PKO Sanomat
4
2025
POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPAN HENKILÖSTÖLEHTI

Ajankohtaista

Liikkuvuusanalyysi auttaa jaksamaan

Toimipaikkojen kuulumiset

Miten tehdään voittavaa kauppaa?



Luottamus näkyy ja tuntuu Vehkalahdella

PKO:n parhaan TYT-tuloksen perusteella S-market Vehkalahden työryhmäläiset ovat yhteistyön mestareita.

Pääkirjoitus



"Muistetaan hyödyntää Suomen parhaat henkilöstöedut!"

Onko sinulla mielessäsi aihe, josta haluat lukea?

Lähetä juttuvinkki osoitteeseen petri.vaha@sok.fi.

Jatkuva -20 %:n alennus!

Meillä PKOlaisilla on Suomen parhaat henkilöstöedut! Tuo toteamus ei ole myyntipuhe työnantajamielikuvan kiillottamiseksi vaan tosiasia. PKO:n hallituksen päätöksen mukaisesti henkilökunnan ostoetu elintarvikkeista on 5 %:a.

Kuten toimitusjohtaja Juha Kivelä on sanonut, yhteisen osuuskauppamme menestyksen tekee ennen kaikkea upea henkilöstömme. Toistaiseksi voimassa oleva 5 prosentin ostoetu elintarvikkeista on merkittävä satsaus meidän lähes 1 700 PKOlaisen arjen helpottamiseksi.

Kun lasketaan yhteen 5 %:n elintarvikkeiden ostoetu, 0,5 %:n maksutapaetu, Bonus, ylijäämänpalautus sekä meidän aina edulliset elintarvikkeiden hyllynreunahinnat, ovat elintarvikkeet omasta kaupasta ostettuna jopa 20 %:a halvempia kuin muista ruokakaupoista ostettuina. Elintarvikkeiden ostoedun lisäksi säästämme niin ravintoloissa, hotelleissa, Sokoksessa, kuin ABC-liikennemyymälöissäkin.

Lisää liikkuvuutta, vähemmän kipuja

Meillä on lakisääteistä laajemmat työterveyspalvelut, josta esimerkkejä ovat TE3 Mobility -palvelu. TE3 Mobility -palvelun yksilöllisellä ohjelmalla voidaan parantaa liikkuvuutta ja hyvinvointia pienellä vaivalla. Aiheesta kerrotaan tarkemmin sivuilla 4–5.

PKO vakuuttaa myös vapaa-aikasi

On turha maksaa vapaa-ajan tapaturmavakuutuksesta itse, kun sen saa henkilöstöetuna. Tapaturmavakuutus on voimassa 24/7 kaikkialla maailmassa. Tasoltaan vakuutuksemme on sellainen, että yksityishenkilönä vastaavaa vakuutusta ei ole mahdollista saada mistään vakuutusyhtiöstä.

Suomen parhaat henkilöstöedut

Kaiken edellä mainitun lisäksi meille tarjolla on lippuja peleihin sekä tapahtumiin ja Kolilta voimme vuokrata rantamökkejä todella huokeaan hintaan. Etuhinnoista Ukko-Kolin rinteisiin lisää sivulla 7. Lisäksi tämän lehden takasivulta löytyy lisää henkilökuntaetuja. Muistetaan hyödyntää Suomen parhaat henkilöstöedut!

Viestinnällisin terveisin

Petri Vähä
Viestintä- ja vastuullisuusjohtaja



PKO-Sanomat 4/2025

Kannessa:
S-market Vehkalahden marketpäällikkö Janne Hurskaisen ja Elisa Kontkasen tiimi ylsi TYT-tutkimuksessa PKO:n kärkitulokseen. (Lue lisää sivulta 14).
Kuva: Jarno Artika

TOIMITUSKUNTA:
Päätoimittaja Petri Vähä, p. 010 762 2034,
Salla Airaksinen p. 010 7622011,
Sari Lehtola, p. 010 762 2027
SÄHKÖPOSTIT: etunimi.sukunimi@sok.fi
TAITTO: PKO Mainos
PAINOPAIKKA: PunaMusta Oy, Joensuu, 2025 Painos: 2250 kpl
Ilmestymisaikataulut:
Seuraava lehti ilmestyy 03/2026

HIILINEUTRAALI PAINOTUOTE
ClimateCalc CC-000025/FI
PunaMusta Printing

PKO Sanomat
4
2025

Sisältö

4 TE3-liikkuvuusanalyysi on uusi henkilöstöetu PKOlaisille



2 **Jatkuva -20% alennus!**
Pääkirjoitus

4 **Liikkuvuusanalyysi auttaa jaksamaan niin työssä kuin vapaa-ajallakin**
Ajankohtaista

6 **Mitä meille kuuluu?**
Kuulumiset

8 **Kiitos erinomaisesta palvelusta!**
Palvelun ilmaveivit

11 **Kuin kotonaan niin TikTokissa kuin keittiössäkin**
Henkilökunta vapaalla

12 **Tyt-tuloksissa laskua - katse jo tulevaisuudessa**
Työtyytyväisyys

14 **S-marketeissa tiskiin huippulukemia**
Työtyytyväisyys

16 **Ratkaisevat viikot edessä**
Toimitusjohtajan terveiset

17 **PKO jakaa hyvää joulumieltä ja tukee yhteistä hyvää**
Osuustoimintapalsta

18 **Miten tehdään voittavaa kauppaa?**
Toimipaikkojen kuulumisia

20 **Hetki, joka ei unohdu**
Ajankohtaista

22 **Ravintolamaailmasta vauhdikkaaseen liikennnemyymälään**
Minun Duuni

23 **Turvallinen työpaikka on yhteinen tehtävä**
Työsuojelu



14 **Hyvistä tuloksista saa myös nauttia ja muistaa antaa kiitosta**



Työturvallisuus on jokaisen yhteinen asia
s. 23



20 **10 vuotta sitten Bomba siirtyi PKO:n omistukseen**



18 **PKO:n marketkaupalla menee hyvin**

PKO Eläkeläiskerhon kuulumiset

Tulevia tapahtumia 2026:

TI 15.1. KLO 14:00
Kerhotapaaminen, PKO-muisteluita, kerhotila, Siihtala

TI 17.2. KLO 14:00
Kerhotapaaminen, kerhotila, Siihtala

MA 9.3. KLO 14:00
Vuosikokous, PKO:n konttorin Eino-kabinetti, Nurmeksentie 2, Joensuu (ilmoittaudu 2.3. mennessä).

Tiedustelut ja ilmoittautumiset: Anja puh. 050 4017690 tai anjakaarina.laukkanen@gmail.com



Hyvää Joulua ja Onnellista Uutta Vuotta 2026

Toivoo PKO Eläkeläiskerhon hallitus

Talven henksuedut takakannessa s.24



Milla Kuisma ja Jani Taskinen suosittelevat TE3-liikkuvuusanalyysia kaikille PKOlaisille.

Uusi henkilöstöetu PKOlaisille

Liikkuvuusanalyysi auttaa jaksamaan niin työssä kuin vapaa-ajallakin

Niskaa ja hartioita särkee, selkä vihoittelee, polvia kivistää ja kroppa on aamuisin kuin rautakanki. Kuulostaako tutulta? PKOlaisten uusi henkilöstöetu, täysin ilmainen TE3 liikkuvuusanalyysi harjoitteineen on oivallinen keino poistaa tai ainakin vähentää särkyjä ja jännitystiloja, mikä auttaa jaksamaan paremmin niin työssä kuin vapaa-ajallakin.

Teksti **KRISTIINA TAMMITIE**
Kuvat **ILKKA KOSKI**

Minulla on ollut ajoittain jaksamisen kanssa haasteita. Työ on hyvin fyysistä, mikä tuntuu väistämättä omassa kehossa. Ihan mielenkiinnosta ja avoimin mielin lähdin kokeilemaan TE3 liikkuvuusanalyysiä. Esihenkilöni siihen kannusti, mutta olisin varmasti muutenkin ottanut vastaan tällaisen ilmaisen mahdollisuuden parantaa omaa hyvinvointiani, Valtimon S-marketissa työskentelevä **Milla Kuisma** kertoo.

TE3 valmentaja teki hänelle ensimmäisen liikkuvuusanalyysin viime keväänä.

– Ennakkoon mietitytti, missä kunnossa oma kroppa oikeasti on. Analyysin avulla sain tietää, että minulla oli eniten rajoitteita nilkkojen ja lonkkien liikkuvuudessa.

Milla kävi valmentajan kanssa läpi täsmäliikkeet näiden kahden tärkeimmän osa-alueen kohentamiseksi.

Harjoitteet olivat helppoja ja nopeita tehdä, eikä niihin tarvinnut mitään ylimääräisiä välineitä.

– Yritin tehdä liikkeitä säännöllisesti, mutta ihan säntillinen en ollut. Siksi olikin mahtavaa kuulla toisella mittauskerralla, että tulokset olivat merkittävästi parantuneet. Kun alkuvaiheessa olin jossain 60–70 prosentin liikkuvuudessa, toisessa analyysissä pääsin lähes sataan prosenttiin. Kehon jännitystilat ovat vähentyneet, kroppa toimii ja kaikin puolin jaksaa paremmin. Kannatti ehdottomasti lähteä analyysiin mukaan, Milla sanoo.



Itseensä saa panostaa työajalla

Omakohtaisia kokemuksia liikkuvuusanalyysin hyödyistä on myös S-market Valtimon marketpäällikkö **Jani Taskisella**.

– Itselläni oli ongelmana urheilun tuomat nivusvaivat ja väärin tehdyt venyttelyt. Analyysin myötä sain oikeat harjoitteet, lantio aukesi ja vaivat vähenivät, Jani kertoo.

Hän on aktiivisesti kannustanut työryhmäläisiään tarttumaan tilaisuuteen voida ja jaksaa paremmin.

– Olen saanut meidän porukan osallistumaan sataprosenttisesti. Eikä ole tarvinnut edes kovasti patistella, koska tässä saa työajalla panostaa omaan itseensä ja hyvinvointiinsa. Toivon, että kollegani muissa yksiköissä ottavat myös asian omakseen, koska liikkuvuusanalyysissä on vain voittajia. Suosittelen tätä ehdottomasti kaikille PKOlaisille, Jani innostaa.

Merkittäviä tuloksia kipujen vähentymisessä

Työsuojelupäällikkö **Jari Jurvanen** muistuttaa, että TE3 liikkuvuusanalyysi on kaikille työntekijöille ilmainen henkilöstöetu. Ensimmäisessä liikkuvuusmittauksessa on käynyt tähän mennessä noin joka kolmas PKOlainen.

– Osallistuminen on tehty helpoksi. Valmentaja tulee tekemään mittauksen omaan toimipaikkaan ennakkoon sovittuna ajankohtana ja antaa parikymmentä minuuttia kestävän analyysin perusteella helpot ohjeet liikkuvuuden parantamiseksi. Lähes poikkeuksetta kahdesti mitattujen henkilöiden liikkuvuus on parantunut kahdella liikkeellä ja 15 toistolla, useilla jopa merkittävästi. Paljon kiputiloja kokeneiden määrä on vähentynyt 69 prosenttia ja täysin kivuttomia on kaksinkertaisesti aiempaan verrattuna.

Jarin mukaan on yleinen harhaluulo, että fyysisesti raskas työ pitää kehon kunnossa. Päinvastoin, jos liikkuvuuden kanssa on ongelmia, kroppa kuormittuu työtehtävissä entisestään.

– Esimerkiksi myyjän työssä kertyy helposti 20 000 askelta päivässä ja siihen sisältyy paljon raskaita nostoja. Kun liikkuvuus on kunnossa, jaksaa paremmin työpäivän ja jaksaa myös vuoron jälkeen vapaa-ajalla muutakin kuin maata sohvalla. Hyvinvointia parantaa myös se, että jännitystilojen ja kipujen vähentyminen johtaa parempaan ja palauttavampaan unen laatuun.

"Tässä saa työajalla panostaa omaan itseensä ja hyvinvointiinsa.

Älykeppi mittaa 11 tärkeintä liikerataa

Liikkuvuusanalyysin on kehittänyt TE3 Oy, jonka toinen perustaja **Ari Laakkonen** vastaa mittausten organisoinnista. Hän muistuttaa, että kiputilat, jäykkyys ja väsymys eivät ole normaali tila, jonka kanssa pitää vain sinnitellä.

– Kehon liikeradoilla on äärimmäisen suuri merkitys monessa suorituskykyyn, hyvinvointiin ja palautumiseen liittyvässä asiassa. Meillä on jo yli 20 000 liikkuvuusanalyysiä suoritettu ja voimme todentaa, että suoria vaikutuksia on kehon jumien, kireyksien, jännitystilojen ja kipujen vähenemiseen. Näistä kärsineet ovat saaneet apua muun muassa niska-, hartia- ja pääkipuihin, selän haasteisiin ja polvikipuihin.

TE3 valmentajan tapaamiseen ei tarvitse valmistautua, saati jännittää, vaikka epäilisikin oman liikkuvuuden lähtötason heikoksi.

– Autamme ymmärtämään, miten pienillä teoilla voi saada aikaan isoa positiivisia muutoksia. Analyysissä tarkastellaan kehon 11 tärkeintä liikerataa miellyttävällä tavalla. Työajalla vain pötkötellään hierontapöydällä ja valmentajan opastuksella laitetaan esimerkiksi nilkkaa koukkuun ja tehdään sivutaivutuksia. TE3 Älykeppi lukee liikkuvuuden tuloksen ja analyysi antaa kullekin kaksi kriittisintä osa-aluetta, joihin tulisi kiinnittää huomiota helppojen, mutta tehokkaiden liikkeiden avulla. Parin kuukauden päästä valmentaja palaa takaisin yksikköön moikkaamaan viimeksi mitattuja ja katsotaan, onko kehitystä parempaan tapahtunut tai tarvitaanko toisenlaisia liikkeitä.

Liikkuvuusanalyysistä on saatu hyviä tuloksia läpi ikäryhmien.

– Valitettavasti monella 20–30 -vuotiaalla saattaa olla jo heikompi liikkuvuus kuin 50–60 -vuotiaalla, joten nuortenkin kannattaisi tutustua asiaan hyvissä ajoin.

Myyjän työssä kertyy helposti 20 000 askelta päivässä ja siihen sisältyy paljon raskaita nostoja. Kun liikkuvuus on kunnossa, jaksaa paremmin myös työpäivän jälkeen vapaa-ajalla.





"Liikkuvuusanalyysi auttaa tekemään pieniä muutoksia, jotka vaikuttavat koko loppuelämään."

— **Ari Laakkonen**
TE3 Oy perustaja

Etävalmentaja taskussa

TE3 tarjoaa myös etävalmennnuksia analyysien välissä niille, jotka haluavat hieman enemmän opastusta ja sparrausta kehon eri osa-alueilla.

– Olemme tuomassa myös TE3 sovelluksen PKOlaisten käyttöön. Se on ikään kuin etävalmentaja taskussa, joka muistuttelee, opastaa ja tarjoaa hyödyllistä videomateriaalia muun muassa liikkuvuuden merkityksestä sekä siitä, miten vaikkapa omalla istumisasennolla tai kännykän käytöllä voi parantaa liikkuvuutta, Ari Laakkonen kuvailee.

Mitä meille kuuluu?

Tässä on paikka pienille uutisille, kuville sekä työryhmien terveisille. Antakaahan kuulua itsestänne!

Koonnut **ANNE VOUTILAINEN**



Ravintola Bomban keittiöpäällikkö Mauri Muurinen.

Ravintola Bomballe arvostettu Chaîne des Rôtisseurs -kilpi

Ravintola Bomballe luovutettiin lokakuussa arvostettu Chaîne des Rôtisseurs -kilpi. Se on merkki korkeasta laadusta, ammattitaidosta ja sitoutumisesta gastronomian vaalimiseen.

– Kilpi ravintolassa on lupaus siitä, että Bomballa vieras saa laadukkaan ja kokonaisvaltaisen ravintolaelämyksen. Kilpi on kuin takuu. Kun näet sen, voit olla varma, että asiantuntijat ovat todenneet paikan erinomaiseksi niin ruoan, juoman, palvelun kuin tunnelman osalta. Bomba erottuu 87 suomalaisen kilpiravintolan joukosta vahvalla paikallisella otteellaan: pohjoiskarjalaisia perinneruokia on tuotu rohkeasti tähän päivään, totesi Suomen Chaîne des Rôtisseurs -järjestön Chancelier, Membre du Conseil d'Honneur **Juha Ojamo** kilven luovutustilaisuudessa.

– Chaine de Rotisseurs kilpi myönnetään ravintoloille, jotka on tunnistettu erittäin laadukkaiksi omassa genressään. Kilven saaminen vaatii vahvaa sitoutumista ja paloa toiminnan kehittämiseen koko henkilökunnalta, sanoo valtavouti **Johanna Horngborg-Ojala**.

"Kilpi ravintolassa on lupaus siitä, että Bomballa vieras saa laadukkaan ja kokonaisvaltaisen ravintolaelämyksen."

– PKO on kehittänyt Bomban matkailualuetta määrätietoisesti vuodesta 2016 lähtien. Kilpi on meille hieno lisä ja tunnustus ravintola Bomban uudistusten onnistumisesta, PKO:n matkailukaupan toimialajohtaja **Satu Näsärö** sanoo.

– Keittiömme filosofia on selkeä: asiansa osaava henkilökunta valmistaa sesongin parhaista raaka-aineista hyvää ruokaa. Kuha nousee Pielisestä samana aamuna, lihat tulevat paikallisilta tuottajilta, karjalanpiirakat ja sultsinat leivotaan oman kylän leipomoissa ja sienet poimitaan lähialueen metsistä.

Kilven luovutustilaisuudessa nautittiin Kalevala-menu, joka oli seuraavanlainen: Sekapotakoita & suolakalaa, Ohrapuuroa, suolattua puolukkaa & kanttarellia, Haudutettua hanhea & pihlajanmarjaa, Karjalan sonnia, villiä sikaa & karhunlaukkaa, Karpaloita & Alkumuna, keittiöpäällikkö **Mauri Muurinen** kertoo.





Etsi tonttu!

Etsi tämän lehden sivuille piilotettu tonttu **31.12.2025** mennessä ja osallistu PKO:n ravintolalahjakortin arvontaan! Tontun löydettyäsi skannaa oheinen QR-koodi tai mene nettisivulle: **https://forms.office.com/e/sFh1anT8HF**



20 vuotta sitten

Avannosta virtaa viikoksi

PKO:n avantouimarit ovat kokoontuneet Varpakodolle sunnuntai-iltaisin jo vuodesta 1992 lähtien. Porukkaa on ollut mukana vaihtelevasti, vakiokävijöitä n. 15 ja saunaa lämmitetään vuorotellen. Vuosittain on pidetty kirjaa pakkasluvuista, uimareista sekä veden lämpötilasta.

Avantouimarit haastavat muutamia henkilökuntalaisia uimaan. Jos uiminen ei maistu, voi asian hoitaa sakkomaksulla! Odotelkaahan kutsuja! (Ei tosikoille!)

— **PKO-Sanomat 4/2005**



Kolin Taikametsä -retkielämys-aktiviteetilla luontoon lähteminen tehdään lapsille helpoksi.

Kolin Taikametsä -luontopolku on uudenlainen luontoelämys lapsille

Kolin uusi luontopolku on suunniteltu yhteistyössä rauhoittavia tilakonsepteja suunnittelevan Metsä/Skogenin kanssa ja se sijaitsee Break Sokos Hotel Koli Kylän välittömässä läheisyydessä.

– Luontopolku on osa suurempaa Break Sokos Hotel Koli Kylän asiakaskokemuksen uudistusta. Yhteistyö Metsä/Skogenin kanssa on alku sille, miten voimme rakentaa hyvinvointia tukevaa matkailua, PKO:n matkailukaupan toimialajohtaja **Satu Näsärö** sanoo.

– Uudistuksessa halusimme tuoda esiin luonnon kokonaisvaltaiset terveyshyödyt, koska luonto ei ole vain maisema, vaan hyvinvoinnin lähde, joka tukee mielen tasapainoa. Kolin Taikametsä -retkielämysaktiviteetilla luontoon lähteminen tehdään lapsille helpoksi ja luontoyhteyttä syventäväksi kokemukseksi, kertoo **Carita Peltonen** Metsä/Skogenista.

Luontopolku on noin kilometrin mittainen ja siinä on kuusi toiminnallista aktiviteettipistettä. Pisteillä esimerkiksi tunnistetaan eläinten jalanjälkiä ja lintulajeja sekä rakennetaan koteja metsän asukeille. Polku on mahdollista kiertää omatoimisesti tai lunastaa hotellin vastaanotosta Taikametsä-retkireppu, josta on luontopolun kartta ja oppimista vahvistava tarratehtävä.

Kolin Taikametsä -luontopolun varrelle on sijoitettu joensuulaisen taiteilija ja taideterapiaohjaaja Mia Huhtisen toteuttama Ystävämme luonto -taidenäyttely.

Luontopolku on aluksi auki lumettomina aikoina.

Uratarinoita PKO:sta

Ihmisten auttaminen motivoi uuteen työhön vielä eläkkeelläkin

Kari Kontkanen on iän puolesta eläköitynyt järjestelmäasiantuntija, jolla on komea määrä työvuosia jo takana, mutta Kari päätti nauttia eläkepäivistään ihmisten parissa työskennellen. Nyt hän työskentelee digioppaana kierrellen ympäri maakuntaa eri toimipisteissä auttamassa asiakkaita.

- Jäin vuonna 2021 elokuussa iän puolesta eläkkeelle. Olin kuitenkin terveydellisesti hyvässä kunnossa niin ajattelin, että voisin tehdä vielä jotain muutakin eläkkeellä olon lisäksi, Kari muistelee.

- Minulle tässä työssä tärkeintä on se, että pääsee ihmisten kanssa tekemisiin. Saan paljon motivaatiota siitä, että pääsen auttamaan ja näkemään heidät tyytyväisinä, Kari sanoo.



Kuka?

Kari Kontkanen

Eläkkeellä, mutta työskentelee tällä hetkellä PKO:ssa digioppaana.

Työskennellyt aiemmin järjestelmäasiantuntijana.

Lue koko jutu
ja muut uratarinat:
pko.fi/uratarinat



Lisätietoja Kolin rinteistä: koliski.fi

PKO:n henkilökunta laskettelee Kolin rinteillä edullisemmin!

Kolin rinteillä PKO:n henkilökunta laskee edullisesti. Tulevan kauden henksuedut ovat:

Hissiliput, vuokravälineet, hiihtokoulut sekä SkiShop -tuotteet -25%
Aikuisten kausikortti 129 €
Lasten (7-12v) kausikortti 119 €

Henkilökuntahintaiset kausikortit ovat ostettavissa ainoastaan Koli Skin lipunmyynnistä rinnekauden alettua. Kerrothan kassalla, että olet PKO:n henkilökuntaa.

Seuraathan Workvivoa säännöllisesti

PKO:n yleisen viestinnän seuraaminen on tärkeää, jotta jokainen meistä tietää, mitä yhteisessä yrityksessämme tapahtuu. Seuraathan viestejä vähintään kerran päivässä PKO:n virallisesta informaatiokanavasta, joka on PKO / Kaikki -tila. Lisäksi seuraa päivittäin oman toimipaikkasi tilaa ja mahdollista chattia.

Myös PKO / Avoin keskustelu -tilan keskusteluja kannattaa vilkaista. Tuossa ryhmässä voi käydä vapaamuotoisemmin keskustelua eri aiheista.

Tiesitkö?

PKO:n alueella asuu

11 045

S-mobiilin superkäyttäjää, jotka kirjautuvat S-mobiiliin keskimäärin yli

30

kertaa kuukaudessa.

(Tilanne 10/2025)

Haluaisitko sinun toimipisteesi kuulumiset tälle aukeamalle?

Lähetä juttuehdotuksesi
sari.lehtola@sok.fi

Kiitos erinomaisesta palvelusta!

Teksti **PETRI VÄHÄ** Kuvat **SALLA SEESLAHTI**



Ilmaveivipalkinnoissa on kyse esimerkin voimalla innostamisesta. Nostamme tekonne esiin, koska näin muutkin PKOlaiset näkevät, että halutessaan lähestulkoon jokainen meistä voi tarjota erinomaista palvelua. Olen äärimmäisen kiitollinen ilmaveivaajille teidän erinomaisista työsuorituksistanne. Teidän palveluteoistanne näkee, miten sydämellisellä palvelulla on hurmattu asiakas, toimitusjohtaja **Juha Kivelä** sanoo Original Sokos Hotel Kimmelissä Joensuussa järjestetyssä ilmaveivaajien palkitsemistilaisuudessa.

Esimerkin voima nostaa palvelutasoa

– Ilmaveivejä on jaettu vuodesta 2012 lähtien. Hyvien tekojen esiin nostaminen ovat omalta osaltaan edesauttaneet siinä, että palvelumme taso on yksiköissä noussut merkittävästi, Kivelä linjaa.

7.11. järjestettyyn ilmaveivien palkitsemistilaisuuteen oli ehdolla kaikkiaan 36 palvelutekoa, joista johtoryhmä valitsi palkittavaksi 16 Ilmaveivi-palkinnon saajaa.

Palkitsemistilaisuudessa olivat paikalla:
Aino Hirvonen, Torero
Eeva Honkanen, S-Pankki Sokos
Felix Ruohoaho, S-market Outokumpu
Heikki Korhonen, Prisma
Janette Karttunen, S-market Viinijärvi
Johanna Kakkonen, ABC Kontiolahti
Kaisa Viskari, S-market Viinijärvi
Karoliina Taulio, Matkailu- ja ravitsemiskaupan myyntipalvelu
Minna Turpeinen, S-market Lieksa
Noora Hyvärinen, Prisma
Rasmus Korpela, S-market Viinijärvi

Tilaisuuteen olivat estyneet saapumasta:
Armi Taurovaara, Break Sokos Hotel Bomba
Pitchapa Nimsiripatthanakul, Break Sokos Hotel Bomba
Marjatta Miinalainen, S-market Liperi
Siru Rönkkö, Prisma
Vesa Karjalainen, Prisma

36 ehdotusta
palkittuja: 16

Vuodesta 2012 lähtien PKO:ssa on jaettu tähän mennessä yhteensä 690 Palvelun ilmaveivi -palkintoa.

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

Veivaajia voi ilmiantaa oheisen linkin kautta:

tai sähköpostilla
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

Aino Hirvonen



Koimme vaimoni kanssa upean palveluhetken. Vaimoni on pyörätuolissa ja sairautensa takia motoriikka on välillä vaikeaa. Ostoskierroksen välissä menimme Toreroon syömään. Valitettavasti vaimoni essu oli unohtunut ottaa mukaan, joten meinattiin jättää ruokailu jo väliin. Tarjoilija lupasi lainata meille essua ja toi sellaisen. Ruokajuomat saatiin normi lasiin, kun viinilasista juominen on haasteellista. Saimme syötyä ja juotua sekä saimme nauttia aidosti asiakkaan kohtaavaa hyvää palvelua. Iso kiitos ja ilmaveivi Ainolle!

Heikki Korhonen



Olin ostanut Prismasta varsi-imurin, joka meni lahjaksi ikäihmiselle pidemmän matkan päähän. Takuuajan aikana imuri sanoi sopimuksen irti. Arvelin kuitin kera käydä kyselemässä vaihtoehtoja, miten asian kanssa voi edetä, ennen kuin lähden kapistusta mukaani hakemaan ja viemään huoltoon. Heikki palveli minua katsoen suoraan koneelta ehdot ja antoi ohjeet, kuinka kyseisen mallin kanssa toimitaan. Heikin vinkkien avulla säästin useamman sadan kilometrin ajelumatkan edestakaisin. Kiitos loistavasta tilannetajusta ja reklamaatiotilanteen hoidosta!! Noin jouhevaa reklamaatiotilanteen hoitoa ei ole vielä koskaan minun kohdalle sattunut, suurkiitos Heikki!



Eeva Honkanen

Asiakas kirjoitti Facebookin Joensuun Puskaradioon näin: "Olipas kiitollisuus huipussaan, kun tänään käytiin isäni kanssa keskustan S-Pankissa. Oli niin ystävällinen palvelu ja saatiin asiat kuntoon. Ikäihmiset ei osaa käyttää välttämättä nettiä ja saattaa vaikka tilit mennä lukkoon. Kitos sinä ihanainen virkailija."

Rasmus Korpela (useita ehdotuksia)



Rasmus kerää poikkeuksellisen paljon loistokkaita asiakaspalautteita: En ole ennen laittanut palautetta kenestäkään yksittäisestä myyjästä, mutta nyt on pakko. S-market Viinijärven Rasmus on mahtava, onko aurinkoisempaa ja iloisempaa asiakaspalvelijaa koskaan ennen nähty. Vaikka kuinka väsyneenä kauppaan lähtisi, kun näkee Rasmuksen ja hänen ammattitaitoisen asiakaspalvelunsa, niin ei voi kyllä kuin hymy huulilla lähteä kotiin. Toivottavasti pidätte tästä myyjästä kiinni.

Pitchapa Nimsiripatthanakul (useita ehdotuksia)

Break
Sokos Hotel
Bomba

Pakko antaa palautetta, kun saatiin niin erinomaista palvelua Vienolta Frans&Emmasta! Kävimme illallisella 13.9., ja hänen sädehtivä persoona sekä ystävällinen asiakaspalvelu tekivät illasta erinomaisen! En tiedä, onko teillä palkitsemispalvelua, mutta jos on niin hän ansaitsee. Tulemme ehdottomasti käymään uudestaan.

Nähty erityisen paljon vaivaa

Kaisa Viskari



Perjantai-iltana yhdeksän jälkeen myymälään saapui hätääntynyt naisasiakas etsimään jäähdytinnestettä. Viinijärvellä sitä ei ollut myynnissä, joten Kaisa kysyi, että mikä oli hätänä. Kävi ilmi, että asiakkaan auto oli hyytynyt tien varteen matkalla Tampereelta Enoon. Hän oli tilannut taksin ja lähtenyt etsimään apua. Kaisa otti heti yhteyttä autoalalla työskentelevään miesystäväänsä Mikaan ja kysyi, ehtisikö tämä auttamaan. Mika tuli kaupan pihaan, ja he suuntasivat hakemaan nesteet hallilta. Autolle takaisin päästyään Mika lisäsi asiakkaan autoon kymmenen litraa jäähdytinnestettä ja löysi vielä vuodon syynkin. Lopulta asiakas pääsi iloisena jatkamaan matkaansa – kiitos Kaisan ja Mikan upean avuliaisuuden.Tämä on juuri sitä aitoa, lämminhenkistä pohjoiskarjalaista vieraanvaraisuutta, josta voimme olla ylpeitä.

Karoliina Taulio



Karoliina on tunnollinen ja todella asiakaspalvelulähtöinen kaikkien asiakkuuksien kanssa. Karoliinan vastaus uuteen kysymykseen on aina: minä selvitän. Hän pitää huolta jokaisesta varauksesta, sekä hoitaa ne 100-prosenttisesti maaliin. Tietyt asiakkaat pyytävät suoraan Karoliinaa puhelimeen, koska tietävät, että hänen kanssaan asiat varmasti menevät kerralla kuntoon ja sen mukaan mitä yhdessä on sovittu. Hän saa myös aivan huikeaa asiakaspalautetta roolistaan varauksissa sekä asioinnin helppoudesta hänen kanssaan.Myös työkaverina Karoliina on todella tärkeä. Häneltä voi aina kysyä apua ja sitä myös saa, minkä lisäksi yhdessä selvitetään haasteet. Jokainen tarvitsee sellaisen työkaverin kuin Karoliina!

Nähty erityisen paljon vaivaa

Vesa Karjalainen

Prisma

Haluaisin kiittää Joensuun Rauta-Prisman Vesaa erittäin ammattitaitoisesta, asiakaslähtöisestä sekä erinomaisen tilannetajun omaavasta palvelusta! Hän toi meille laituritikkaat mökille perille asti omalla kotimatkallaan ja joutui koukkaamaan varmasti ekstramatkaa matkallaan Ilomantsiin. Lisäksi hän toi kahvipaketin ja karkkipussin, kun oli jouduttu odottamaan tikkaita. Hän laittoi myös viestiä, että tuonti viivästyy tunnilla.Olen hämmentynyt siitä, miten huikea asenne ja miten vilpitöntä palvelua! Tämä samainen kaveri möi minulle keväällä kaasumuurikkasysteemin. Hän palveli viimeisen päälle, vaikka oli hirveä ruuhka ja grillit eivät kuulemma ole hänen ydinosaamistaan.Saatiin paras muurikka ja parasta palvelua ikinä! Ihan huippu loman aloitus, kiitos Vesa!

Marjatta Miinalainen

S-market Liperi

Asiakkaalta oli jäänyt auton avaimet marketin parkkipaikalla autoon ja auton ovet olivat lukossa. Lukitussa autossa oli asiakkaan puhelin. Asiakas oli kysellyt myyjiltä apuja. Hän sai puhelimen lainaksi, jotta saisi vara-avaimen autoon, mutta kukaan ei vastannut soittoihin. Marjatan työvuoro oli juuri loppumassa ja niinpä hän lähti töiden jälkeen asiakkaan kanssa hakemaan auton vara-avaimen Viinijärveltä ja toi asiakkaan takaisin kaupalle. Matkaa oli yli 50 kilometriä. Asiakas oli äärimäisen kiitollinen avusta ja hämmästeli, miten näin auttavaisia ihmisiä on ylipäätään olemassa.

Inhimillinen sankariteko



S-market Viinijärvi

Janette Karttunen **Kaisa Viskari**

Heti myymälän avauduttua saapui paikalle asiakas, jonka sekava olemus herätti myyjien Janetten ja Kaisan huomion. He seurasivat tilannetta ja huomasivat, että asiakkaan vaatteissa oli verta. Janette meni ystävällisesti kysymään, onko kaikki kunnossa, mutta asiakas vastasi sekavasti. Asiakasta pyydettiin istumaan, ja selvisi, että hänellä oli syvä haava takaraivossa ja verta oli valunut runsaasti. Janette ja Kaisa toimivat rauhallisesti ja määrätietoisesti: toinen soitti hätäkeskukseen ja toinen jäi seuraamaan asiakkaan vointia, kunnes ensihoito saapui paikalle.

Myöhemmin asiakkaan läheinen kävi kiittämässä henkilöstöä tilanteen huomaamisesta ja nopeasta toiminnasta. Hän kertoi, että asiakas oli joutunut viettämään pitkän ajan sairaalassa, aluksi useita päiviä teho-osastolla – eikä tilanne ollut ollut kaukana hengenvaarasta. Henkilön läheiset olivat helpottuneita, että hän sai apua nopeasti. Lämpimät kiitokset Janettelle ja Kaisalle hienosta tilannetajusta, rauhallisuudesta ja avunannosta – teidän ansiostanne asiakas sai ajoissa tarvitsemaansa apua.



S-market Outokumpu

Felix Ruohoaho

Kaksi pientä tyttöä oli hätääntyneenä tullut juhannuksena kassalle kertomaan, että pyörän ketjut ovat pudonneet ja matkanteko loppunut siihen. Hätä oli ollut iso, että miten pääsee kotiin, kun pyörä ei toimi. Kaiken juhannuskiireen keskellä meidän kesätyöntekijämme Felix oli käynyt auttamassa tyttöjä, laittanut ketjut paikalleen ja ilahtuneet tytöt pääsivät jatkamaan matkaansa. Sydämellinen sankariteko Felixiltä!



S-market Lieksa

Minna Turpeinen

Pitkän hellejakson aikana Minna huomasi, että asiakkaat näyttivät kauppaan tullessaan kuumuudesta uupuneita. Hän laittoi pienen pöydän heti myymälän sisääntulon läheisyyteen ja siihen vesihanallisen astian sekä mukeja. Viereen hän laittoi kyltin: "Hellepäivään helpotusta, ota tästä muki vettä, ole hyvä!" Saimme asiakkailta todella paljon positiivisia palautteita niin myymälässä kuin sosiaalisessa mediassakin. Tekoa todella arvostettiin ja asiakkaat olivat otettuja, että tällainen asia huomioidaan!



ABC Kontiolahti

Johanna Kakkonen

Asiakas saapui hyvin heikkovointisena yksikköön. Johanna huolehti hänestä useamman tunnin, jotta asiakas pääsisi jatkamaan matkaa. Asiakas laittoi jälkikäteen palautetta, jossa vuolaasti kiitteli huolenpidosta ja välittämisestä. Hän sanoi Johannan avulla olleen suuri merkitys niin asiakkaan henkiseen kuin fyysiseenkin jaksamiseen.



Prisma

Noora Hyvärinen & Siru Rönkkö

Palkitaan rohkeudesta, erinomaisesta tilannetajusta ja asiakkaan auttamisesta vaikeassa sairastilanteessa.

Työkavereiden poikkeuksellinen huomioiminen

Break Sokos Hotel Bomba

Armi Taurovaara

Uuden a la carte -ravintolamme Frans&Emman avajaisvalmennukseen saapui kouluttajaksi Jyväskylän kollegaravintolasta Saara, ja koulutuksessa oli tullut puheeksi, kuinka Saaran poika oli toivonut tuliaiseksi Nurmeksesta karjalanpiirakoita. Tarjoilijamme Armi oli tuumannut, että eihän tuliaiseksi mitään kaupan- tai leipomonkaan piirakoita voi viedä - ja olikin pitkän päivän päätteeksi pulikoinut iltapuhteina itse aidot karjalanpiirakat kotiinviemisiksi! Armi toimitti tekemänsä piirakat seuraavana aamuna Saaralle, ja ele löi kyllä lahjansaajan ällikällä, ja liikutukselta ei voitu välttyä.

Kuin kotonaan niin TikTokissa kuin keittiössäkin

Teksti **SALLA AIRAKSINEN**
Kuva **ILKKA KOSKI**

PKO:n SOME-sisällöntuottaja Kini Le on stara TikTokissa, mutta harva tietää, että hän loistaa myös keittiössä. Kini on valmistunut ravintolakokiksi vuonna 2010 ja vietnamilaisen äidin kokkausoppien sekä oman kokeilunhalun myötä Kinillä on oma nimikkoburgeri Amarillossa jo toista kertaa.

Kuka?
Kini Le
Työpaikka:
PKO:n konttori

Tuunaa burgerisi!

Kinimajoneesi 2.0 ohje, olkaa hyvä:

1. Sekoita 1 dl majoneesia ja 2 rkl ranskankermaa keskenään.
2. Lisää 2 rkl hienonnettuja säilöttyjä jalapenoja ja 1 tl niiden lientä.
3. Lisää 1 rkl hienonnettua tuoretta korianteria, 4 tl limen mehua, 1 tl valkosipulijauhetta, 1 tl sipulijauhetta ja 1tl savupaprikajauhe. Sekoita tasaiseksi.
4. Mausta suolalla, pippurilla ja sokerilla makusi mukaan.
5. Anna kastikkeen maustua kylmässä vähintään 30 minuuttia ennen tarjoilua.

Vaikka Kini töissä viihtyy kameran edessä, vapaa-ajalla hänet löytää usein keittiöstä. Ruoanlaitto on Kinille mieluisa harrastus sekä tapa pitää yhteyttä vietnamilaisiin juuriinsa.

– Olen oppinut ruoanlaittoa paljon vanhemmiltani. He ovat opettaneet minulle vietnamilaisen keittiön salaisuuksia, ja ne taidot ovat muodostaneet pohjan kaikelle sille, mitä teen keittiössä. Vietnamilaisessa ruoassa on paljon makukerroksia. On tuoreutta, yrttejä ja tasapainoa vahvojenkin makujen välillä, Kini kertoo.

Vaikka vietnamilaiset reseptit ovat Kinillä lähellä sydäntä, kokkailee hän monenlaista ruokaa.

– Grillaaminen, rulla-annokset, välimeren-tyylinen ruoka… ne ovat makuja, joiden pariin palaan aina uudelleen. Mutta samalla tykkään kokeilla erilaisia keittiöitä, koska ruoanlaitto on minulle luovuuden ilmaisua, samalla tavalla kuin some-sisältöjen tekeminen työssä, Kini kuvailee.

Burgeristaan tunnettu

Kinillä on Joensuun ravintola Amarillossa oma nimikkoburgeri, joka on saatavilla tämän vuoden loppuun saakka. Kuinka Kini Burger 2.0 luotiin?

– Burgerista on tainnut tulla minun bravuurini. Se on ruoka, jota ilman en voisi elää, ja jota ystäväni pyytävät minua usein tekemään. Sen kruunaa aina itsetehty majoneesi, jossa on hiukan potkua tottakai, Kini kertoo.

Ensimmäinen Kini Burger oli tarjolla Amarillossa jo vuonna 2021.

– Kini Burger oli niin suosittu, että Amarillo halusi sen uudelleen valikoimaansa. 2.0 version siitä tekee tänä vuonna lisukkeena olevat loaded nachot ja burgerin saa tällä kertaa myös vegaanisena, mikä on mielestäni loistava lisä, Kini taustoittaa.



Kini Burger 2.0 saa lihaisana maalaisversiona tai cityläisen vegaanisena versiona.

Moni annos päältä kaunis

SOME on täynnä kauniita kuvia täydellisistä ruoka-annoksista, mutta loppujen lopuksi maku ratkaisee.

– Tykkään laittaa ruokaa muille ja tuntuu hyvältä nähdä, kun ruuastani myös nautitaan. Vietnamilaisessa kulttuurissa ruoka on todella tärkeä osa yhdessäoloa, ja olen iloinen, että voin jatkaa sitä perinnettä omalla tavallani ystävieni kanssa, Kini summaa.

Mitä vinkkejä annat täydellisen burgerin loihtimiseen?

– Täydellisessä burgerissa pihvin tulee olla hyvää laatua ja itsetehdyllä majoneesilla pääset aivan eri tasolle. Sitä voi maustaa niin monella eri tavoin esimerkiksi valkosipulilla, chilillä tai yrteillä, mahdollisuudet ovat rajattomat, joten älä pelkää kokeilla, Kini kannustaa.

– Koko komeuden kruunaa oikein valittu juusto, jolla voi korostaa tai miedontaa muita makuja. Yksinkertaisuudessaan ei liikaa mitään, mutta tarpeeksi kaikkea, Kini vinkkaa.

TYT -tuloksissa laskua

KATSE JO TULEVAISUUDESSA

Teksti **LASSE TENHUNEN** Kuvat **PKO MAINOS**





PKO:n TYT-indeksi laski vuosien jälkeen korkeimmasta AAA-luokasta yhtä alemmaksi, mutta on edelleen selvästi valtakunnallista normia korkeampi. Suunnan kääntämiseen ei tarvita taikatemppuja, vaan huomion kiinnittämistä tuloksen takana oleviin seikkoihin.

PKO:n matkailu- ja ravitsemiskaupassa käytiin kesän aikana laajat muutosneuvottelut, jotka vaikuttivat selvästi tämän vuoden TYT-tutkimuksen tuloksiin.

– Tämä ei ole millään tavalla mara-toimialalla työskentelevien syytä, vaan on täysin ymmärrettävää, että kriittisyys työnantajaa kohtaan on noussut, henkilöstöjohtaja **Mika-Jussi Mononen** painottaa.

Suurinta arvosanojen lasku oli työnantajakuvan sekä johtamis- ja toimintakulttuurin osa-alueilla. Huomionarvoista on kuitenkin, että samaan aikaan lähijohtamista mittaava indeksi nousi edelleen viime vuodesta. Toimipaikkatasolla PKO:n esihenkilötyö koetaan siis yhdeksi yrityksen suurimmista vahvuuksista.

TYT-tutkimus oli tänäkin vuonna hyvin kattava, sillä siihen vastasi 95 prosenttia työntekijöistä. TYT-indeksi asettui tasolle 77,8 sen ollessa viime vuonna 79,5. PKO:n luokitus laski korkeimmalta AAA-tasolta seuraavaan AA+-luokkaan. Vertailukohteena oleva

valtakunnallinen normi-indeksi on tämän kokoluokan yrityksissä 69,9.

Vaikka kokonaisindeksi laski, suurimmalla osalla henkilöstöä tyytyväisyys kasvoi ja oli korkeampi kuin koskaan. Muutosneuvottelujen ulkopuolella olleen henkilöstön TYT-indeksi oli yli 80.

Luottamuksen palauttamista ja merkityksellisyyden luomista

– On selvää, että meidän on saatava synnytettyä uudelleen mara-toimialan luottamus työnantajaan. Pitää saada yhdessä aikaan onnistumisia. Vaikeat ratkaisut on nyt tehty, eikä uusia ole kiikarissa. Nyt homma pitää vaan saada uudestaan rullaamaan, Mika-Jussi miettii.

Hänen mukaansa juuri koko yrityksen tasoa mittaavat osa-alueet eli työnantajakuva sekä johtamis- ja toimintakulttuuri ovat ne kivijalat, joiden on oltava kunnossa, jotta muut osa-alueet voivat kehittyä.

Vuoden takaisten tulosten perusteella PKO:ssa kiinnitettiin huomiota esimerkiksi esihenkilötyöhön liittyvään luottamuksen ja turvallisuuden tunteeseen sekä työn merkityksellisyyden kokemiseen. Tulosten perusteella lähijohtaminen on kehittynyt oikeaan suuntaan ja parannusta tapahtui esimerkiksi ”voin vapaasti esittää näkemykseni esihenkilölleni, vaikka olisinkin eri mieltä hänen kanssaan” -väitteen osalta.

– Myös työn merkityksellisyyden osalta on tehty ihan oikeita asioita ja saatu kehitystä aikaan. Vaihtelua siinäkin on, mutta yli tuhat vastaajaa on kuitenkin kokenut, että työn merkityksellisyys on parantunut.

Mika-Jussi näkee kuitenkin työn merkityksellisyyden niin tärkeänä, että siihen on kiinnitettävä edelleen huomiota ja tehtävä toimenpiteitä merkityksellisyyden tunteen parantamiseksi.

Mistä merkityksellisyys syntyy?

Tulevaisuuden visiointi ei ole aina helppoa, mutta Mika-Jussi Mononen on hyvin vakuuttunut siitä, että työelämämme on lähitulevaisuudessa suuren murroksen edessä.

– Kun kysytään meillä nyt kesätöissä olevilta nuorilta, mikä heidän motiivinsa ja päämääränsä on tehdä työtä, on vastaukset hyvin erilaisia kuin vanhemmilla sukupolvilla. Työ ei olekaan enää tärkeysjärjestyksessä kärjessä, vaan sitä tehdään muun elämän ehdoilla ja työnantajan sijasta työntekijä haluaisi määritellä kuka, mitä, missä ja milloin työtä tehdään.

PKO:ssa yksi vastaus muutokseen on yhteisöllinen työvuorosuunnittelu, jonka pilotointi on alkamassa osassa toimipaikkoja ensi vuoden aikana. Mallia on kokeiltu S-ryhmän osuuskaupoissa hyvällä menestyksellä jo reilun kahden vuoden ajan.

Yhteisöllisessä työvuorosuunnittelussa työntekijät pääsevät mobiilisovelluksen avulla itse poimimaan heille sopivia työvuoroja toki myös muun työryhmän tarpeet huomioiden. Malli vaatii toimivaa yhteispeliä ja joustavuutta, mutta tarjoaa myös hyvät mahdollisuudet sovittaa työtä ja vapaa-aikaan toisiinsa ihan uudella tavalla. Näin työn merkityksellisyys kytkeytyy isompaan merkityksellisyyden tunteeseen, kun jokainen voi itse määritellä oman elämänsä prioriteetteja.

Tutkimuksen kehityttävä työelämän ehdoilla

Työelämää ravistelevien arvostusten muuttuessa on myös TYT-tutkimuksen uudistuttava niiden mukaisesti.

– Voi olla niin, että ne asiat, jotka koemme osaavamme hyvin ja ajattelemme vahvuuksiksi, ovatkin tulevaisuudessa jopa jarruja.

Mika-Jussin mukaan tarvitaan näkökulman muutosta, jonka avulla voidaan pyrkiä löytämään edes ne kysymykset, joilla lähdetään selvittämään henkilökunnan ajatuksia. Tällä hetkellä TYT-tutkimuksessa ei ole juurikaan kysymyksiä, jotka pyrkivät selvittämään työn ohella ihmisen koko elämän kokonaisuutta.

" Työn merkityksellisyys kytkeytyy isompaan merkityksellisyyden tunteeseen, kun jokainen voi itse määritellä oman elämänsä prioriteetteja."

– Jos pystyy itsensä altistamaan tämmöiselle keskustelulle ja pohdiskelulle, niin voi aika äkkiä huomata sen ajattelumallien eron. Mehän lupaamme, että meidän kanssamme voit rakentaa yhteisen tulevaisuuden, mutta kysymys kuuluukin, minkälaisen tulevaisuuden.

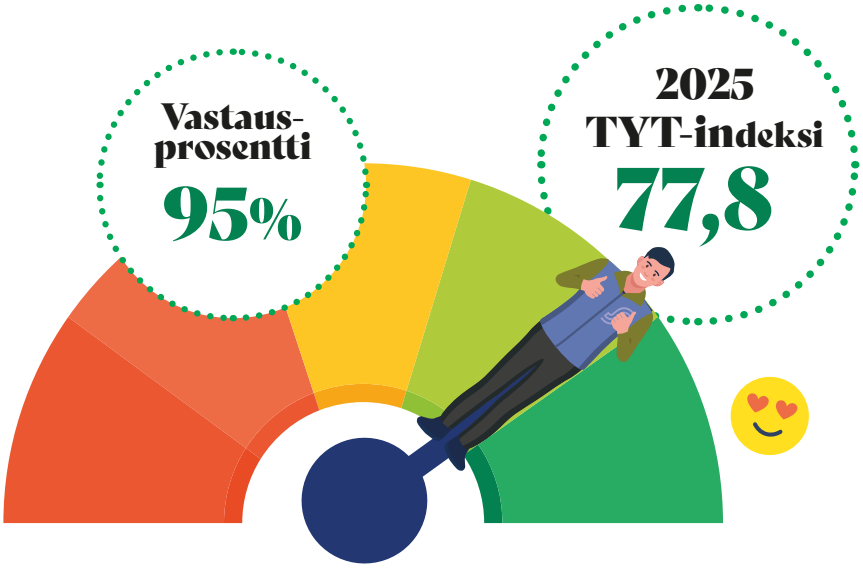
Vastaajaryhmät paremmin esille

TYT-tutkimuksen kehittämisen tavoitteena on ollut myös se, että erilaiset taustamuuttujilla eroteltavat vastaajaryhmät saadaan erottumaan paremmin toisistaan. Se pitää tehdä kuitenkin niin, että vastaajien anonymiteetti säilyy.

– Tavoitteena on, että merkitykselliset tulokset eivät huku kokonaisuuteen. Jos siellä olisi esimerkiksi jokin vastaajaryhmä, joka on selvästi tyytymätön ja vaikuttaisi sitä kautta kokonaistulokseen, on tärkeää pystyä erottamaan se.

Kehittämistyötä on tehty taustakysymyksiä järkevöittämällä, jolloin saadaan paremmin eroteltua, mihin ryhmiin vastaaja kuuluu. Esimerkiksi isoissa toimipaikoissa osastojako on tehty tarkemmin, jotta kukin esihenkilö saa tarkemman tuloksen juuri omalta työryhmältään.

Olennaista on niin ikään eri ikäryhmien erottelu, mikä mahdollistaa nousevien trendien tunnistamisen ja niihin reagoimisen ajoissa.



96,9

S-marketeissa lyötiin tiskiin huippulukemia

PKO:n korkeimman TYT-indeksiluvun saavutti tänä vuonna Joensuun S-market Vehkalahti, kun taas kovimpaan tulosparannukseen ylsi S-market Kesälahti. Molemmissa marketeissa on panostettu erityisesti palautteen antamiseen.

Teksti **LASSE TENHUNEN** Kuvat **JARNO ARTIKA**



Janne Hurskainen muistuttaa, että hyvät tulokset säilyvät vain vaalimalla hyviä käytäntöjä joka päivä.



Palveluvastaavat Susanna Keränen ja Elisa Kontkanen (kuvassa) antavat ahkerasti palautetta hyvistä suorituksista.

Kesälahdella TYT-lukeman nousu perustui etenkin palautteen antamisessa, perehdyttämisessä ja esihenkilötyössä tapahtuneisiin tulosparannuksiin.

– Olen tosi iloinen ja on tärkeä asia, että saatiin tämän vuoden tulosta nostettua, marketpäällikkö **Suvi Kouva** kiittelee.

S-market Vehkalahden TYT-lukema 96,9 on taas niin järisyttävän korkea, että luvuista on vaikea poimia parhaita tai eniten kehitystä kaipaavia osa-alueita. On siis kysyttävä asianosaisilta itseltään.

– Meillä on tosi hyvin yhteen hitsaantunut ja avoin työryhmä, jossa luotamme toisiimme. Meillä jokainen saa olla omanlaisensa ja mennään jokaisen omilla vahvuuksilla. Oikeat ihmiset ovat oikeilla paikoilla. Sen pohjalta rakennamme myös työvuorot, marketpäällikkö **Janne Hurskainen** kertoo.

Jo viime vuonna korkea TYT-lukema parani entisestään, kun palautteen antamiseen on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota. Sen allekirjoittaa Jannen ohella myyjänä ja palveluvastaavana toimiva **Susanna Keränen.**

– Pyrimme yhdessä päällikön ja toisen palveluvastaavan kanssa antamaan positiivista palautetta tosi paljon. Toki annamme myös kehittävää palautetta, mutta juuri positiivisen palautteen antaminen pienistäkin asioista vaikuttaa ja täällä on mukava olla töissä.

Susannan mukaan työryhmässä keskustellaan muutenkin avoimesti kaikista asioista ja mahdollisia ongelmia ei jäädä vatvomaan, vaan ne käsitellään heti.

Tulokset eivät pysy itsestään

S-marketeissa yhteiset TYT-purut pidetään ensi vuoden alulla. Niillä on tärkeä rooli yhteisten kehityskohteiden sopimisessa.

– Tutkimuksen rooli on todella tärkeä. Jotta tähän vuoteen pystyttiin parantamaan, piti edellisvuoden TYT-tuloksia käydä purussa tarkkaan läpi ja pohtia kehityskohteita, Suvi Kouva sanoo.

S-market Vehkalahdessa parannettavaa ei lukujen valossa paljoa ole, mutta se ei tarkoita, että voidaan jäädä laakereille lepäämään.

– Koko ajan täytyy pitää mielessä samat, nyt hyvällä mallilla olevat asiat – ja puhua ja pitää pinnalla näitä asioita joka päivä. Muuten tulokset lähtevät laskuun hyvin nopeasti, Janne Hurskainen painottaa.

Saa hyvistä tuloksista toki myös nauttia ja muistaa antaa niistäkin kiitosta.

– Haluan kiittää erittäin paljon omaa työryhmääni. Olen tosi ylpeä, että on saatu tällainen tulos aikaan ja kehitytty monta vuotta peräkkäin. Annan myös omalle esihenkilölleni kiitokset, että hän on luottanut ja tsemppaa meitä. Kyllähän tämä isona porukkana tehdään kumminkin. Ja meillä se näkyy näin.

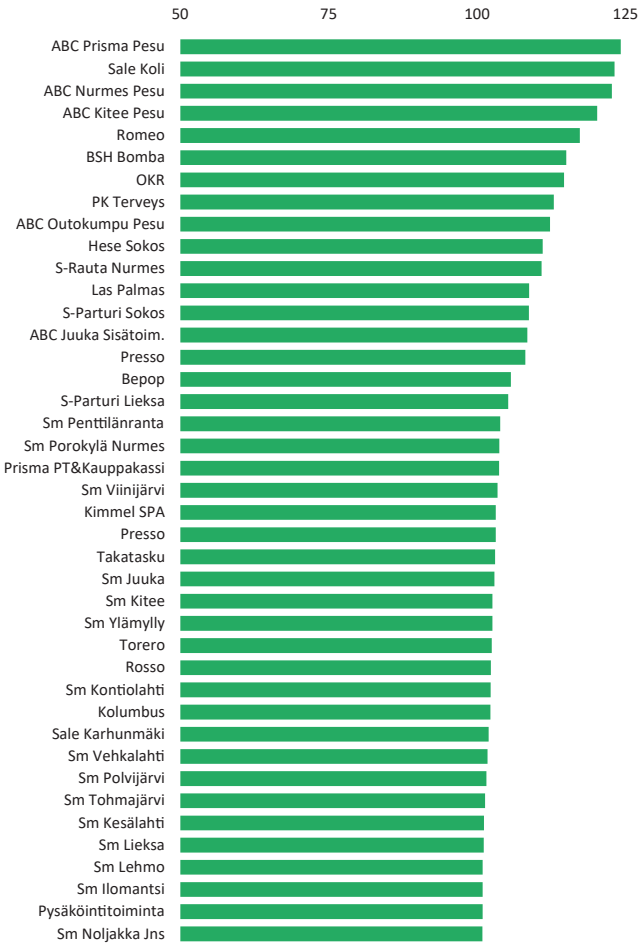
" TYT-tutkimuksen rooli on todella tärkeä, jotta voidaan parantaa ja pohtia kehityskohteita seuraavaa vuotta varten."

— *Suvi Kouva*





Myynnin kehitys 01-10/2025



Ratkaisevat viikot edessä

Tätä kirjoitusta lukiessanne elämme varsinkin vähittäiskaupassa kaupallisesti ratkaisevien viikkojen aikaa, kun taas esimerkiksi matkailu- ja ravitsemiskaupassa kiivain pikkujoulusesonki ajoittui marraskuulle. Palveluliiketoiminnoissa toiminta rytmittyy hieman tasaisemmin.

Vähittäiskaupassa joulukuu on perinteisesti ollut heinäkuun ohella vuoden isoin myyntikuukausi, joten nyt meiltä kaikilta tarvitaan rutkasti iloista palvelumieltä. Hyvä mieli hymyllä -tekeminen kantaa myös joulukaupan kiireiden keskellä. Yhteisen teeman myötä palveluilmeemme on ottanut tiikerinloikan eteenpäin ja myönteistä asiakaspalautetta tulee jatkuvasti. Kiitos tähänastisesta hyvästä työstä!

Jokaisen työpanos on tärkeä!

Osuuskaupan menestyksen teemme kaikki me yhdessä palvelu- ja kassatapahtuma kerrallaan. Jokaisen työpanos on ratkaisevan tärkeä.

Kuten oheisesta taulukosta näkee, tammi-lokakuussa kassatapahtumia oli tavallista enemmän ABC Prisman pesukadulla, Sale Kolilla sekä ABC Nurmeksen autopesulla ja nämä yksiköt latasivat tiskiin kovimmat myynninkehitysindeksit.

Onnittelut hyvästä myynnin kehityksestä kaikille yksiköiden vetäjille ja työntekijöille!

Tiukille menee

Tänä vuonna tavoittelemme 655 miljoonan euron myyntiä ja 25 miljoonan euron operatiivista tulosta. Joulukaupan hieno onnistuminen voi kääntää luvut siihen asentoon, että pääsemme maksamaan henkilökunnan voittopalkkiot, mutta tiukille se menee. Tulostavoite on siinä mielessä armoton, että jos jäädään hieman alle, voittopalkkiot jäävät maksamatta. Koitetaan yhdessä saada joulukaupasta hyvä tulos, jotta pääsisimme tulostavoitteisiin.

Vaikka jäisimme operatiivisesta tulostavoitteestamme, se on hyvä muistaa, että PKO on hyvässä taloudellisessa kunnossa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että yhteinen osuuskauppamme on tulevinakin vuosina vakaa ja varma työnantaja sekä palkanmaksaja.

Tsemppiä kaikille myyntityöhön ja hyvää joulun odotusta!

Juha Kivelä
toimitusjohtaja



Vuonnna 2024 joulutervehdyksiin varatut rahat lahjoitettiin asiakasomistajien toiveiden mukaisesti Löytöeläimet ry:lle. Kuvassa PKO:n viestintä- ja vastuullisuusjohtaja Petri Vähä sekä Löytöeläimet ry:stä Satu Lukin, Taina Vänskä ja Taina Kaivolahti.

PKO jakaa hyvää joulumieltä ja tukee yhteistä hyvää

Teksti **JUHA KIVELÄ** Kuvat **PKO MAINOS**

Kaikki toiminta lähtee arvoista. PKO:n arvot, kilpailukyky ja yhteistä hyvää, ohjaavat toimintaamme. Yhteistä hyvää -arvo näkyy joulun aikaan käytännössä siten, että lahjoitamme rahaa hyväntekeväisyyteen ja tarjoamme myös asiakasomistajille väyliä osallistua auttamiseen. Näin teemme yhdessä arvokasta työtä sekä paikallisesti että osana S-ryhmän valtakunnallisia yhteistyökumppanuuksia. Vastuunkanto ympäröivästä yhteisöstä kuuluu osuustoiminnan keskeisiin arvoihin.

"Vastuunkanto ympäröivästä yhteisöstä kuuluu osuustoiminnan keskeisiin arvoihin."

Lahjoitus omistajien toiveiden mukaan

PKO on vuodesta 1987 lähtien ohjannut joulutervehdyksiin varatut rahat paikallisten toimijoiden hyväksi. Tänäkin vuonna kysyimme asiakasomistajilta toiveita ja ideoita 3 500 euron lahjoituskohteeksi. Omistajat myös äänestävät sen, kenelle lahjoitus annetaan. Tätä kirjoittaessa lahjoituksen saaja ei ole tiedossa, mutta julkistamme valinnan sekä Workvivossa että sosiaalisen median kanavissamme. Aiemmin lahjoituksen ovat saaneet muun muassa Omaiset mielenterveystyön tukena, MLL ja Pohjois-Karjalan Syöpälapset Sykkyrä ry.

Vaikuttavaa yhteistyötä

PKO osallistuu S-ryhmän valtakunnallisiin hyväntekeväisyyshankkeisiin ketjumaksujen kautta. SOK:n sopimana olemme tehneet lahjoituksen Joulupuu-keräykseen, jossa kerätään joululahjoja eriarvoisessa asemassa oleville lapsille ja nuorille. Prisman verkkokaupan ja Hopen perinteinen joululahjakeräys oli tänä vuonna käynnissä 18.11.–3.12. välisen ajan. Keräysaikana Prisman verkkokaupassa lahjoitetut tuotteet toimitetaan Hopen kautta vähävaraisille lapsiperheille ympäri Suomen. Joulunajan apu on monessa suomalaisperheessä toivottu lahja, sillä lapsiperheiden avun tarve on kuluvan vuoden aikana kasvanut merkittävästi.

Yhteinen liiketaloudellisesti tuloksekas työmme mahdollistaa sen, että voimme auttaa ja tehdä yhteistä hyvää. Kiitos, kun olet mukana tekemässä hyvää.

Osuustoiminnallisin terveisin,
Juha



Kuvassa Viinijärven S-marketin työntekijöitä vasemmalta Jenna Raassina, Sanna-Riina Rouvari, Kaisa Viskari ja Rasmus Korpela.

Miten tehdään voittavaa kauppaa?

PKO:n marketkaupalla menee hyvin. Myymälät ovat hyvässä kunnossa, henkilöstö on sitoutunutta ja tavoitteellista, asiakastyytyväisyys korkealla ja tulosta syntyy. Silti aina löytyy myös kehitettävää. Viinijärven S-marketin viime vuosien kehitys on malliesimerkki siitä, mitä jatkuva parantaminen parhaimmillaan tarkoittaa.

Teksti **KRISTIINA TAMMITIE** Kuvat **ILKKA KOSKI**

Vuonna 2021 olimme laadun kolmiloikassa valtakunnan rankingissa 440 myymälän joukossa sijalla 373. Sieltä on noustu ylöspäin pitkin harppauksin, ja tänä vuonna olemme ykköspaikkaa pitävän Liperin S-marketin kannoilla kakkosena, kuvailee marketpäällikkö **Sanna-Riina Rouvari**.

Aloittaessaan esihenkilönä neljä vuotta sitten Sanna-Riina sanoi työryhmälleen, että jatkossa suunta on kohti korkeuksia. Alkuun porukka epäili, ettei pikkupaikkakunnan pieni S-market voi ruveta haastamaan isoja myymälöitä, eikä kärkipaikoille ole mitään mahdollisuuksia.

– Piti valaa uskoa työtekijöihin ja lähteä askel askeleelta parantamaan omia tekemisiämme. Muutos ei tullut sormia napsauttamalla, vaan pitkäjänteisellä työllä sekä työntekijöiden sitoutumisella parhaisiin toimintatapoihin. Olemme valinneet yhdessä aina tietyille ajanjaksolle muutamia kehittämiskohteita, joihin on keskitytty. Kun loikka on tehty, on pidetty tekeminen tinkimättömästi korkealla tasolla ja otettu samalla seuraava steppi ylöspäin.

Tärkeää tietää, mihin oma työ vaikuttaa

Sanna-Riina pitää erityisen tärkeänä sitä, että jokainen työntekijä tunnistaa omien tekemistensä syyt ja seuraukset, eli miksi tietyt asiat pitää tehdä tietyllä tavalla.

– Meillä jokainen ymmärtää esimerkiksi saldojen oikeellisuuden merkityksen. Jos järjestelmä ilmoittaa virheestä, siihen reagoidaan viivyttelemättä ja tarkistetaan tilanne.

Kukaan ei enää epäile, etteikö Viinijärvellä pystyttäisi tekemään voittavaa kauppaa.

– Olen todella ylpeä työryhmästäni. Olemme onnistuneet muuttamaan asiakasvirtojen suuntaa niin, että paikalliset asiakasomistajat suuntaavat kauppareissunsa entistä useammin meille. Asiakaskohtaamiset hoidetaan aina hymyn kera, saatavuus on kunnossa ja valikoimat viilattu vastaamaan paikallisiin tarpeisiin. Meihin luotetaan paitsi arkena, nykyään myös juhlapyhien aikaan. Eräs rouva totesi äskettäin asioineensa meillä 30 vuotta, eikä myymälä ole koskaan ollut sellaisessa loistossa kuin nyt. Tällaiset palautteet ovat ihan parhaita motivaattoreita, Sanna-Riina hymyilee.



Asiakastyytyväisyyden ohella myös henkilöstön tyytyväisyys on sujuvan arjen ja hyvän fiiliksen myötä Viinijärven S-marketissa poikkeuksellisen korkea. Tänä vuonna TYT-luku oli huikea 92,5. Omaa kieltään kertoo sekin, että työryhmään on saatu neljän vuoden sisällä 11 Palvelun ilmaveivi -palkintoa.

– Meillä on todella tiivis, poikkeuksellisen avoin ja keskusteleva porukka, jossa tehdään töitä rivakalla otteella ja hyvällä mielellä, yhdessä onnistuen.

Kolmella kärjellä jatkuvan parantamisen tiellä

S-ryhmän marketkaupan uudessa voittavan kaupan strategiassa keskiössä on asiakasomistajien tarpeisiin vastaaminen, kustannustehokkuus ja hintakilpailukyky, jatkuva parantaminen ja vastuullisuus. Näiden keskeisten teemojen puitteissa voittavaa kauppaa toteutetaan PKO:ssa vuonna 2026 kolmella kärjellä.

Tärkeä tekeminen nro 1: terävä tuntikäyttö

– Meillä ensi vuoden ykkösasia on terävä tuntikäyttö. Se ei tarkoita sitä, että askeleen pitää pidentyä tai tihentyä. Sen sijaa tehdään oikeita asioita fiksummin ja järkevämmin, toimialajohtaja **Henrik Härkönen** selvittää.

Parin viime vuoden aikana on saatu paljon uusia työkaluja ja järjestelmiä, jotka tehokkaasti hyödynnettyinä suoraviivaistavat tekemistä ja nostavat suorituskykyä.

– Ennustepohjainen tilaaminen toimii koko ajan paremmin, mikä näkyy kohentuneena saatavuutena ja pienempänä hävikkinä. Työ myymälässä on muuttunut merkittävästi, painottuen hyllyttämisen ja asiakaspalvelun lisäksi entistä enemmän saldoseurantaan ja saldojen oikeellisuuden varmistamiseen. Tämä muutos vaikuttaa työvuoroihin ja työn rytmitykseen.

Myyjät ovat takatilojen sijasta asiakkaiden keskellä aiempaa enemmän, koska valtaosa työtehtävistä hoidetaan hyllyjen välissä Kamulla. Rutiininomaista taustatyötä, kuten hintaetikettien käsittelyä, vähentävät myös sähköiset hintanäytöt, jotka ovat jo käytössä Prismassa sekä suurimmissa, uusissa ja uudistetuissa S-marketeissa. Vuoden 2026 aikana suunnitelmissa on siirtyä ESL-näyttöjen aikaan yhä useammissa yksiköissä.

Tärkeä tekeminen nro 2: yhteiset toimintamallit

Toiseksi keskeiseksi tekemiseksi Henrik nostaa yhteiset toimintamallit.

– Siirrytään samankaltaisesta samanlaiseen entistä paremmalla otteella. Otamme muun muassa käyttöön vastuuperehdytysmallin, jossa samat henkilöt hoitavat kaikissa yksiköissä tietyillä alueilla uusien työntekijöiden perehdyttämisen. Näin varmistamme, että jokainen saa laadukkaan ja samansisältöisen perehdytyksen, joka voidaan tarvittaessa hoitaa myös keskitetysti, esimerkiksi useamman yksikön kesätyöntekijöille yhtä aikaa.

Yhteisiä toimintamalleja haetaan myös luomalla samankokoisista ja samantyylisissä toimintaympäristöissä sijaitsevista yksiköistä sparripareja, joiden toimintaa vertaillaan keskenään.

– Kun luvuista löytyy eroavaisuuksia, pureudutaan asiaan tarkemmin ja nähdään, mistä erot syntyvät.

Henrik muistuttaa, etteivät samat toimintamallit sovellu sellaisenaan kaikkiin samankaan ketjun yksiköihin.

– Meillä on hyvinkin erilaisissa toimintaympäristössä ja kilpailutilanteissa toimivia eri kokoisia myymälöitä, joissa on vaihtelevia palvelutarjoomia sekä asiakasryhmiä ja -rytmejä. Joensuun nukkumalähiössä käydään kaupassa töistä tullessa kello 16–18, kun taas maaseudulla ikäihmiset hoitavat kauppareissunsa ennen puolta päivää. Meidän pitää tunnistaa nämä erityispiirteet ja rakentaa malli, miten esimerkiksi miehitys hoidetaan parhaalla tavalla kussakin yksikössä.



Viinijärven S-marketissa puhalletaan yhteen hiileen.

Tärkeä tekeminen nro 3: hyvä mieli hymyllä

Pari vuotta sitten startattu PKO:n Hyvä mieli hymyllä -toimintamalli pidetään edelleen kärkitekemisenä, koska se vaikuttaa merkittävästi työ- ja asiakastyytyväisyyteen, ja on kaupallisen onnistumisen tärkeimpiä rakennuspalikoita. Hymy 2.0 on myös yksi laatuloikan uusista mittareista, joka kertoo asiakaskohtaamisten onnistumisesta.

– Hyvä mieli hymyllä on tuonut meille tavattoman paljon kiittävää asiakaspalautetta, ihan päivittäin eri puolilta maakuntaa. Asiakasomistajamme kertovat, miten mukavalta tuntuu mennä kauppaan, jossa hyvä mieli näkyy, kuuluu ja tuntuu. Meidän väki on itse asiassa nostanut asiakaspalvelun tasoa koko Pohjois-Karjalassa kirittämällä myös kilpailijoitamme riman nostamiseen, Henrik Härkönen kiittää.



Henrik Härkösen terveiset:

– Kiitos hyvästä vuodesta! Tekeminen on ollut huikeata kaikilla mittareilla, joista monissa ollaan S-ryhmän kärkiporukoissa. Olen äärimmäisen tyytyväinentehtyyn työhön.



Tiina Pikkarainen (vas.), Helena Karjalainen ja Tapio Hautanen ovat tehneet pitkän työuran Bomballa.

Hetki, joka ei unohdu

Helmikuun alussa tulee kuluneeksi tasan 10 vuotta siitä, kun Break Sokos Hotel Bomba siirtyi PKO:n omistukseen. Tiina Pikkarainen, Tapio Hautanen, Leena Koljonen-Kostjala ja Helena Karjalainen muistavat edelleen elävästi hetken, jolloin he saivat kuulla siirtyvänsä PKO:lle töihin.

Teksti **KRISTIINA TAMMITIE** Kuvat **ILKKA KOSKI, JULIA KRISHTAPOVYCH JA PKO**

Perjantai 22. päivä tammikuuta 2016. Nurmeksen Bomballa on pakkanen kiristynyt yöllä kolmenkymmenen asteen hujakoille. Pitkälle pakkasen puolelle ovat painuneet myös Break Sokos Hotel Bomban henkilökunnan mielialat. Heidän työnantajansa Jukolan Osuuskauppa on päättänyt lopettaa raskaasti tappiollisen ja puitteiltaan pahasti ajan kelkasta pudonneen Bomban liiketoiminnan. Pienellä osuuskaupalla ei ole mahdollisuuksia investoida välttämättömiin uudistuksiin miljoonia euroja. YT-neuvottelut on käyty, kaksi kolmasosaa henkilöstöstä irtisanottu ja viimeinen työvuoro on jokaisella tiedossa. Pitkäaikaiset työntekijät surevat omien työpaikkojensa, toimeentulonsa ja yhteen hitsautuneen tiiminsä menettämistä, samoin Nurmeksen tunnetuimman maamerkin ja karjalaisuuden symbolin surkeaa loppua.

"PKO oli Bomban pelastus."

Henkilökunta on kutsuttu aamun valkenemisen hetkellä infotilaisuuteen, jossa heille kerrotaan, että Bomba on myyty. Ostaja ei ole pakolaisten vastaanottokeskuksille tiloja vuokraava kiinteistösijoitusfirma, kuten oli pelätty, vaan vakavarainen ja menestyvä naapuriosuuskauppa PKO. Toimitusjohtaja **Juha Kivelä** astuu työryhmän eteen kertomaan, että Bomban tarina jatkuu. Irtosanomiset perutaan ja henkilökunta siirtyy PKO:n palvelukseen. Suunnitelmissa on suuria uudistuksia, joilla Bomba nostetaan sille kuuluvaan asemaan Pohjois-Karjalan matkailun kärkikohteeksi Kolin rinnalle.

Kuulijat nousevat seisomaan, ja alkavat spontaanisti taputtaa. Raikuvat aplodit kestävät pitkään ja ihmiset halailevat toisiaan. Helpotus ja ilo ovat niin suuria, ettei tilanne jätä ketään kylmäksi. Silmäkulmiaan pyyhkii vaivihkaa porukan uusi pomokin.

– En ollut ollenkaan varautunut työntekijöiden reaktioon, enkä tule koskaan unohtamaan sitä hetkeä. Väki odotti viimeistä niittiä ja verokorttia käteen, ja sitten tulikin jotain ihan muuta, Juha Kivelä kuvailee liki kymmenen vuotta myöhemmin, edelleen liikutusta äänessään.

Omistajavaihdos synnytti intoa ja iloa

Bomban omistajavaihdosta koskevan infotilaisuuden muisteleminen sykähdyttää edelleen kaikkia muitakin paikalla olleita.

– Ei sitä hetkeä kukaan ole unohtanut, oli se niin täynnä tunnetta. Saatiin fantastisia uutisia, juuri sellaisia, joita olin hiljaa mielessäni koko ajan toivonut. PKO:n tuleminen Bomballe antoi koko porukalle ihan valtavasti intoa ja iloa töiden tekemiseen. Itse olen vielä tänäkin päivänä ihan yhtä innoissani työstäni kuin nuorena miehenä, Bomban ravintoloissa tarjoilijana yli 40 vuotta työskennellyt **Tapio Hautanen** kertoo.



Bomban järvisiipi-laajennusosa valmistui kesällä 2024.

Bomban vuosilukuja:

- **1978:** Bomban talo ja karjalaiskylä valmistuvat. Sen omistavat Suojärven Pitäjäseura, Karjalan liitto ja Nurmeksen kaupunki.
- **1980:** Bomba on Suomen neljänneksi suosituin matkailukohde.
- **1991:** Nurmeksen kaupunki avaa Bomban talon naapuritontille Itä-Suomen ensimmäisen kylpylän.
- **2004:** Kaupunki sekä vähemmistöosakkaat Yyterin kylpylähotelli ja Matkailunkehitysyhtiö Nordia myyvät Bomban talon ja vuokraavat kylpylän Jukolan Osuuskaupalle.
- **2007:** Myös kylpylä siirtyy Jukolan omistukseen. Metsäsiipi valmistuu seuraavana vuonna.
- **2016:** Jukolan Osuuskauppa myy Break Sokos Hotel Bomban liiketoiminnan ja rakennukset Pohjois-Karjalan Osuuskaupalle.
- **2017:** Bomban kylpylä avataan kokonaisvaltaisesti uudistettuna.
- **2024:** Hotellin laajennusosa, Pielisen aalloille upeat näkymät tarjoava järvisiipi valmistuu.

Hotellin vastaanotossa viikoittain työvuoroja tekevä eläkeläinen **Helena Karjalainen** muistaa, että ankeista tunnelmista ja luopumisen tuskasta huolimatta työryhmässä oli päätetty hoitaa asiakaspalvelu viimeiseen hetkeen saakka tyylikkäästi.

– Kun muutama työvuoro oli enää jäljellä, saatiin tietää omistajan vaihtumisesta ja töiden jatkumisesta. Kyseinen päivä oli yksi työelämäni kohokohdista. Sen jälkeen oli taas päät ja kädet täynnä energiaa ja innostusta, ihan samalla tavalla kuin silloin, kun oltiin vasta tultu töihin avaamaan Itä-Suomen ensimmäistä kylpylää, Helena nauraa.

Hänen kanssaan samaan aikaan 1990-luvun alussa Bomballa aloitti **Leena Koljonen-Kostjala**, joka toimii tätä nykyä hotellin palvelupäällikkönä. Hän sanoo, että PKO oli Bomban ensimmäinen omistaja, joka sai toiminnan oikeille raiteille.

– Olen vilpittömän ylpeä tästä paikasta, erityisesti meidän paljon kiitellystä karjalaisen iloisesta ja välittömästä henkilökunnasta, josta huokuu aito halu palvella jokaista vierastamme mahdollisimman hyvin, Leena kehuu työkavereitaan.

Henkeen ja vereen bombalainen

Tiina Pikkarainen on Bomban senioreiden työvuosikuopus. Hänen uransa Bomballa alkoi vuonna 2005, pian sen jälkeen, kun Jukolan Osuuskauppa osti liiketoiminnan Nurmeksen kaupungilta.

– Olen henkeen ja vereen bombalainen. Eniten rakastan sitä, kun saan pukea karjalaisen naisen arkiasun ylleni, ryhtyä vieraanvaraiseksi emännäksi, tarjota hyvää ruokaa sekä vetää opastuksia ja kertoa Bomban historiasta. Ihmiset ovat ilahduttavan kiinnostuneita karjalaisesta kielestä, tavoista, perinteistä ja ruokakulttuurista. Esimerkiksi ryhmille järjestettävissä piirakkapajoissa on aina innokkaita leipojia.

Bomban pelastus

Tiina, Tapio, Leena ja Helena kertovat saaneensa kymmenen vuotta sitten PKO:ssa erittäin lämpimän vastaanoton.

– Tuli sellainen tunne heti alusta alkaen, että henkilöstöstä todella välitetään ja töitä tehdään yhdessä. Aina on saanut apua ja tukea työkavereilta, esihenkilöiltä tai konttorin väeltä, onpa tilanne mikä tahansa, Tiina luonnehtii.

– Myös johtaminen ja henkilöstön kuuleminen ovat parantuneet koko ajan. Olen ollut ehdottoman tyytyväinen PKO:hon, joka pitää aidosti huolta omistaan, Tapio komppaa.

Vuodet ovat kuluneet nopeasti. Bomban alueen päivittäminen kilpailukykyiseksi ja asiakkaiden odotuksiin vastaavaksi on edennyt vaiheittain, huipentuen hotellin järvisiiven valmistumiseen puolitoista vuotta sitten.

– Valtavan paljon on tänä aikana tapahtunut ja saatu aikaiseksi. On tullut uusia ohjelmapalveluja, saatu uusia ravintoloita ja rakennettu uusia hotellihuoneita, ja niiden myötä asiakasmäärät ovat tuntuvasti kasvaneet. Kaikki nurmeslaiset ovat yhtä mieltä siitä, että PKO oli Bomban pelastus.



Bomban talo ja karjalaiskylä ovat valmistuneet vuonna 1978.

Ravintolamaailmasta

vauhdikkaaseen liikenne-myymälään

Anna-Mari Summala siirtyi liikennemyymäläpäällikön tehtäviin ravintola Aittarannan ravintola-päällikön tehtävistä.

Teksti **SALLA AIRAKSINEN**
Kuva **ILKKA KOSKI**



Uusi työ on mielenkiintoista, puitteet ovat kohdillaan ja työporukka sekä koko ABC esihenkilötiimi on ottanut minut todella hyvin vastaan, Anna-Mari Summala kertoo.

Sekä ravintolassa että liikennemyymälässä työskentelyssä korostuvat asiakaspalvelu ja tiimin johtaminen. Suuria erojakin kuitenkin on.

– Nykyinen uusi rooli on huomattavasti laajempi. Liikkuvia paloja arjessa on paljon aiempaa enemmän ja työtehtävät ovat vaihtelevia, **Anna-Mari Summala** kuvailee.

Ravintolapäällikön työhön tottuneelle aikaiset aamuherätykset olivat aluksi huolenaihe.

– Iltapainotteiseen työhön tottuneena pohdin, kuinka uusi työrytmi sopii minulle. Muutos on kuitenkin ollut vain positiivinen eikä lähellekään niin hankalaa, mitä alkuun ajattelin, Anna-Mari kertoo.

Liikennemyymälässä jo lounasaika tuo ensimmäisen kiirehuipun.

– Tekemistä riittää aamusta iltaan ja työpäivät menevät todella vauhdikkaasti, mutta hektinen arki ei pelota minua. Uusi työ on mielenkiintoista, puitteet ovat kohdillaan ja työporukka sekä koko ABC esihenkilötiimi on ottanut minut todella hyvin vastaan, Anna-Mari kertoo.

"Työ- ja asiakastyytyväisyys tulee aina olemaan minulle kaikista tärkeintä."

– ABC Siihtalassa erityinen lisä on, että Kahvila-Konditoria Houkutuksen noutomyymälä on saman katon alla. Houkutus toimittaa meille myyntiin tuoreita herkkuja kuutena päivänä viikossa, Anna-Mari kiteyttää.

Oppimista ja ideoita

Suurimmaksi uuden työnkuvan haasteeksi Anna-Mari mainitsee uusien asioiden ja järjestelmien oppimisen nopeassa aikataulussa. Onneksi aikaisempi kokemus auttaa.

– Keskeiset esihenkilön tehtävät ovat minulle jo tuttuja, joten olen voinut keskittyä uuden arjen opettelemiseen. Esimerkiksi ymmärrys liikennemyymälän ruokatuotteita sekä niiden kannattavuutta kohtaan on saanut pääni tulvimaan uusia ideoita, Anna-Mari iloitsee.

Tulevaisuuden tavoitteet ovat myös selkeät.

– Ensimmäisenä tavoitteenani on oman tiimin luottamuksen saavuttaminen ja tekemisemme nostaminen entistä paremmalle tasolle. Työ- ja asiakastyytyväisyys tulee aina olemaan minulle kaikista tärkeintä, Anna-Mari linjaa.

Kokoon keitetty kopla

Anna-Marin ensivaikutelma uudesta tiimistä on ollut erinomainen.

– Täällä jokainen on valmis auttamaan toisiaan ja joustavuutta sekä osaamista löytyy paljon, Anna-Mari kehuu.

Tiimiläisiltä kysyttäessä he kuvaavat työporukkaa huumoria painottaen. Palveluvastaava **Tanja Onkamo** puhuu "sekasortoisesta apinaperheestä", kun taas liikennemyymälätyöntekijä **Juha Mitjonen** mainitsee "kokoon keitetyn koplan". Molemmat kuvaukset kertovat samasta asiasta, eli työyhteisöstä, jossa erilaiset persoonat muodostavat toimivan kokonaisuuden.

– Tiimissämme on laaja ikäjakauma ja tullaan tosi hyvin juttuun keskenämme, Tanja kertoo.

– Meillä on hyvä ja keskusteleva työilmapiiri ja kannustamme toisiamme. Ollaan asiakaslähtöinen ja positiivinen porukka, Juha komppaa.

Arvostus kollegoita kohtaan näkyy niin isoissa kuin pienissä asioissa.

– Ollaan kohteliaita toisillemme ja arvostamme toisiamme, Tanja summaa.

– Työkaverin huomioonottaminen on yksi tärkeimpiä arvoja ja taitoja työelämässä ja meillä se toteutuu, Juha lisää.

Koko tiimi on samaa mieltä siitä, että liikennemyymälätyön suola ja sokeri on vaihtelevuus. Anna-Marin ja koko ABC Siihtalan tiimin asenteen voi siis kiteyttää lauseeseen ”Innokkain mielin eteenpäin!”

Turvallinen työpaikka on yhteinen tehtävä

Teksti **JARI JURVANEN JA LASSE TENHUNEN** Kuvat **PKO MAINOS**



Toimiva turvallisuuskulttuuri tarkoittaa, että toimipaikan jokainen työntekijä on sisäistänyt työssään turvalliset ajattelu- ja toimintatavat. Näin pyritään välttämään tapaturmia ja läheltä piti -tilanteita. Sellaisten sattuessa kohdalle niistä pyritään aina myös oppimaan.

Perehdytys luo perustan

Toimipaikan tai työryhmän esihenkilöllä on tärkeä rooli ottaa turvallisuusasiat vakavasti, pitää niitä esillä arjessa ja perehdyttää ne huolellisesti kaikille työntekijöille. Jokaisesta toimipaikasta on laadittu vaarojen arviointiraportti, jossa on käyty läpi kyseisen yksikön riskit. Henkilöstö perehdytetään arviointiraporttiin ja se on myös aina saatavilla toimipaikan työsuojelukansiossa.

Ohjeiden noudattaminen jokaisen vastuulla

Perehdytyksessä saatavien keskeisten turvallisuusohjeiden noudattaminen on lähtökohtaisesi jokaisen omalla vastuulla ilman erillistä valvontaakin. Se tarkoittaa muun muassa turvallisuutta lisäävien suojaimien ja apuvälineiden käyttöä. Esihenkilöiden tehtävä on toki kuitenkin valvoa ja vaatia turvallisuusohjeiden noudattamista sekä antaa tarvittaessa lisäperehdytystä.

Poikkeustilanteet tutkitaan ja niistä opitaan

Työtapaturmat eivät ole koskaan toivottavia, mutta ne myös tarjoavat mahdollisuuden kehittää työturvallisuutta. Siksi on tärkeää, että toimipaikassa ei keskitytä syyllisiin ja seurauksiin, vaan selvitetään mahdollisimman huolellisesti tapahtuman syyt. Ne myös käsitellään yhdessä, jotta syntyy ymmärrys, miksi tapaturma tapahtui ja mitä sen vuoksi on korjattava.

> ”Turvallisuus on jokaisen yhteinen asia ja vaatii koko työryhmän tietoja, taitoja ja ideoita”

Läheltä piti -tilanteet taas mahdollistavat ennakoinnin. Tällöinkin selvitetään, miksi tilanne oli syntymässä ja miten vältetään sen toistuminen.

Turvallisuus on yhteinen asia

Turvallisuuskulttuuria luo ennen kaikkea se, että jokainen voi osallistua ohjeiden noudattamisen lisäksi aktiivisesti turvallisuuden luomiseen. Se tarkoittaa, että jokainen työntekijä voi tehdä turvallisuuteen liittyviä havaintoja ja kertoa niistä eteenpäin. Jos ne vaativat korjaamista, konkreettisiin toimenpiteisiin ryhdytään heti. Turvallisuus on jokaisen yhteinen asia ja vaatii koko työryhmän tietoja, taitoja ja ideoita.

Mahdollisimman avoin keskusteluilmapiiri edistää turvallisuutta ja on jo itsessään olennainen osa sitä. Työpaikan psykologinen turvallisuus tarkoittaa, että jokaisella on rohkeus esittää omia mielipiteitä ja kehittämisideoita,

Port Payé
Finlande
124522
Posti Oy

PRIORITY

Posti Green

SUOMALAISTA PALVELUA

Joko ennätit tutustua tähän henkilöstölehteen?

Mitä mieltä olet lehdestä?

Vastaa kyselyyn 31.12. mennessä osoitteessa

forms.office.com/e/jnUNb2c56S



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

Oheinen QR-koodi ohjaa sinut suoraan kyselyyn

TÄLLÄ KUPONGILLA
JOENSUUN PRISMAN UUDESTA
HODARIVANKKURISTA

KAKSI HODARIA YHDEN HINNALLA

Etu voimassa 28.2.2026 asti.
Tarjoamme edullisimman.

Hodari VANKKURI

PKO:n henkilökunnalle

Ripsien ja kulmien värjäykset

tuplacadulla

-15% + normaali henkilökunta-alennus -15%

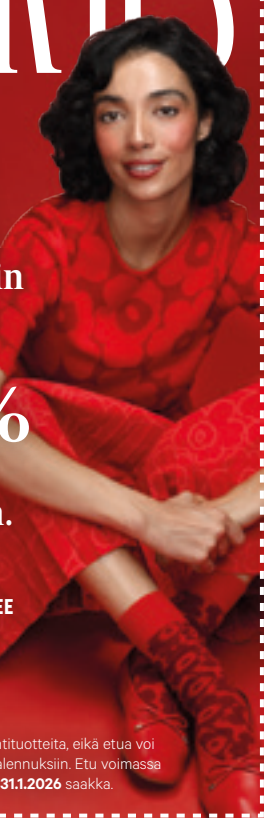
Etu on voimassa **15.12.2025-31.1.2026** kaikissa S-parturi-kampaamoissa. Ei voi yhdistää muihin etuihin tai tarjouksiin, kuten lahjakorttiostoihin.



parturi KAMPAAMO

Ajanvaraus s-parturikampaamot.fi tai 010 762 2202

SOKOS



TÄLLÄ KUPONGILLA

Yhdestä muodin ja yhdestä kodin tuotteesta

-20% samalla ostokerralla.

LISÄKSI NORMAALI HENKILÖKUNTA-ALENNUS -15%. KOSKEE NORMAALIHINTAISIA TUOTTEITA.

Ei koske tilaus- ja toimitusmyyntituotteita, eikä etua voi yhdistää muihin tarjouksiin tai alennuksiin. Etu voimassa Joensuun Sokos-tavaratalossa **31.1.2026** saakka.