aina kiireisenä ja jossain vaiheessa vaimoni alkoi tuskastua Helsingin hulinaan. Kerran hän näytti minulle asuntoilmoituksen. Joensuussa oli myytävänä talo ja 10 hehtaaria peltoa. Olin aina pitänyt Joensuusta, joten sanoin että mennään katsomaan. Talo ostettiin ja sinne muuttivat ensin vaimo kahden lapsemme ja hevosten kanssa. Minulta kesti pari vuotta myydä osuuteni ravintoloista ja järjestellä asiat kuntoon. Sen ajan matkustin Helsingin ja Joensuun väliä.

- Vaimollani on kotitilallamme muutamia suomenhevosia, minulla lämminverinen siitostamma sekä sen 5 kuukautta vanha varsa. Varsa on hyväsukuinen ja myyn sen aikanaan ammattivalmentajille, koska meillä ei ole pihapiirissä koulutukseen tarvittavaa raviratta. Tamman aiemmat varsat ovat kaikki radalla tai treenissä. Tamman 3-vuotiaalla tammavarsalla on jo voittoja 3-vuotiaiden lähdöissä, joissa se on tienannut jo yli 80 000 euroa.

Hevoset ovat Siihtalan ABC:lla palveluvastaavana työskentelevälle Simone koko elämän ikäinen harrastus. Simonelta sujuvat kaikki hevosten hoitoon ja ravihevosten kasvatukseen liittyvät työt kengityksestä ajohommiin. Tällä hetkellä vapaa-aika täyttyy omien hevosten hoitamisesta. Joensuuhun Simone ihastui aikanaan jo ensikäynnillä tulevien appivanhempien luona. Nyt haave omasta tilasta ja rauhallisesta asuinympäristöstä on toteutunut.







STurva-järjestelmä

Teksti **JARI JURVANEN** Kuvat **PATRIK ERONEN**

S-ryhmässä otettiin keväällä 2018 käyttöön uusi poikkeamailmoitusjärjestelmä STurva. PKO oli yksi ensimmäisiä alueosuuskauppoja, jotka ottivat sen käyttöön. STurva korvasi vanhan käytössä olleen RES-turva järjestelmän, jonka käyttöliittymä oli jo auttamattomasti vanhentunut.

Työsuojeluorganisaatio muistuttaa STurva järjestelmän käytön tärkeydestä sekä siihen liittyvästä perehdytysvastuusta, joka koskee koko PKO henkilökuntaa. Perehdyttäminen on esimiehen vastuulla ja häneltä saat myös kirjautumistunnukset. STurvaan kirjaudutaan selaimella osoitteessa app.incy.io. Käyttäjätunnus on yleensä toimipaikansähköposti@sok.fi ja salasana toimipaikan itse määrittelemä. Esimiehillä on laajemmat hallintaoikeudet, jotka sisältävät ilmoitustikettien muokkausmahdollisuuden, tapaturmatutkintavelvoitteen sekä kommentointimahdollisuuden. Esimiehet kirjautuvat turvallisuussyistä omilla AD-tunnuksilla. Työsuojelupäällikkö ja valtuutetut toimivat pääkäyttäjinä tehden tarvittaessa uusia käyttäjätunnuksia.

Mitä ilmoitetaan?

STurvan kautta tehdään kaikki työhön liittyvät poikkeamailmoitukset, kuten rikokset, työtapaturmat ja läheltä piti tilanteisiin liittyvät ilmoitukset. Ilmoituksia tulisi tehdä matalalla kynnyksellä, koska vain siten työsuojeluorganisaatio ja työnantaja saavat tietää minkälaisia poikkeamia toimipaikoissa tapahtuu ja mihin olisi suunnattava lisäresursseja. PKO:n työntekijöiden vapaa-ajalla tapahtuneiden tapaturmien ilmoittamista ei tehdä STurvaan, vaan suoraan vakuutusyhtiöön esim. TerveysHelpin puhelinnumeron 0206 1000 kautta.

STurvan käyttö

STurvan etusivulta löytyy 16 pääluokkaa ja niiden alta lähes 30 erilaista poikkeamatilannetta, joilla ilmoituksen voi tehdä. Järjestelmään voidaan tallettaa liitteenä viranomaisen tarkastusraportteja, jotta ne löytyvät jatkossa yhdestä paikasta. STurva toimii myös sähköisenä ilmoituskanavana eri yhteistyökumppaneiden ja viranomaisten suuntaan. Esimerkiksi kaikki rikokset-pääryhmän alle tehdyt ilmoitukset menevät automaattisesti vartiointiliikkeelle. Heidän tehtävä on varmistaa tarvittavat tiedot, liittää videotallenteet sekä lähettää ne edelleen poliisille. Työtapaturma- ja vastuuvahinkoilmoituksista tiedot lähtevät suoraan vakuutusyhtiön korvauskäsittelijälle.

Esimies voi omilla tunnuksillaan tarkastella havainnot-välilehden kautta oman vastuualueensa ilmoituksia sekä tarvittaessa muokata tai kommentoida niitä. Esimiehen vastuulla on myös suorittaa työtapaturmaan liittyvä tapaturmatutkinta, johon velvoite tulee SOK riskienhallinnan ohjeiden sekä vakuutusyhtiön sopimusehtojen kautta. Tapaturmatutkinnassa esimiestä auttavat työsuojeluvaltuutetut sekä työsuojelupäällikkö.

Varmistattehan yhdessä, että toimipaikalla kaikki työntekijät osaavat tehdä STurva ilmoituksen. Selaimen kirjanmerkki kannattaa lisätä taustakoneille sekä pikakuvake käytössä olevien tablettien kotivalikkoon. KaMu-päätteissä pikakuvake on jo valmiina. Käyttöä voi opetella kirjautumalla järjestelmään, selaamalla pääluokkien alla olevia alaotsikoita ja tekemällä testi-ilmoituksen. Testi-ilmoituksia voi tehdä niin paljon kuin haluaa, ne eivät aiheuta toimenpiteitä. Muiden ilmoitusten täyttämistä voi myös harjoitella, kunhan lopuksi ei paina lähetä ilmoitus painiketta.

PKOlaiset ovat ottaneet STurvan hienosti käyttöön. Järjestelmässä on tällä hetkellä lähes 6500 ilmoitusta ja vuosittain niitä tulee noin 1400 kpl. Suurin yksittäinen ilmoitusluokka on valitettavasti rikokset ja siihen sisältyvät näpistykset ja varkaudet. Käyttöä kannattaa silloin tällöin harjoitella testi-ilmoituksella ja muistattehan perehdyttää kaikki uudet työntekijät STurvan käyttöön.

Turvallista loppuvuotta!

Jari Jurvanen
työsuojelupäällikkö



Port Payé
Finlande
124522
Posti Oy

PRIORITY

Posti Green

SUOMALAISTA PALVELUA







