POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPAN HENKILÖSTÖLEHTI

PKO Sanomat

1
2022



AITOJA *asiakaskokemuksia!* s.4

14 Vuoden parhaiden fiilikset

18 Kurkista yötyöläisten arkeen

Pääkirjoitus



"Asenne ratkaisee!"

Menestystä juhlitaan yhdessä!

Kuten toimitusjohtaja Juha Kivelä on asian tiivistänyt: osuuskaupan menestys tehdään yhdessä ja sitä juhlitaan yhdessä. Huippusuoritusten esiin nostaminen on sekä arvostuksen osoitus tekijöille että toimii esimerkkinä siitä, miten homma hoidetaan.

Huikeita suorituksia on tässä lehdessä tarjolla melkoisesti: Vuoden 2021 parhaat suoritukset sivuilla 14-15, SOK:n ansiomerkkien sekä presidentin kunniamerkkien saajat sivuilla 20-21 ja palvelun ilmaveivit sivuilla 8-10. Onnittelut kaikille huippusuorituksista!

Huippusuorittajien ajatuksia tähän lehteen kootessa vahvistui entisestään usko kahteen asiaan. Toinen on se, että läpi vuosikymmenten palvelualalla yksi asia on säilynyt ja säilyy myös jatkossa: asenne ratkaisee. Meillä PKO:ssa on aina uskottu, että halu palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin on yksi tärkeimmistä menestyksen takeista. Tämän vuoksi jo vuodesta 2012 lähtien erityisen hyvistä palvelusuorituksista on palkittu PKOlaisia Palvelun ilmaveiveillä.

Toinen palkittujen puheista noussut asia on se, että PKO on huikean hyvä työnantaja. Haastatteluissa vilisi muun muassa seuraavia asioita: luotettava, palkitseva, koulutusmyönteinen, hyvä porukka, mahdollisuus vaihtaa tehtäviä sekä edetä uralla ja huikeat henkilöstöedut. 40- ja 25-vuotiset työurat sen kiistattomasti kertovat: meillä voi rakentaa elämänmittaisen työuran, jonka aikana voi tehdä erilaisia työtehtäviä ja halutessaan edetä aina esimies- ja johtotehtäviin saakka.

Tällaisen työnantajan leivissä meidän kaikkien on hyvä olla myös tulevina vuosikymmeninä.

Petri Vähä
Viestintä- ja vastuullisuusjohtaja



PKO-Sanomat 1/2022

Kannessa: S-market Polvijärvi saa kiitosta lämpimästä ilmapiiristä. Kuvassa Eija Tanskanen ja Kirsi Tuononen. Lue lisää sivulta 4.
Kuva: Ilkka Koski

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, 2022 Painos: 2250 kpl

Ilmestymisaikataulut: Seuraava lehti ilmestyy 07/2022.
Onko sinulla mielessäsi aihe, josta haluat lukea?
Lähetä juttuvinkki osoitteeseen petri.vaha@sok.fi.

PKO Sanomat
1
2022



Miltä yötyö maistuu?
s.18

2 **Menestystä juhlitaan yhdessä!**
Pääkirjoitus

4 **Aitoja asiakaskohtaamisia**
Asiakaskokemus

6 **Mitä meille kuuluu?** *Uusi palsta!*
Kuulumiset

8 **Parasta palveluosaamista**
Palvelun ilmaveivit

11 **Kun laittaa kypärän päähän, siinä unohtuu kaikki**
Henkilökunta vapaalla

12 **Ristiintyöskentely tuo vaihtelua työtehtäviin**
Ristiintyöskentely

14 **Vuoden 2021 huippusuoritukset**
Vuoden Parhaat

16 **PKO:lla on valoisa tulevaisuus!**
Toimitusjohtajan terveiset

17 **Yhteisen hyvän puolesta**
Osuustoimintapalsta

18 **Miltä yötyö maistuu?**
Toimipaikkojen kuulumiset

20 **Ansiomerkit**
Ajankohtaista

22 **Kauneusneuvojakoulutuksesta oppia myyntiin ja markkinointiin**
Minun Duuni

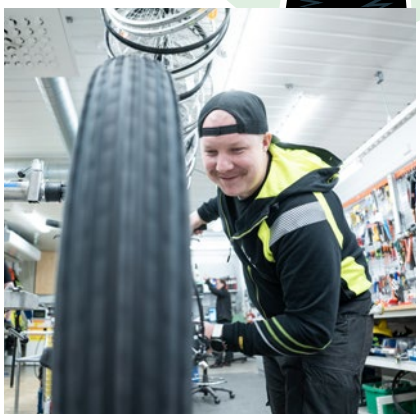
23 **Työsuojelu on yhteinen asiamme**
Työsuojelu



20 Ansiomerkkien ja kunniamerkkien saajia juhlittiin Kimmelissä



Ristiintyöskentely kiinnostaa s. 12



6 Prisman Jelppi huoltaa, asentaa ja kuljettaa



22 Kauneusneuvojakoulutuksesta lisäoppia myyntiin

Oikaisu
PKO-Sanomat 3/2021

PKO Sanomiin 3/2021 oli lipsahtunut virhe sivulle 23. Jutusta saa sen käsityksen, että Helena Tuhkanen olisi toiminut Prisman maito- ja leipäosaston palveluvastaavana vuodesta 2017. Tosiasiassa nämä tuoteryhmät siirtyivät hänen vastuulleen vuonna 2018, jolloin vielä puhuttiin tuoteryhmävastuista. Vuonna 2017 leipäosastosta vastasi Pirjo Karttunen ja maito-osastosta Tiina Pakarinen. Pahoittelemme virhettä.



Kevään henksuedut takakannessa s.24



Polvijärven S-market saa paljon kiitosta lämpimästä ilmapiiristä. Kuvassa Kirsi Tuononen ja Eija Tanskanen.



Eeva Honkanen S-Pankista paneutuu jokaisen asiakkaan tilanteeseen.

Aitoja asiakaskohtaamisia

Teksti **PÄLVI SALO** Kuvat **ILKKA KOSKI, UKKO TORNI**

Kiinnostus, paneutuminen, ystävällisyys ja ammattitaito ovat avainsanoja onnistuneen asiakaskokemuksen luomisessa alalla kuin alalla.

Asiakas on vieraamme

S-market Polvijärvellä Mystery shopping -arvosanat huitelevat yli 90:ssä sekä asiakaskokemusta ja suositteluhalukkuutta mittaavat NPS-luvut ovat nekin erittäin hyvät. Asiakkaiden myymälässä antama spontaani palaute vahvistaa, että kurssi on oikea.

– Asiakkaat ovat vieraitamme, jotka ovat tervetulleita meille ostoksille. Tervehdimme kaikkia hymyillen niin hyllyjen välissä kuin kassalla, marketpäällikkö **Kirsi Tuononen** kertoo.

Kiitosta henkilökunta saa niin lämpimästä ilmapiiristä, asiakkaiden huomioimisesta kuin heidän kysymyksiinsä paneutumisesta. Kun asiakas etsii jotain, hänet viedään oikean hyllyn luo, eikä vain tyydytä kertomaan, mistä tuote löytyy.

– Tuotetoiveet katsomme yhdessä sinuntoive.fi -sivustolta ja laitamme ne eteenpäin. Asiakas on usein silminnähden ilahtunut, kun haluttu tuote on löytynyt myymälästämme, Kirsi kertoo.

Polvijärvellä asiakkaat tunnetaan ja kuulumisia vaihdetaan ostoshetken lomassa.

– Niin kiire ei pidä koskaan olla, ettei asiakkaita kerkiä huomioida ja kuunnella, Kirsi muistuttaa.

Laadun kolmiloikan asioista, kuten saatavuudesta ja myymälän siisteydestä, pidetään koko päivittäin. Myös tässä mittauksessa S-market Polvijärvi on myymälöiden kärkikastia: PKO:n ykkönen joulukuussa 2021 ja yltänyt valtakunnallisessa mittauksessa sijalle 5.

Karjalaista sydämellisyyttä

Break Sokos Hotel Bomballa asiakkaat otetaan vastaan avosylin. Se on osa kuuluisaa karjalaista vieraanvaraisuutta, jota Bomballa toteutetaan teeskentelemättömään tapaan.

– Lämmin tunnelma syntyy aidosta läsnäolosta. Kun kohtaamme asiakkaan, olemme sillä hetkellä vain häntä varten,



Tiina Pikkarainen Bombalta on ehdolla horeca-ammattilaisten omassa Oscar-gaalassa.



Taru Kerkkä pitää S-parturi-kampaamoiden asiakaslupausta ohjenuoranaan.

hotellinjohtaja Sanna Tenhunen sanoo.

Yksi Bomban sydämellisistä asiakaspalvelijoista on salin vuoropäällikkö **Tiina Pikkarainen**. Hän on parhaillaan ehdolla horeca-alan ammattilaisten Oscar-gaalassa, jossa palkitaan maamme parhaita alan osaajia. Tiina on edennyt kolmen finalistin joukkoon asiakaspalvelijoiden sarjassa. Voittajat julkistetaan maaliskuussa.

”Olet mukava, olet läsnä ja osaat myydä tavalla, jota ei voi vastustaa”, on Tiinaa kehuttu.

– Paneudun jokaiseen kohtaamiseen sillä ajatuksella, että kyseessä on asiakkaalle ainutlaatuinen hetki. Yritän ennakoida ja huomioida hänen toiveensa ja olen tilanteissa oma itseni, Tiina kertoo.

– Bomballe tullaan lomailemaan, rentotumaan ja tekemään irtiottoja arjesta. Hyvät ohjelmapalvelut ja aktiviteetit ovat tärkeä osa kokonaisuutta ja niiden määrää haluamme kasvattaa, Sanna kertoo.

Kevään uutuuksia ovat karjalanpiirakkapajat, joissa opastetaan piirakan teon saloihin, sekä viinipruuvit, joissa maistellaan Valamon luostarin omia viinejä.

Kokemus tuo varmuutta

S-Pankkipisteissä Sokoksessa ja Prismassa työskentelevää **Eeva Honkasta** suitsutetaan huikeaksi asiakaspalvelijaksi tilanteessa kuin tilanteessa. Eeva ottaa kehut nöyrästi vastaan.

– Pyrin kohtaamaan jokaisen asiakkaan positiivisella energialla ja häntä arvostaen.

Eevan tavasta jutella siitä, mitä hyvä palvelu on, huokuu lämpö, rohkeus ja kokemuksen – liki 40 vuotta asiakaspalvelutyössä PKO:ssa – tuoma varmuus. Ennen S-Pankin perustamista hän teki työtä säästökassa-asioiden parissa.

– Lähden liikkeelle kokonaistilanteen kartoituksesta. Se, mitä asiakas on tullut hakemaan, voi olla vain osa siitä, mitä hän tarvitsee.

Iäkkäiden asiakkaiden opastus sähköisten pankkipalveluiden, S-mobiilin ja verkkopankin, käytössä on lähes päivittäistä työtä, johon Eeva paneutuu huolella.

– En höpötä munkkilatinaa, vaan puhun asiakkaan kielellä, toistan ja toistan ja autan. Itselläkin on mukava tunne, kun asiakas poistuu tyytyväisenä.

Nuoremmille Eeva antaa pari kullanarvoista vinkkiä.

– Tunne tuotteesi, joita myyt. Ole oma itsesi ja keskity asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa. Ja muista huumori! Se on kantava voima työssä kuin työssä.

Yksilöllistä ja ystävällistä

Parturi-kampaaja **Taru Kerkän** ranteessa on kaunis hopeakoru. Sen hän on saanut kiitokseksi koruja harrastuksekseen tekevältä asiakkaalta. Henkilökohtainen muistaminen lämmittää parikymmentä vuotta alalla toiminutta ammattilaista.

– Asiakkaiden kanssa voi vuosien mittaan syntyä jopa ystävyyssuhteita. Yhdessä nauretaan ja itketään, jaetaan elämän iloja ja suruja, Taru kertoo.

PKO:n S-parturi-kampaamoiden asiakaslupaus on tarjota ystävällistä ja yksilöllistä palvelua pienille ja isoille ihmisille. Se on ohjenuora myös Tarun ja hänen kolmen lähikollegansa työssä. Lieksan S-parturi-kampaamo on saanut asiakastyytyväisyystutkimuksissa arvosanoja, jotka menestyvät myös valtakunnallisessa vertailussa.

Luottamuksen synnyttäminen on tärkeää.

– Eräs asiakas kertoi ystävästään, jonka mielestä kampaajalla käynti on ikävää ja pitkästyttävää. Itse hän kertoi vain rentoutuvansa ammattilaisen käsissä lehtiä samalla lukien.

Aina asiakas ei tuoliin istuessaan tiedä, mitä haluaa.

– On ammattitaitoamme on ehdottaa asiakkaalle uutta väriä, leikkausta tai hänelle sopivia tuotteita. Ja saada hänet sitten tyytyväisenä palaamaan uudelleen, Taru muistuttaa.

Mitä meille kuuluu?

Tässä on jatkossa paikka pienille uutisille, runoille, kuville, vitseille, pakinoille sekä työryhmien ja lukijoiden terveisille. Antakaahan kuulua itsestänne!

Tekstit **TEIJA PERÄLÄ JA SARI LEHTOLA**



Lue lisää pko.fi/jelppi

Jelppi huoltaa, asentaa ja kuljettaa

Prisman Jelppi tarjoaa palveluja sekä asiakkaille että PKO:n omille toimipaikoille.

Prisman Jelppi tarjoaa palveluja sekä asiakkaille että PKO:n omille toimipaikoille. Huoltotöiden vastaanottotiski Rauta-Prisman kassojen vieressä on nyt uusiutunut ja palvelu on entistä paremmin asiakkaiden löydettävissä. Sukset ja pyörät voi jättää huoltoon sekä luistimet teroitettavaksi aina kun Rauta-Prisma on avoinna. Huolletut tuotteet voi noutaa samasta paikasta viimeistään seuraavana arkipäivänä. Jelppi palvelee 5 päivänä viikossa, sesonkiaikaan myös lauantaisin. Huoltotöiden lisäksi Jelppi tekee kotiinkuljetuksia ja asennuksia kodinkoneille sekä hoitaa Prisman varastoa. Jelpistä voi myös vuokrata peräkärryn.



Tänä vuonna PKO:lta kesätöitä haki

341

nuorta

joista palkkaamme 1 000 kesätyöntekijää ja haastattelemme noin 2 400 henkilöä.

Rennot kesäbileet PKOlaisille su 19.6.



Kesällä juhlitaan yhdessä!

Järjestämme 19.6. PKOlaisten yhteiset juhlat Kimmelin Sirkkalan puistossa. Luvassa on kovatasoisen bilebändin ja dj:n keikkojen lisäksi hyvää ruokaa ja juomaa sekä muuta oheisohjelmaa. Käytössämme on OKR:n iso ohjelmateltta, joten sade ei näitä bileitä pilaa.

Kutsu koskee kaikkia 18 vuotta täyttäneitä PKOlaisia, jotka ovat aktiivisessa työsuhteessa PKO:ssa 1.4.2022. Meitä PKOlaisia on noin 1 500, joten on selvää ettei tuo päivä kaikille sovi. Siksi järjestämme myös toisen juhlan, josta kerromme myöhemmin lisää. Kyseessä ovat rennot kesäbileet ilman pukukoodia.

Ilmoittaudu juhliin oman yksikkösi esimiehelle viimeistään 1.4.2022.

Mistä kuulit?!

No eläpä mitään. Sinäkin tiedät, kun otat Workplacesta **PKO Kaikki** -ryhmän seurantaasi. Ryhmässä julkaistaan kaikki tiedotteet ja meihin PKOlaisiin liittyvät asiat ensimmäisenä koko henkilökunnalle. Sinut on liitetty jo ryhmään, mutta lisäksi se kannattaa täpätä seurantaan.
PS: Seuraathan myös muita oman työsi kannalta oleellisia ryhmiä.

20 vuotta sitten

€-ajan alkua Tohmajärvellä

"Euroon on siirrytty yllättävänkin helposti. Opimme nopeasti uudet kassatoiminnot ja kahden valuutan käsittelyn."

PKO-Sanomat 1/2002



Prisma Outdoor - kaikkea luonnon keskelle

Outdoor eli ulkoilu, retkeily ja kalastus on kasvava kuluttajatrendi, josta Prisma hakee uutta kasvua.

Prisma jatkaa asiakaslupauksen ”Kaikkea on” lunastamista ja rakentaa brändimielikuvaa myymälästä, josta saat yhdellä kertaa kaikki tarvitsemasi tuotteet – jatkossa myös laajemman ulkoilu-, retkeily- ja kalastustuotevalikoiman. Outdoor -osasto lanseerataan valtakunnallisesti kevään aikana.

Joensuun Prisman Outdoor -osastolta löydät lisäksi vinkkejä retkeilyyn vuodenajasta riippumatta sekä ohjeet varusteiden valintaan. Olipa kyseessä lasten kanssa parin tunnin luontoretki tai lähtö ystävien kanssa yöksi laavulle, varusteet retkelle löydät Prisman Outdoor-osastolta!

Uratarinoita PKO:sta

Markkinoinnin osaaja löysi paikkansa



Joensuulainen **Toni Simonen** kehaisee työnantajaansa.

– PKO on joustava ja reilu. Minulla on ollut mahdollisuus tehdä useita mielenkiintoisia työtehtäviä ja nyt voin myös täydentää osaamistani opintovapaalla ulkomailla, Toni toteaa.

Toni on koulutukseltaan markkinoinnin tradenomi. Opinahjona oli Karelia ammattikorkeakoulu, josta hän sai paperit vuonna 2018.

– Hain töitä Prismasta ajatuksena aloittaa kassalla, mutta esimieheni **Janette Vepsäläinen** nappasi minut suoraan S-Pankkiin.

Veri veti Tonia kuitenkin markkinoinnin pariin. PKO:n somejengissä hän pääsi tekemään juttuja ja videoita osuuskaupasta henkilökunnan silmin.

Kuka?

Toni Simonen, 33
Sosiaalisen median sisällöntuottaja

Työskennellyt PKO:lla vuodesta 2018, tällä hetkellä opintovapaalla.

Lue koko juttu!

Miten S-mobiili vaikuttaa osto-käyttäytymiseen?

Vuonna 2021 S-mobiilin latasi
16 048
uutta asiakasta

Eniten latauksia tekivät
55-64
-vuotiaat

Ennen lataamista
88,0%
asiakkaista teki ostoja

S-mobiilin lataamisen jälkeen
ostaneita oli
95% *eli* **15 181**

Lataaminen **lisäsi ostoja**
29 €/kk
/asiakas

Vaikutus Bonusmyyntiin

15 181 x 29 x 12 =
5,3 miljoonaa euroa

Ei siis turhaan huhkita tämän tavoitteen eteen!

Vuoden 2021 lunastetuin PT-etu oli

Oltermanni-juusto

jonka lunasti
20 973
asiakasta



joista 18 % oli yli 65-vuotiaita. Älypuhelimia löytyy siis kaikista ikäryhmistä.

Sinun toimipisteesi kuulumiset tälle aukeamalle?

Lähetä juttuehdotuksesi
teija.perala@sok.fi

Parasta palveluvalmennusta

Teksti **PETRI VÄHÄ, SARI LEHTOLA** Kuvat **ILKKA KOSKI**

Palvelun ilmaveivillä palkittujen tekojen esiin nostaminen on parasta käytännön palveluvalmennusta. Hyvän palvelun periaatteiden luennoimisen sijaan näytetään käytännön esimerkkejä siitä, miten erinomainen palvelusuoritus tehdään, toimitusjohtaja **Juha Kivelä** sanoi PKO:n konttorilla 18.2. järjestetyssä palkitsemistilaisuudessa.

- Jokainen veivaaja on ottanut ronskin otteen joko asiakkaiden tai työkavereiden sydämestä poikkeuksellisella toiminnallaan. Hyvin tehdyn työn lisäksi voitte olla ylpeitä myös siitä, että jatkuvan parantamisen -periaatteen mukaisesti veivipalkinnoissa on tehty tason nosto ja te olette ylittäneet riman kirkkaasti. Hyvästä palvelusta puhutaan niin kahvipöytäkeskusteluissa kuin somessakin, ja se on parasta PKO:n markkinointia. Työkavereita hyvillä suorituksillaan hurmanneet toimivat puolestaan paremman työyhteisön arkkitehteina ja rakennusmestareina. Ilmaveivillä palkituille nöyrä kiitos erinomaisesta työstä, Kivelä jatkaa.

Ilmaveiveihin oli ehdolla kaikkiaan 160 tekoa, joista johtoryhmän valitsemana seuloutui 13 henkilöä palkittavaksi. Palkintotilaisuudessa paikalla olivat:
Hakkarainen Jenni, S-parturi-kampaamo Sokos
Kilpeläinen Henri, konttori
Kärkkäinen Sini, ABC Kontiolahti
Lavikainen Satu, Sokos
Lehikoinen Annu, S-market Penttilänranta
Otalahti Sari, Original Sokos Hotel Kimmel ja Vaakuna
Ruohoniemi Carita, Original Sokos Hotel Kimmel
Tuhkanen Minna, Original Sokos Hotel Kimmel

Tilaisuuteen olivat estyneet saapumasta:
Joki Kirsi, Break Sokos Hotel Bomba
Kangas Laura, S-kukka
Korhonen Elisa, Break Sokos Hotel Bomba
Saarinen Anu, Break Sokos Hotel Bomba
Tiainen Seija, ABC Nurmes

160 ehdotusta
palkittuja: 13

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.

Poikkeuksellisen iloista ja lämminhenkistä palvelua



Minna Tuhkanen

Minnasta tuli samana päivänä useista eri kanavista positiivisia palautteita. Minnan ystävällisyyden ja kauniin äänen lisäksi asiakaspalautteissa kiiteltiin häntä näin: “Miten sydämellinen ja iloinen olemus, reipas ja persoonallinen tyyli kertoa talonne palveluista, ja kertakaikkisen hurmaava läsnäolo! Kiitos, sait minut tuntemaan oloni todella tervetulleeksi.”



Satu Lavikainen

Joensuun Puskaradiossa pyydettiin suosituksia joensuulaisesta alusvaateliikkeestä, jossa saisi asiantuntevan palvelun, oikean koon mittauksen ja pidempää käyttöä kestävät liivit. Lukuisia suosituksia sai Sokos, erityisesti mainittiin Satu. ”Sokos. Soita ja kysy liivimyyjä Satua” ja lisäksi ”Suosittelen myös Sokoksen Satua!”



Sini Kärkkäinen

Kontiolahden ABC:n työntekijä Sini pelasti ammattitaidolla ja ystävällisellä käytöksellä perheen päivän ja teki lapset iloisiksi. Sini toteutti perheen ruokatoiveet, vaikka olikin yksin vuorossa ja kiirettä oli. Sini varmisti näin, että kaikille jäi hyvä mieli koko loppupäiväksi. Iso kiitos hänelle!

Nähty erityisen paljon vaivaa



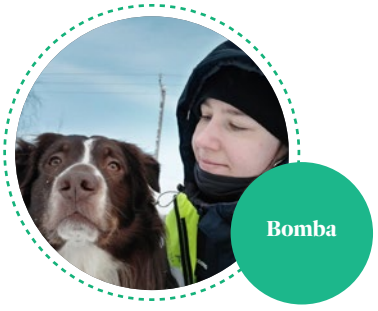
Laura Kangas

Tilasin S-kukkakaupasta ristiäisiin seppeleen kummitytölleni. Seppelettä noutaessa havaitsin, että niin kaunis kuin seppele olikin, oli se tehty eri kukista kuin sovittu. Ostin sen, vaikka työntekijä tarjoutui tekemään uuden. Yllätys oli suuri, kun hetkeä ennen juhlia kukkakaupan työntekijä toi juhlapaikalle uuden seppeleen oikeilla kukilla! Tämä asiakaspalvelu jäi kyllä mieleen ikuisesti.



Carita Ruohoniemi

Kimmelin kerroshoitajarunoilija Carita askarteli jouluksi 60 joulukorttia, joihin hän itse keksi joulurunot. Me kerroshoitajat jaoimme näitä jouluyllätyksiä satunnaisesti huoneisiin konvehtien ja mustikkakuohun kera. Carita askarteli vielä 30 korttia uudelleen uudelle vuodelle ilahduttamaan asiakkaita!



Anu Saarinen

Olimme lokakuussa yöpymässä Bombalalla, mukana epilepsiaa sairastava koiramme. Varauksen yhteydessä esitin Anulle huoleni yöpymisestä ison, sairaan koirani kanssa hotellihuoneessa. Hän huolehti, että saimme stressittömän huoneen, läheltä toista uloskäyntiä. Lisäksi hän lainasi oman puutarha-aitansa oven, jolla varmistimme, ettei koiramme saa ovea tassullaan auki. Tuli niin lämmin ja liikuttunut olo tästä asiakaspalvelusta!

Inhimillinen sankariteko



S-market Penttilänranta

Annu Lehikoinen

“Enkeleitä onko heitä?” Penttilänrannan S-marketissa on yksi - Annu! Asiakkaalla oli läheisen kuoleman johdosta hankala hetki kaupassa asioidessaan, Annu huomioi asiakkaan ja alkoi juttelemaan hänen kanssaan kaikessa rauhassa ja osti asiakkaalle suklaata, parantaakseen edes hiukan tämän oloa. Hän toimi upeasti tarjoten tukea asiakkaalle vaikeassa tilanteessa.



Break Sokos Hotel Bomba

Kirsi Joki ja Elisa Korhonen

Kouluretken aikana nuori tyttö oli ojaan horjahtaessaan kastellut vaatteensa. Hotelli Bomban vastaanotossa lämmitellessään ja koulukyytiä odottaessaan vastaanoton Kirsi ja Elisa pitivät hyvää huolta tytöstä. Takassa tulet, kuuma kaakao ja märät kengät kuivauskaappiin. Kyydin saapuessa, tytön kamppeet olivat sen verran kuivat, että loppu koulupäivä meni paleltumatta.

ABC Nurmes

Seija Tiainen

Vanhemman pariskunnan auto oli pesussa ja asiakas oli poistunut autosta pesun ajaksi. Auton ovet lukittuivat pesun aikana ja pohdittiin, miten hankkia vara-avaimet Valtimolta saakka. Hinausautokuskeja kartoitettiin ja tavoiteltiin pariskunnan tytärtä. Työvuoronsa päättyessä Seija päätti lähteä käyttämään pariskuntaa Valtimolla avainten haussa ja auto saatiin pois pesuhallista.

Työkavereiden poikkeuksellinen huomioiminen



PKO konttori

Henri Kilpeläinen

Meillä on ollut jo jonkin aikaa haasteita vastaanoton oikuttelevan maksupäätteen kanssa. Kiireinen pikkujouluperjantai oli edessä, kun maksupääte taas sanoi itsensä irti juuri kello neljän jälkeen. Näytti jo uhkaavasti siltä, että joudumme käyttämään toimintaa hidastavaa erillismaksupäätettä. Henkka kuitenkin huomasi avunpyyntömme ja kävi vielä korjaamassa maksupäätteen, vaikka oma työpäivä oli päättynyt ja hän olisi päässyt jo viikonlopun viettoon.



Kimmel ja Vaakuna

Sari Otalahti

Sari päätti piristää ja aktivoida kaikki uudessa toimistossa työskentelevät kollegat perustamalla sisäiseen viestintäkanavaan uuden ryhmän: Toimiston jengi / piristystä viikkoon. Viikonpiristysehdotukset yhteiseksi iloksi ovat osoittautuneet tärkeiksi tiimihengen synnyssä ja hyvän tunnelman ylläpidossa. Sarin idea on kaikkineensa esimerkillinen!

S-parturi-kampaamo Sokos

Jenni Hakkarainen

Haluan ilmoittaa esimerkkinä ja kannustuksena muille meidän Jennin ilmaveiviin joustavuudesta ja sitoutuneisuudesta. Jenni on todella joustava, oma-aloitteinen ja aina aktiivisesti apuaan tarjoava työntekijä. Jenni saattaa itse tarjoutua vaihtamaan työvuoroa työkaverin lapsen sairastuessa. Ja kysyypä vielä perään voinko auttaa kotona jotenkin?

Tärkeintä on päästä ehjänä takaisin. Tiedostan lajin riskit, etenkin kun kelkkailen enimmäkseen yksin. Puhelimessa pitää olla virtaa ja repussa vettä sekä lisäenergiaa. Läheisten pitää myös tietää minne olen matkalla ja mihin aikaan suunnilleen olen perillä.

Kun laittaa kypärän päähän, siinä unohtuu kaikki

Teksti ja kuvat **PEKKA LAAMANEN**



Kuka ja mistä?

Pekka Laamanen, 28, Joensuu.
Työpaikka: Rauta-Prisman varasto.

Miksi?

Moottorikelkkailu ja ylipäätään pärinä ja vauhti on aina kiehtonut valtavasti. Pidän talvesta ja sitä kautta kelkkailu on muodostunut omaksi lajiksi.

Milloin aloitin?

Ekan oman kelkan hankin 15-vuotiaana. Silloin oli tärkeää päästä liikkumaan paikasta toiseen Punkaharjun lähiseuduilla. Ajokortin myötä kelkkailu jäi, kun molempiin ei ollut varaa.

Mieleenpainuvimmat kelkkailukokemukset?

Ehdottomasti talvet 2019 ja 2020, kun olin kausitöissä Saariselällä. Sain ajaa työkseni paljon kelkalla komeissa maisemissa. Mieleenpainuvinta oli, kun käytiin paikallisen oppaan kanssa Ivalosta käsin Norjan Munkkivuonossa jäämerenrannalla.

Mikä parasta?

Parasta kelkkailussa on vapaus. Kun laittaa kypärän päähän ja vetäisee narusta, niin siinä unohtuu aivan kaikki. Sitä keskittyy vaan siihen ajamiseen ja kelkan päällä aktiiviseen liikkumiseen.
Moni harrastaa kelkkailua porukassa, mikä on tietysti hyvä, jos jotain sattuu. Itse tykkään ajella yksin. Saa ajaa täysin omaa tahtia ja pitää taukoa, kun siltä tuntuu. Se on hieno tunne, kun tulet parinsadan kilometrin kelkkareissulta ja kaikki on mennyt hyvin.
Suomen reitistö on todella kattava. Ajettavia uria ja valtion ylläpitämiä reittejä löytyy useita tuhansia kilometrejä. Varsinkin täällä Pohjois-Karjalassa on todella hyvät reitit ja paljon harrastajia.

Mitä kelkkailu vaatii?

Kelkkailu vaatii kelkan ja varusteiden lisäksi hyvää kuntoa. Se ei ole pelkkää istumista, vaan parhaillaan hyvää yleiskuntoa ylläpitävä laji, jossa koko kroppa joutuu koetukselle. Kelkkailu vaatii pitkäjänteisyyttä, ennakointia ja kykyä toimia haastavissa olosuhteissa.

Lajin harrastus Suomessa

Suomessa on tällä hetkellä suuri kelkkailubuumi päällä. Toki luminen talvi vaikuttaa paljon. On ollut hieno nähdä miten myös naiset harrastavat kelkkailua ja lähtevät rohkeasti mukaan myös kilpailuihin.



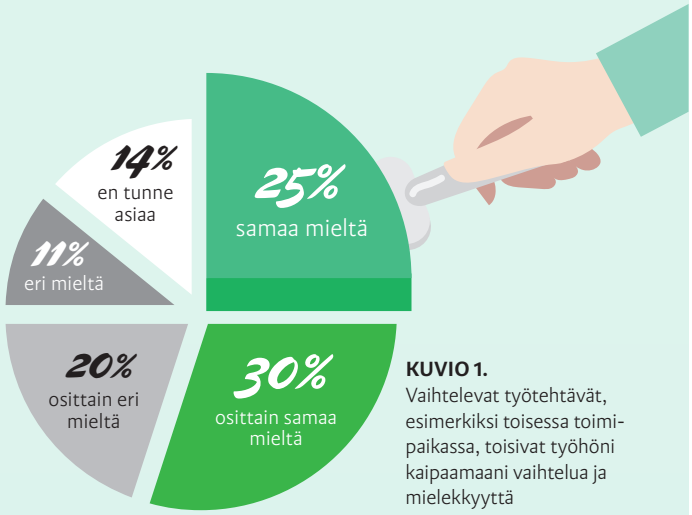
Ristiintyöskentely tuo vaihtelua työtehtäviin

Teksti **HANNA ASIKAINEN** Kuvat **PATRIK ERONEN**

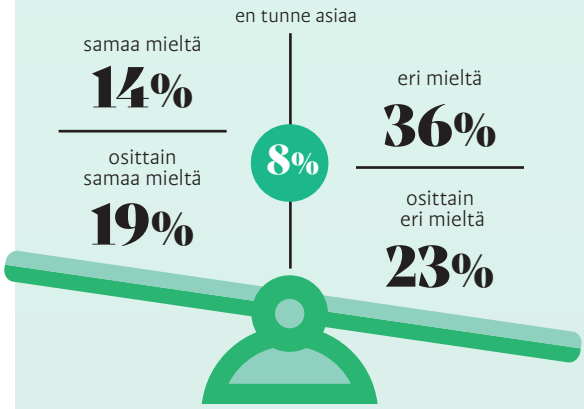
Vuoden 2021 Työyhteisötutkimuksessa (TYT) oli ensimmäistä kertaa mukana ristiintyöskentelyn osio. Tutkimukseen vastasi 1219 (88,3%) PKO:laista, joista 55% oli kiinnostunut vaihtelevista työtehtävistä.

Ristiintyöskentelyn yksi tavoite on se, että pystymme työnantajana tarjoamaan riittävästi työtunteja, jotta työntekijä voi tulla taloudellisesti toimeen. Lisäksi ristiintyöskentelyllä pyritään tarjoamaan vaihtelevuutta työhön sekä mahdollisuutta oman osaamisen kehittämiseen ja monipuolistamiseen.

Vaihtelevista työtehtävistä, esimerkiksi toisessa toimipaikassa, oli kiinnostuneita täysin tai osittain yli puolet (55 %) kaikista vastaajista eli n. 670 työntekijää (kuvio 1). Toimialoittain vertailtuna eniten kiinnostusta oli maratyöntekijöillä ja ABC työntekijöillä ja vähiten palveluliiketoiminnassa ja vähittäiskaupassa.



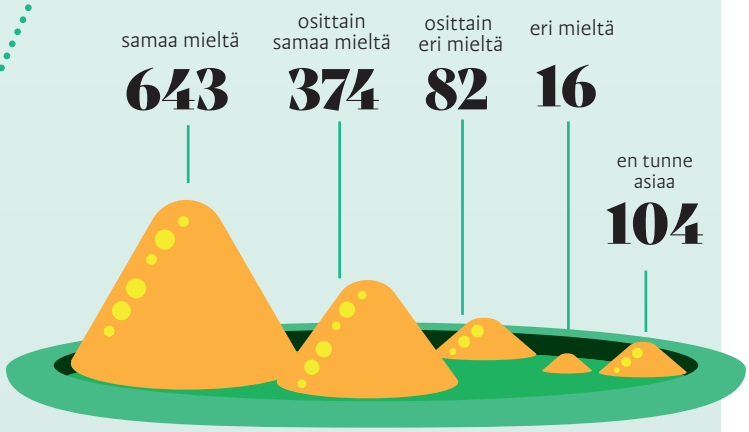
KUVIO 1.
Vaihtelevat työtehtävät, esimerkiksi toisessa toimipaikassa, toisivat työhöni kaipaamaani vaihtelua ja mielekkyyttä



KUVIO 2. Olen kiinnostunut työskentelemään useammalla PKO:n toimialalla yhtä aikaa

Kyselyn tulosten perusteella n. 33 % kaikista työntekijöistä (yli 400 henkilöä) on kiinnostuneita tai osittain kiinnostuneita työskentelemään yli toimialarajojen (kuvio 2). Selkeästi eniten kiinnostusta yli toimialarajojen työskentelyyn oli ABC- ja mara-toimialoilla.

Ristiintyöskentelyn kehittämisessä on tärkeää, että pystymme tarjoamaan mahdollisuuden sopimustuntien korottamiselle. Tutkimuksen mukaan kuitenkin valtaosa (yli 1000 vastaajaa) on täysin tai osittain samaa mieltä, että työtunteja suunnitellaan taloudellisen toimeentulon kannalta riittävästi jo nyt (kuvio 3). Ristiintyöskentelyä tuleekin mahdollistaa myös ilman sopimuskorotuksia työn monipuolisuuden vuoksi ja siksi, että pystymme tarjoamaan kaikille halukkaille mahdollisuuden kehittää omaa osaamistaan ja työnkuvaa itselle mielekkääksi ja merkitykselliseksi.



KUVIO 3.
Koen, että minulle suunnitellaan riittävästi töitä tullakseni taloudellisesti toimeen

Sopimustunteja on tutkimuksen mukaan nostettu ristiintyöskentelyn avulla yhteensä 183 työntekijällä eli n. 15 %:lla kaikista vastaajista.

Ristiintyöskentely perustuu vapaaehtoisuuteen ja työntekijän omaan kiinnostukseen työskennellä monipuolisesti useammassa toimipaikassa. Mikäli siis haluat laajentaa omaa osaamistasi, saada uusia työkavereita tai lisää tunteja, lähde rohkeasti kokeilemaan ristiintyöskentelyä.

Mikäli kiinnostuit ristiintyöskentelystä, liity **Workplacen PKO / Ristiintyöskentely-ryhmään** ja hae itseäsi kiinnostavaa ristiintyöskentelypaikkaa jo tänään. Ristiintyöskentely ei tarkoita vain lisätyökutsuja, vaan tarjoamme sinulle pidempiaikaisen mahdollisuuden parempaan toimeentuloon ja uuden oppimiseen. Huomioithan paikkaa hakiessasi, että tuntimäärän voi usein sopia omaan työtilanteeseesi sopivaksi. Sinun ei tarvitse olla valmis osaaja, vaan me lupaamme perehdyttää sinut työtehtäviin. Oma aktiivisuus palkitaan ja voit löytää urallesi aivan uusia suuntia uuden toimipaikan ja työtehtävien myötä.

Oheinen QR-koodi ohjaa sinut PKO/ristiintyöskentely -ryhmään!

Vuoden 20

Vuoden ilmaveivaajien, esimiehen ja työryhmän sekä PKO:n eteen tehdystä pitkäjänteisestä ja hyvästä työstä jaettavan Vuoden Sisu-palkinnon perustelut on jo aiemmin kerrottu Workplacen PKO kaikki -ryhmässä. Nyt palkitut pääsevät kertomaan miltä tunnustuksen saaminen tuntuu.

PALVELUN VUODEN ILMAVEIVIT

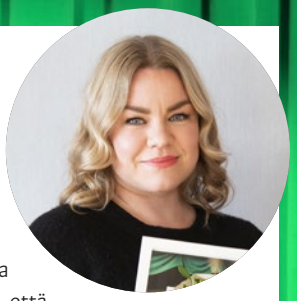


TUOMO KYKKÄNEN

ABC Siihtala

Siihtalan ABC:llä työskentelevälle Tuomo Kykkäselle Vuoden Ilmaveivaaja -palkinto tuli täytenä yllätyksenä. “Olin kuin metrisellä halolla päähän lyöty!” hän kuvailee tunnelmiaan uutiset kuullessaan. Mahdollinen palkinto ei ollut käynyt asiakaspalvelutilanteissa erityisesti mielessä, vaan hän on nauttinut asiakkaiden auttamisesta ja tilanteiden mukaisesti toimimisesta.

Tuomolle palkinto on äärimäinen kunnianosoitus, josta välittyy työnantajan arvostus työntekijöitään kohtaan. Työkaverit ovat kaikki käyneet onnittelemassa Tuomoa henkilökohtaisesti, joka kertoo Siihtalan ABC:n hyvästä työilmapiiristä.



ANNI KIVIVAARA

PK Terveys

PK Terveydessä työterveyshoitajana työskentelevä Anni Kivivaara uskoo, että työyhteisöllä on suuri merkitys työssä viihtyvyyteen ja työntekijän työkykyyn. Annin iloksi PK Terveydessä on hänen mukaansa todella hyvä porukka ja yhteishenki.

Vuoden Ilmaveivaaja -palkinto lämmittää Annin mieltä erityisesti sen liittyessä tärkeään työtehtävään, jossa hän pääsi auttamaan kriisin kohdannutta työyhteisöä. “Kiitoksen saaminen tästä tuntuu erityisen hyvältä”, Anni sanoo.



ELSA RAIJAS

Break Sokos Hotel Koli, nyk. yksikkö Kimmel

Elsa Raijas työskenteli Break Sokos Hotel Kolilla vuoropäällikkönä Ilmaveivaaja -palkinnon saadessaan. Erityiskiitokset Elsa sai paikalliselta hääparilta, jonka hotellille unohtuneet hääkoristeet hän toimitti parin kotiin kotimatkallaan töistä.

“On tottakai hienoa, että työnantaja muistaa työntekijöitään onnistumisista, tulee sellainen olo että tekemästämme työstä välitetään” toteaa Elsa. Vaikka Elsa sai viime vuonna yhteensä kolme Ilmaveiviä, Vuoden Ilmaveivaaja -palkintoa hän ei osannut odottaa.



HEIDI MULTANEN

S-market Rääkkylä

S-market Rääkkylän Heidi Multasella kesti hetki ymmärtää, että hän oli saanut Vuoden Ilmaveivaaja -palkinnon, kun onnitteluviestejä alkoi sadella puhelimeen. “Minulle tämä on todella suuri asia, sillä asiakaspalvelu on meidän päätehtävämme ja siitä on hienoa saada kiitosta” sanoo Heidi.

Heidi tiedostaa, että monille kaupassa asioiville jutustelu työntekijän kanssa saattaa olla viikon ainoita ihmiskontakteja, etenkin korona-aikana. “Siksi minulle on tärkeää ottaa aikaa asiakkaiden kohtaamiselle” Heidi summaa. Hän iloitsee työpaikkansa hyvästä ilmapiiristä, yhteishengestä ja meiningistä.

21 parhaat



VUODEN SISU

LASSI TARÉN

S-market Niinivaara

Vuoden sisu -palkinnon saajaksi on valittu Lassi Tarén. Hän on maakunnan ensimmäisen ympäri vuorokauden toimivan myymälän eli Niinivaaran S-marketin marketpäällikkö. “Tunnustus tuli niin sanotusti aivan puskista,” toteaa Lassi iloisesti. Hän arvelee, että palkinnon taustalla on pitkä työrupeama PKO:n ja S-ryhmän palveluksessa. Palkinto on myös osoitus siitä, että työntekoa ja työnjälkeä arvostetaan. “Olen saanut työskennellä hyvissä työporukoissa, kehittää toimintaa ja olla mukana kaupan alan kehityksessä”, Lassi kertoo.



VUODEN ESIMIES

PASI RIPATTI

Break Sokos Hotel Koli

Vuoden esimieheksi valittu Break Sokos Hotel Kolin hotellinjohtaja Pasi Ripatti kertoo yllättyneensä palkinnosta. Hänestä tunnustus on merkki siitä, että PKO on laaja-alainen ja iso organisaatio, jossa pitkäjänteistä työtä arvostetaan. “Tämä on koko porukan palkinto”, Pasi toteaa vaatimattomasti. Hän haluaa korostaa, että jokainen osasto on tehnyt vilpittömästi hyvää työtä myös vaikeimpina vuosina. “On puhuttu, että on vain yksi Koli ja sen aistii. Ihmiset ovat valmiita näkemään erityistä vaivaa täällä.”

VUODEN TYÖRYHMÄ



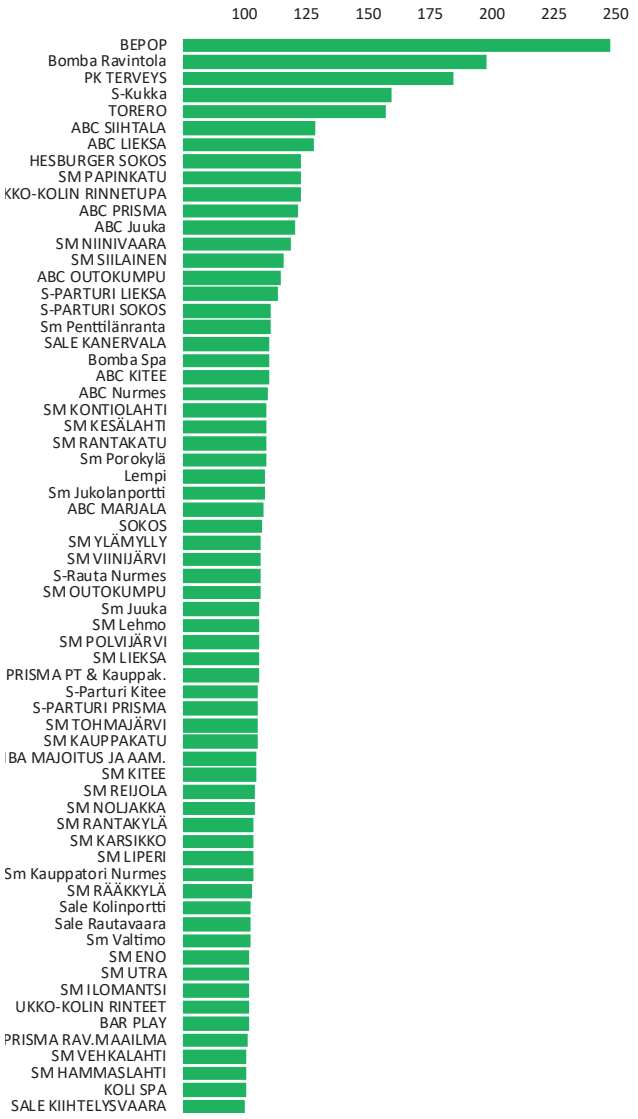
ABC NURMES

Nurmeksen ABC:n liikennemyymäläpäällikkö Hanna Meriläinen kertoo, että Vuoden työryhmä -palkinnon saaminen veti sanattomaksi. “En kyllä todellakaan olisi uskonut, tosi hieno fiilis!” Hanna iloitsee. “Onhan meillä ABC:llä hyvä vuosi takana. Muillakin varmasti hienoja saavutuksia, joten siinä mielessä yllätti tosi paljon.”

Työryhmäänsä Hanna kuvailee mahtavaksi moniosaajista koostuvaksi porukaksi, josta hän on äärettömän kiitollinen. “On tosi hienoa, että työnantaja arvostaa saavutuksia. Porukalle se luo sellaista kuvaa, että työnantaja välittää”, sanoo Hanna.

PKO:lla on valoisa tulevaisuus!

Myynnin kehitys 01-02/2022





Toimintojemme kehittyessä ja omistajamäärämme kasvaessa tavoittelemme tälle vuodelle viimevuotista parempaa myyntiä. Tuloksen odotamme säilyvän lähellä viimevuotista.

2021 PKO:n verollinen myynti oli 523,7 miljoonaa euroa ja operatiivinen tulos 20,1 miljoonaa euroa. Tälle vuodelle tavoittelemme 553,6 miljoonan euron myyntiä ja 19,5 miljoonan euron tulosta.

Sekä tekomme että tavoitteemme kertovat eteenpäin menosta. Eteenpäin menevän yrityksen kyydissä on hyvä olla, koska henkilökunnan näkökulmasta se tarkoittaa sitä, että PKO on vakaa ja varma työnantaja.

Kuten viereisestä graafista näkyy, parhaiten alkuvuoden aikana myynnillisesti eteenpäin ovat menneet Bepop, Ravintola Bomba ja PK Terveys. Kiitos hyvästä työstä yksiköiden kaikille PKOlaisille!

Ennätyssuuria investointeja

2021 PKO investoi 28,9 miljoonalla eurolla, ja myös tänä vuonna jatkamme ennätyssuuria investointeja palvelutarjontaan.

Vuodelle 2022 olemme budjetoineet 33,3 miljoonan euron investoinnit, minkä työllisyysvaikutus on 566,1 henkilötyövuotta. Tämän vuoden suurimmat investointikohteet ovat Break Sokos Hotel Kolin tarjontaan tuleva uusi hotelli Kolin kylälle, Joensuuhun suunniteltu kauppahalli sekä vähittäiskaupan yksiköiden miljöö- ja kylmälaitepäivitykset.

Poikkeusoloissa luomme omilla teoillamme uskoa parempaan huomiseen!!

Eteenpäin mennään!

Niin Ukrainan sodan kuin koronankin luomista poikkeusoloista huolimatta me voimme hyvän taloudenpitomme ja tuloksellisen toimintamme ansiosta jatkaa investointeja palvelutarjontaamme. Se luo jo rakennusaikana urakoitsijoille uusia työpaikkoja sekä edistää alueen elinvoimaa.

Poikkeusoloissa luomme omilla teoillamme uskoa parempaan huomiseen!!

Investoinnit kertovat myös siitä, että PKO:n tulevaisuus on valoisa. Meillä on mahdollisuus kehittää toimintaamme.

Käytännössä investoinnit tarkoittavat aina myös lisätyömahdollisuuksia meille nykyisille PKOlaisille sekä tarjoavat töitä myös uusille työkavereillemme. Kolille rakentuva ja heinä-elokuussa 2023 avautuva nelikerroksinen kylähotelli yksistään työllistää valmistuttuaan 50–60 uutta PKOlaista.

Reipasta kevään jatkoa!



Juha Kivelä
toimitusjohtaja



Yhteisen hyvän puolesta

Teksti **JUHA KIVELÄ** Kuvat **PKO**

Niin vähittäiskaupassa, matkailu- ja ravitsemiskaupassa, ABC-toimialalla kuin palveluliiketoiminnoissa me kilpailemme markkinoilla samalla tavoin kuin muutkin toimijat.

Osuuskaupan tavoite ei kuitenkaan ole maksimoida tulosta vaan maksimoida omistajahyöty. Se tehdään kehittämällä palveluja ja etuja osuuskaupan omistajille sekä edistämällä maakunnan elinvoimaisuutta.

Toisin kuin pörssiyrityksissä, meidän liiketoiminnan tulos ei valu yksittäisten omistajien taskuun. Meidän liiketoiminnan tulos jää kokonaan omaan maakuntaan ja hyöty leviää laajalle. Liiketoiminnan tuloksen käyttö yhteiseen hyvään erottaa meidät muista toimijoista. Se on myös yhteistä hyvää -arvomme mukaista toimintaa.

Tekoja, ei sanahelinää

Jotta homma ei jää sanahelinäksi, avaan kokonaisuutta hieman.

Kannattava liiketoiminta mahdollistaa niin PKO:n henkilökunnan hyvinvoinnista huolehtimisen, osuuskaupan toimintojen kehittämisen kuin omistajien palkitsemisen.

2021 PKO:n operatiivinen tulos oli 20,1 miljoonaa euroa. Verojen ja tilinpäätössiirtojen jälkeen vuoden 2021 tulos (13,3 miljoonaa) jaetaan seuraavasti: omistajille 68%:a (9,0 M€) ja 32%:a (4,3 M€) käytetään PKO:n toiminnan sekä palveluiden kehittämiseen.

"Tuloksen käyttö yhteiseen hyvään erottaa meidät muista toimijoista"

Meillä osuuskaupassa edustajisto vahvistaa tuloksen käytön. Edustajisto koostuu omistajistamme eli tavallisista pohjoiskarjalaisista. Valta on jäsenistöllämme.

Eurot omaan maakuntaan

Jokainen PKO:n tuotteisiin ja palveluihin käytetty euro palaa siis tavalla tai toisella takaisin omaan maakuntaan palkkojen, verojen, investointien, paikallisten ostojen, edullisen hintatason, maakunnallisten toimijoiden tukemisen tai omistajien palkitsemisen kautta. Näin jokainen meistä tekee omalla työllään yhteistä hyvää!

Osuustoiminnallisin terveisin,
Juha

Miltä yötyö maistuu?

Teksti **PÄLVI SALO** Kuvat **ILKKA KOSKI JA HAASTATELTAVAT**

Meillä PKO:ssa on kuusi toimipaikkaa, jotka eivät nuku koskaan. Hotellimme sekä S-market Niinivaara ja ABC Siihtala palvelevat kellon ympäri. Onko työskentely yöllä kivaa vai kenkkua?



Raili Saarelainen Original Sokos Hotel Vaakunasta on yötyön konkari. Hän on tehnyt ilta- ja yövoittoista työtä koko uransa eli 1980-luvulta saakka ravintoloissa ja hotellin vastaanotossa. Syksyllä 2019 hän siirtyi kokoaikaiseksi yövuorolaiseksi.

– Työskentely kolmessa vuorossa oli paljon kuluttavampaa, kun elämän rytmiä oli mahdotonta saada tasaiseksi.

Yötyön vaikutuksia mm. terveyteen on tutkittu paljon. Tiedetään, että yksilölliset erot ovat suuria. Joillekin ilta- ja yöpainotteinen vuorokausirytmi sopii ilman sen kummempia terveysriskejä.

– En ollut edes lapsena sinut aamuheräämisen kanssa, joten yövuorot ovat kuin minulle räätälöityjä! Kun rytmi on tasainen, ehtii palautua, ja työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen onnistuu. Tällä on vaikutusta niin unen laatuun, ravitsemukseen kuin harrastamiseen, Raili toteaa.

"Yövuorot ovat kuin minulle räätälöityjä!"
— *Raili Saarelainen*



Iltavirkku kiittää

ABC Siihtalassa työskentelevä **Nelli Helle** päätyi tekemään yksinomaan yötyötä hieman vahingossa. Neljä yötä työtä ja kolme vapaata on rytmi, joka sopii hänelle. Kavereita ja muuta elämääkään ei ole tarvinnut unohtaa.

– Tuntuu kuin vapaa-aikaa olisi nyt enemmän. Harrastusten ja ystävien seurassa töiden kiireet unohtuvat. Tykkään myös siitä, että öisin asiakaskunta on ihan omanlaisensa: paljon nuoria ja vuorotyöläisiä sekä vakioasiakkaita, hän kertoo.



"Tuntuu kuin vapaa-aikaa olisi enemmän!"
— *Nelli Helle*

Tiia Pihlman Original Sokos Hotel Kimmelistä tunnustautuu iltavirkuksi.

– Nuorempana kärsin siitä, että yhteiskunta pyörii aamuihmisten ehdoilla. Yövuorojen hyviin puoliin kuuluvat myös pitkät vapaat, Tiia sanoo.

Vain öisin työskentelee myös **Henna Peacock** Break Sokos Hotel Bomballa.

– Tehtäviini kuuluvat kylpylän ja ravintolatilojen siivous, myöhäisten saapujien majoittaminen, puheluihin vastaaminen ja muu asiakaspalvelu. Viikonloppuisin yöt voivat olla hyvinkin vilkkaita, mutta toisinaan en tapaa yhtään asiakasta, hän kertoo.

Ikävintä Hennan mielestä on se, että työkavereita näkee harvoin.

– Ja monet omat arkiset asiat on hoidettava aamupäivällä eli silloin, kun pitäisi olla nukkumassa.



"Viikonloppuisin yöt voivat olla vilkkaita"

—— *Henna Peacock*

Hyvin valmisteltu on puoliksi tehty

Moni yötyöläinen arvostaa öiden rauhallisempaa tunnelmaa. Hotelleissa aamu -ja iltavuorot voivat olla hektisiä ja henkilöstön paineensietokykyä mitataan urakalla.

– Yövuoroissa voin keskittyä asioihin, kuten tehdä paperitöitä, raportointeja ja tilityksiä, Tiia kertoo.

Timo Naakka Break Sokos Hotel Kolilta hoitaa yövuorossa kassojen tilitykset, sulkee kylpylän ja hissit sekä lukitsee ovet. Tehtäviin kuuluvat hotellin varausjärjestelmän yöajo, tulossa olevien vieraiden huoneiden tarkastus sekä kylpyläkorttien teko. Lisäksi hän purkaa kuormia sekä täydentää tuotteita juomakaappeihin ja aulan shoppiin.

Näin hän samalla valmistelee jo seuraavaa päivää.



"Valmistelen yötyössä seuraavaa päivää."

—— *Timo Naakka*

– Hyvin valmisteltu on puoliksi tehty. Tekemällä oman työmme hyvin voimme vapauttaa työkaverien energiaa siihen tärkeimpään eli asiakkaiden kohtaamiseen, Raili, Tiia ja Timo sanovat.

Lisää ansaintamahdollisuuksia

Myös kaupassa voidaan öisin valmistella seuraavaa päivää: purkaa kuormia, täyttää hyllyjä ja kassalla myytäviä tuotteita sekä siistiä myymälää. Tuore yötyöläinen **Sini Poutiainen** S-market Niinivaaralta on tyytyväinen.

– On mukavampi lähteä pirteänä kotiin aamukuudelta kuin tulla silmät ristissä töihin.

Kauppojen aukiolot vapautuivat Suomessa pitkän odotuksen jälkeen vuoden 2016 alussa. S-market Niinivaara siirtyi ympärivuorokautiseen aukioloon joulukuussa 2021.

Sini oli yksi ensimmäisistä yövuoroon ilmoittautuneista. Yötunnit mahdollistavat monipuolisemmat työajat ja paremmat ansiot. Uuden aukiolon ansiosta Niinivaaralle on palkattu kuusi uutta myyjää.

Asiakkaita on käynyt enemmän kuin Sini osasi odottaa.

– Pakastepitsaa ja limpparia menee, mutta käypä joku tekemässä useammankin päivän ostokset. Kassallakin siis riittää tekemistä.

Hyvä perehdytys auttaa

Hotelleissa yöasiakkaat ovat arkisin lähinnä myöhäisiä majoittujia tai hyvin varhaisia lähtijöitä. Joskus respaan tulee joku avaimensa hukannut tai muuta apua kaipaava.

– Kiperimpiä tilanteita ovat palohälytykset sekä asiakkaiden sairaskohtaukset tai loukkaantumiset. Silloin on on pystyttävä tekemään nopeitakin päätöksiä. Hyvällä perehdytyksellä, ennakoinnilla ja maalaisjärjellä pärjää pitkälle, Tiia tietää kokemuksesta.

Timo on toiminut ennen nykyistä työtään vartijana, joten hän ei kavahda pieniä järjestyshäiriöitäkään.

– Lähinnä olen joutunut puuttumaan liian kovaan meteliin huoneissa tai saattamaan väsyneen asiakkaan huoneeseen.

"On mukavampi lähteä pirteänä kotiin aamukuudelta kuin tulla silmät ristissä töihin."

—— *Sini Poutiainen*



Yötyöläisten vinkkejä palautumiseen

- Yritä nukkua mahdollisimman pitkään vuoron jälkeen.
- Harrasta runsaasti liikuntaa ja haukkaa raitista ilmaa.
- Ole armollinen itsellesi ja muista riittävä lepo.
- Syö myös yövuorossa terveellisesti ja säännöllisesti.
- Ota pienet "päikkärit" ennen yövuoroa.
- Hikinen kuntosalitreeni tekee terää.
- Nauti ystävien seurasta, hyvästä musiikista, lukemisesta ja puuhastelusta, joka ei liity työhön.



40- ja 25-vuotisansiomerkkien saajat. Kuvassa vasemmalta: Rauno Paasikivi, Minna Pesonen, Anne Pulkstén, Kaisu-Leena Malinen, Satu Lavikainen, Mervi Myllymäki-Karvinen, Teuvo Koivunen.

Huikeita työuria ja rautaista osaamista!

Teksti **PETRI VÄHÄ JA EIJA KARPPANEN** Kuvat **SAMULI KUITTINEN**

40- ja 25-vuotisansiomerkkien sekä kunniamerkkien saajia juhlittiin Kimmelissä.

Ansiomerkki on työnantajalta konkreettinen ja juuri kyseiselle henkilölle kohdistettu kiitos tehdystä työstä. SOK:n 40- ja 25-vuotisansiomerkkien saajien pitkät työurat kertovat ennen kaikkea siitä, että henkilöt ovat hoitaneet työnsä erittäin hyvin. Kiitos pitkästä ja ansiokkaasta työurastanne meidän yhteisessä yrityksessä. Osuuskaupan menestyksen on aina tehnyt ja tulee aina tekemään ammattitaitoinen ja sitoutunut henkilökunta, toimitusjohtaja **Juha Kivelä** totesi ansiomerkkien luovutustilaisuudessa Original Sokos Hotel Kimmelin Penttilä-salissa 22. helmikuuta.

PKO:n johtoryhmän lisäksi ansiomerkkien saajia oli juhlatilaisuudessa onnittelemassa hallintoneuvoston puheenjohtaja **Kim Wrange**.

Osa huikean uran tehneistä ammattilaisista summasi PKO Sanomille tuntojaan työuran varrelta.

”Välillä myös hassutellaan”

Satu Lavikainen arvostaa sitä, että hän on saanut tehdä vuosikymmeniä töitä pukeutumisen saralla ja yhden työnantajan leivissä. Satulle Sokos on kuin toinen koti, ja työyhteisö kuin perhettä.

–Parasta on kun tietää, että tiimiin voi aina luottaa, ja voimme jakaa keskenämme kaikki murheet ja ilot. Välillä olemme vakavia, mutta muistetaan me myös hassutella.

Hänestä nykyaikaisen myyjän on oltava moniosaaja.

– Ajat muuttuvat koko ajan ja meidän on pysyttävä menossa mukana. Se motivoi, että työnantaja auttaa ja tukee meitä pysymään aivan ajan hermolla.”

SOK:n 40-vuotisansiomerkin sai myyjä **Satu Lavikainen** Sokokselta.

SOK:n 25-vuotisansiomerkit luovutettiin seuraaville henkilöille:

Koivunen Teuvo, vuoropäällikkö, Kolin rinteet

Malinen Kaisu-Leena, myyjä, Prisma

Myllymäki-Karvinen Mervi, palveluneuvoja, Sokos

Paasikivi Rauno, viihde- ja kodintekniikan myyntipäällikkö, Prisma

Pesonen Minna, marketpäällikkö, S-market Hammaslahti (opintovapaalla)

Pulksten Anne, myyjä, Prisma

Tilaisuuteen tulemasta olivat estyneet:

Eronen Pentti, hiihtokeskustyöntekijä, Kolin rinteet

Iljo Heli, myyjä ja palveluvastaava, S-market Outokumpu

Malinen Sirpa, kerroshoitaja, Kimmel

Pajarinen Pirjo-Riitta, myyjä, S-market Outokumpu

Taskinen Jani, marketpäällikkö, S-market Valtimo.

”Mukavan fyysistä hommaa”

Syntyjään kolilainen **Pentti Eronen** on tehnyt töitä Kolin rinteillä jo kaikkiaan 37 vuotta, ja 25 vuotta niistä on tullut täyteen PKO:n palveluksessa.

Hiihtokeskustyöntekijänä Pentti tekee töitä lähes sataprosenttisesti ulkona. Hän pitää siitä että työ on vaihtelevaa, ja Suomen neljä vuodenaikaa tulevat työn lomassa hyvin tutuiksi.

– Rinteiden lumettaminen on minusta mukavaa, se on sopivan fyysistä hommaa.

”Pysäyttävä hetki”

– Se oli pysäyttävä hetki, kun kuulin että minulle myönnetään ansiomerkki 25 vuoden työurasta. Vielä näinkin monen vuoden jälkeen on mukava herätä aamulla ja lähteä töihin. Niin se on, että ei pidä mennä sinne missä ei ole mukavata, kuvailee S-market Valtimon marketpäällikkö **Jani Taskinen** tuntemuksiaan.

Janin mukaan osuuskauppa on varma työnantaja myös maakuntakeskuksen ulkopuolella.

– Se luo työntekijällekin turvaa ja uskoa omaan työpaikkaan.







Tasavallan presidentin myöntämien kunniamerkkien saajat. Kuvassa vasemmalta: Teija Perälä, Katariina Ollikainen, Seija Hämäläinen

Kunniamerkit henkilökohtaisilla ansioilla

22. helmikuuta Kimmelissä juhlistettiin myös tasavallan presidentin myöntämien kunniamerkkien saajia.

– Kunniamerkit saadaan henkilökohtaisista ansioista, jotka te olette kukin saavuttaneet pitkän ja erittäin ansiokkaan työuranne johdosta. PKO on hakenut tunnustuksia, koska näin haluamme julkisesti osoittaa arvostuksen erinomaisista suorituksistanne, toimitusjohtaja Juha Kivelä totesi kunniamerkkien luovutustilaisuudessa.

Iloinen yllätys

Teija Perälä sai Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitali kultaristein. Hän on työskennellyt PKO:ssa asiakkuuspäällikkönä vuodesta 1998 lähtien.

– Teijan osaaminen omistajadatan hyödyntämisessä on PKO:lle ensiarvoisen tärkeää. Hän on tehnyt pitkäkestoista menestyksekästä työtä niin omistaja- kuin mobiilitavoitteiden saavuttamisen eteen, Juha sanoi palkitsemispuheen yhteydessä.

– Kunniamerkki oli yllätys, jota en osannut odottaa. Onhan se hienoa, että työtä arvostetaan, Teija sanoo.

Työssään Teija pitää erityisesti siitä, että työtä tehdään puhtaasti omistajan eduksi.

Seija Hämäläinen sai Suomen Valkoisen Ruusun I luokan mitalin kultaristein.

– Seijalla on päävastuu hypermarketkauppojen yhdestä Suomen suurimmista kodin ja pukeutumisen osastoista, lisäksi hänen vastuullaan on Prisman opiskelijayhteistyö, harjoitusohjelmat, perehdyttämisoppaat ja valmennukset sekä vaikka kuinka paljon muuta. Vuonna 2016 hänet valittiin vuoden työpaikkaohjaajaksi, Juha luettelee kunniamerkin perusteita.

– PKO on mahdollistanut sen, että olen voinut tehdä tätä kehittämistyötä oman työn ohella, ilman sitä tämä ei onnistuisi. Jotenkin sitä ajattelee, että se mitä töissä tekee on vaan ihan normaalia työntekoa. Sitten kun tällainen huomionosoitus osuu kohdalle, niin kyllä siinä iloisesti yllättyy. Se tuntuu hyvältä, että tehdystä työstä saa kiitosta ja tämä on yksi uran kohokohtia.

Katariina Ollikainen sai Suomen Valkoisen Ruusun ansioristin.

– Katariina on edennyt myyjän tehtävistä vähittäiskaupan assistentiksi, mikä on sisällöltään yksi PKO:n vähittäiskaupan keskeisimpiä tehtäviä. Katariinalla on keskeinen rooli siinä, että järjestelmätyö sekä hävikkitietojen ja saatavuuksien hallinta ovat olleet valtakunnan kärkeä vuosikymmenten ajan. Katariina on S-ryhmän huippuosaajia omalla alallaan, Juha sanoo.

”Mukavalta tuntuu”

– Ensimmäistä kertaa elämässä tällainen ansiomerkki minulle myönnetään. Se tuntuu mukavalle, että työnantaja huomioi pitkää uraa, summailee **Mervi Myllymäki-Karvinen**.

Sokoksen ja Prisman pankkipisteissä työskentelevän Mervin mukaan PKO:ssa on hienoa, että työpistettä voi vaihtaa, ja samalla kehittyä omalla urallaan.

– PKO on luotettava ja turvallinen työnantaja, jolle tärkeintä on työntekijöiden kokonaisvaltainen hyvinvointi. Liikunta- ja henkilöstöetuja voi helposti pitää itsestäänselvyytenä, mutta kun vähän miettii, niitä osaa arvostaa. Ei joka paikassa tällaisia ole tarjolla.

”Pidetään huolta toisistamme”

Rauno Paasikivi sanoo, että ansiomerkki on palkinto pitkäjänteisestä työstä ja osoitus siitä, että työnantaja arvostaa työpanosta. Tiimipelaajaksi tunnustautuva Rauno uskoo, että työporukka on niin vahva kuin sen heikoin lenkki. Siksi on tärkeää, ettei kukaan jää vaikeiden asioiden kanssa yksin. Raunon mukaan PKO:ssa on koko ajan kiinnitetty entistä enemmän huomiota työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen.

– Henkinen kuorma on kasvanut erityisesti näin pandemia-aikana. Siksikin on tärkeää, että pidetään huolta toisistamme ja että porukan rempseys pysyy yllä.

”Hyvät edut mahdollistavat matkailun”

Prisman maito- ja leipäosastolla pääasiallisesti myyjänä työskentelevä **Anne Pulkstén** oli jo ehtinyt odottaa ansiomerkkiä 25-vuotisesta työpanoksestaan.

– Arvostan ansiomerkkiä todella paljon, koska se kertoo minullekin, että työnantaja arvostaa kaikkea työlle antamaani aikaa.

Työssään Annea motivoi työpaikan hyvä yhteishenki ja työkaverit, joiden kanssa pidetään yhteyttä myös vapaa-ajalla. Miellyttävää on myös se, että PKO:n työntekijöilleen tarjoamat edut ovat erittäin hyvät.

– Hyvät henkilökuntaedut (mm. etuhinnat hotelleihin ja ravintoloihin) mahdollistavat kotimaan matkailun.



Kuvassa Hanna Pyykkinen ja Jaana Päivänurmi.

Kauneusneuvoja-koulutuksesta oppia myyntiin ja markkinointiin

Teksti **TEIJA PERÄLÄ** Kuvat **ILKKA KOSKI**

Sokoksen kauneuden osaston myyjät **Jaana Päivänurmi** ja **Hanna Pyykkinen** osallistuivat viime vuonna oppisopimuskoulutuksena toteutettuun, 9 kuukautta kestävään kauneusneuvojavalmennukseen, jonka järjesti Stadin ammattiopiston Hyvinvoinnin toimiala yhteistyössä SOK:n kanssa.

Kauneudenhoitoalalla on huomioitu yritysten osaamisen kehittämisen tarpeet, joihin liittyen Stadin ammattiopiston ja S-ryhmän välinen yhteistyö viime syksynä käynnistyi. Kauneudenhoitoalan opettaja **Sini Sirén** kertoo tapaamisestaan S-ryhmän henkilöstön kehittäjien kanssa.

- Tuntui uskomattomalta, kun työelämän edustajat kuvailivat myyjien osaamistarpeita. Kaikki esille nousseet toiveet sisältyivät tutkinnon osiin - täydellinen osuma, Sirén kertoo.

Oppisopimuksella toteutettuun koulutukseen hakeutui kosmetiikkamyyjiä ympäri Suomea. Koronan vuoksi kauneusneuvojakoulutus toteutettiin verkko-opiskeluna. Samalla kun opiskelijat kehittyivät kosmetiikan huippuammattilaiksi, he myös ottivat digiloikan. Opiskeluun liittyvät tuote-esittelyvideot julkaistiin myymälöiden Instagram-tileillä.

- Olen ylpeä, kuinka Jaana ja Hanna ottivat haasteen vastaan ja tarttuivat tilaisuuteen kehittää ammattitaitoaan kauneuden parissa. Vaikka koulutuksen vaativuus yllätti, oli mahtavaa huomata, kuinka Jaana ja Hanna suoriutuivat siitä työn ohessa, kertoo Sokoksen myyntipäällikkö **Anna-Liisa Kortelainen**.

“Samalla kun opiskelijat kehittyivät kosmetiikan huippuammattilaiksi, he myös ottivat digiloikan.”



Koulutus antoi paljon lisäoppia meikkauksien tekemiseen, tuoteselosteiden ymmärtämiseen ja sen myötä asiakkaiden palvelemiseen.

- Jaana Päivänurmi



Vaikka olen ollut yli 10 vuotta alalla, koulutus tuki ammatillista kehittymistäni ja sain oppia mm. somemarkkinointiin.

- Hanna Pyykkinen

Työsuojelu
on yhteinen asiamme

Teksti **KIMMO SALO** Kuvat **PKO**

Työsuojelutoimikunta on olemassa kaikkia PKOlaisia varten. Jokainen meistä voi esittää huomioita ja ideoita oman työpaikan työskentelyolosuhteisiin ja turvallisuuteen liittyen, ja ne kaikki käsitellään toimikunnassa.

Suomessa jokaisessa yrityksessä, jossa työskentelee yli 20 henkilöä, täytyy lain mukaan olla työsuojelutoimikunta. Se toimii työntekijöiden, toimihenkilöiden ja johdon yhteistyöelimenä, joka valvoo, että työolosuhteet ovat kunnossa ja niitä kehitetään tarpeen mukaan.

Tehtäviin kuuluu myös työsuojelun toimintaohjelman ja suunnitelman laadinta, työterveyshuollon valvonta sekä työsuojeluperehdytys.

– Hyvin keskeinen tehtävä on myös viestintä. Toimikunnassa esiin nousseista huomioista viedään tietoa niin työnantajalle kuin toimipaikkoihin, työsuojelupäällikkö **Jari Jurvanen** kertoo.

Kehitysideat ja epäkohdat esiin

PKO:ssa työsuojelutoimikunnan kokoonpano on laaja, ja se kokoontuu säännöllisesti vähintään neljä kertaa vuodessa. Viimeksi työsuojeluvaalit järjestettiin syksyllä 2021. Uuden toimikunnan nelivuotiskausi käynnistyi kuluvan vuoden alussa.

– Koska mukana on niin asiantuntijoiden, työntekijöiden kuin työnantajan edustajia, korjausehdotukset ja kehitysideat pystytään yleensä toteuttamaan melko nopeasti. Ne liittyvät pääasiassa työoloihin, ergonomiaan ja turvallisuuteen. Huomioita voi kertoa paitsi omalle esimiehelle, myös jollekin toimikunnan jäsenistä, työsuojeluvaltuutetuille tai työsuojelupäällikölle, Jari sanoo.

Myös toimikunnan jäsenten tehtävänä on kerätä tietoa, tehdä havaintoja ja tuoda kokouksiin viestiä mahdollisista epäkohdista tai kehitysideoista.

Koko PKO hyötyy

Jari muistuttaa, että työsuojeluun liittyvät asiat ovat kaikkien PKOlaisten yhteinen intressi.

– Koko osuuskauppa hyötyy, kun kehitämme työolosuhteita, työskentelytapoja ja turvallisuutta. Tätä varten toimikunnassa laaditaan suosituksia työnantajan yhteisiksi linjauksiksi, joiden avulla voidaan ehkäistä tapaturmia, työstä aiheutuvaa haitallista kuormittumista ja sairauspoissaoloja, Jari toteaa.

Työsuojelutoimikunnan kokoonpano



Toimikunnan puheenjohtaja
Jari Jurvanen
Työsuojelupäällikkö



Riitta Seppänen
Päätyösuojeluvaltuutettu / kauppa



Anja Kummunmäki
Päätyösuojeluvaltuutettu / Marava

Varavaltuutetut / kauppa

Kaupan esimiesten työsuojeluvaltuutettu

Varavaltuutet / Marava



Pirkko Lehtinen
(SM Lieksa)



Anniina Vanhanen
(S-market Penttilänranta)



Hanna Puhakka
(OSH Kimmel)



Seija Jaatinen



Anssi Kärnä
(BSH Bomba)

Työnantajan edustajat



Mari Karhu
Palveluliiketoiminnot



Johanna Karhu
Vähittäiskauppa



Sanna Summala
Marava

Henkilöstön edustajat



Elisa Piipponen
SM Outokumpu



Janne Pietarinen
Prisma Sport



Pekka Laamanen
Rauta-Prisma

Asiantuntijavieraat



Tero Kemppainen
PK Terveys



Tanja Bindel
PK Terveys



Anni Kivivaara
PK Terveys



Pirjo Penttinen
PK Terveys



Harri Porento
Kiinteistötoiminnot



Mika-Jussi Mononen
HR

Port Payé
Finlande
124522
Posti Oy

PRIORITY

Posti Green

SUOMALAISTA PALVELUA

Joko ennätit tutustua tähän henkilöstölehteen?

Mitä mieltä olet lehdestä?

Vastaa kyselyyn 22.4. mennessä.



Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvomme kaksi kpl S-ryhmän 50 € arvoisia lahjakortteja.

Oheinen QR-koodi ohjaa sinut suoraan kyselyyn





