PKO SANOMAT

2
2018

POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPAN HENKILÖSTÖLEHTI



Me tehtiin

OKR:N KÄVIJÄ-ENNÄTYS!

sivu 6

10 Suomen parasta heviä

12 Hyvän sijaan erinomaista palvelua!



Tarjolla rahanarvoisia etuja!

Me PKO:laiset pääsemme maksutta jalkapallo-, lätkä- ja sählyvuorolle tai vaikka S-ryhmän jalkapallokisoihin. Melkoinen henkilöstöetu kun miettii, paljonko viikoittainen pelivuoro maksaisi jos sen kustantaisi kaveriporukan kanssa.

Jos liikunta on jäänyt vähän vähemmälle, kesä on erinomaista aikaa aktivoitua uudelleen.

Vastapainoa työlle

Omistamamme osuuskunta tukee henkilöstön omaa aktiivisuutta työssä jaksamiseen myös muilla kattavilla liikunta- ja vapaa-ajan palveluilla. Töiden vastapainoksi voimme rentoutua niin uimahallissa kuin todella monella jumppa- ja kuntosalilla siten, että PKO maksaa kuluista leijonanosan.

Liikuntasopimuksia tehdään laajan toimijajoukon kanssa, jotta mahdollisimman monelle löytyisi sopiva liikuntapaikka.

Käytä ja hyödy

Henkilöstöstä huolehtiminen kumpuaa suoraan yritysmuodostamme. Osuustoiminnan eettiset arvot, kuten muista ihmisistä välittäminen, ohjaavat henkilöstötyön periaatteitamme. Nämä periaatteet ovat työntekijöiden kunnioittaminen ja heidän työnsä arvostaminen, oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus sekä työhyvinvointi. Liikunta antaa hyvää vastapainoa työlle ja auttaa jaksamaan myös vapaa-ajalla. Vapaa-ajan virkistäytymiseen on tarkoitettu Kolilla henkilökunnan vuokrattavissa olevat mökit.

Mitä enemmän hyödynnät noita yllä lueteltuja henkilöstöetuja sitä paremmin jaksat niin töissä kuin vapaa-ajalla.

Liikunnallista ja rentouttavaa kesää toivotellen,

Petri Vähä
viestintäjohtaja

PKO lukuina

PKO:LLA ON KOULUTETTUJA TYÖPAIKKAOHJAAJIA YHTEENSÄ YLI **240**

TOIMITUSKUNTA: Päätoimittaja Petri Vähä, p. 010 762 2034, Teija Perälä, p. 010 762 2021, Mika-Jussi Mononen, p. 010 762 2024, Sari Vara, p. 010 762 2027
SÄHKÖPOSTIT: etunimi.sukunimi@sok.fi
TAITTO: Henriikka Kilpeläinen
PAINOPAIKKA: PunaMusta Oy, Joensuu, 2018 Painos: 1900 kpl

Ilmestymisaikataulut: Seuraava lehti ilmestyy 9/2018. Lähetä juttuvinkki 15.7. mennessä osoitteeseen petri.vaha@sok.fi.
Aineistot 15.8. mennessä.

2 2018 PKO SANOMAT

2 **Tarjolla rahanarvoisia etuja!**
Pääkirjoitus

4 **Tervetuloa PKO:laisten joukkoon!**
PK Terveyden Tanja Bindel

5 **Mieleenpainuvin muistoni**
Sokos Joensuu täyttää 50 vuotta

6 **OKR kuvina**

8 **Sydämellinen palvelu on asenteesta kiinni**
Palvelun ilmaveivit

10 **Suomen parasta heviä!**
Laadun kolmiloikka

12 **Matkaopas hyvään palveluun**
Sydämellä Pohjois-Karjalasta







16 **Se kaikkein houkuttelevin vaihtoehto**
Toimitusjohtajan terveiset

17 **H&R kesäterveiset**

18 **Tulevaisuuden terveyspalvelut**
Palvelumuotoilukurssi kantaa hedelmää

19 **Ensimmäinen uistimeni oli todella pyytävä peli**
Henkilökunta vapaalla

20 **Historialla on merkitystä**
Osuustoimintapalsta

21 **Ajankohtaista PKO:ssa**

24 **Kesän henksuedut**



Kannessa: OKR:ää koordinoiva ryhmäpäällikkö Pasi Ripatti tiimeineen teki huikean tuloksen ja myivät ensi kertaa rockin lauantain loppuun. Aiheesta iloitsevat myös Kaisa Vesanen (vas.) ja Outi Pohjoranta.
Kuva: Jon Norppa

KESÄN HENKSUEDUT TAKAKANNESSA!



PK Terveyden vastaava johtaja ja ylilääkäri Tanja Bindel.

TEKSTI: **TEIJA PERÄLÄ** KUVA: **JANNE KÄYHKÖ**

TERVETULOA PKO:LAISTEN JOUKKOON!

Tanja Bindel aloittaa PK Terveyden vastaavana johtajana ja ylilääkärinä 1.8.2018. Tanja on työskennellyt PK Terveydessä muutaman päivän viikossa, mutta elokuusta alkaen hän siirtyy kokopäivätoimisesti kehittämään etenkin PK Terveyden yksityisasiakaspuolta.

Tanjan työhistoriaan kuuluu lähes 10 vuotta Britanniassa sekä sairaanhoitajana että lääkärinä. Näkemystä hänelle on kertynyt mm. Britannian julkisen ja yksityispuolen terveydenhuollon rajapinnasta.

– Näen PK Terveydellä lähitulevaisuudessa valtavan potentiaalin tehdä uranuurtavaa työtä sekä kansanterveydellisesti että sote-palveluntuottamisen mallinnäyttäjänä, Tanja kertoo.

– Mahdollisuuksia on myös asiakkuuksien laajentamiseen ja palvelutarjonnan lisäämiseen. Uskon, että asiakkaiden osallistaminen ja vastuuttaminen omaan hoitoonsa sekä terveytensä ylläpitämiseen kantaa hedelmää kaikille osapuolille.

– Hyvät kommunikaatiotaidot ja empaattinen kohtaaminen terveydenhuollon ammattilaisen ja asiakkaan välillä on ensiarvoisen tärkeää. Kun asiakas kokee tulleensa kuulluksi ja asiat selitetään hänelle selkokielellä, vältytään monilta väärinymmärryksiltä ja onnistutaan rakentamaan toimiva hoitosuhde.

– Uudenlaisen terveyspalvelujen järjestämisen liiketoiminta-ajattelu on mielestäni lähellä suomalaista osuustoimintaa, jossa perusarvot ovat samat: oikeudenmukaisuus, solidaarisuus, omatoimisuus, demokratia ja tasa-arvo. Myös 100%:nen suomalaisuus on tärkeää tämän päivän globaalistuvassa yhteiskunnassa, Tanja summaa.

Mikä sinulle on tärkeää elämässä?

– Työn lisäksi koen perheeni, sukuni ja ystäväni tärkeäksi voimavaraksi. Myös luonto ja liikkuminen lisäävät paitsi fyysistä mutta myös psyykkistä ja henkistä hyvinvointia.

– Koetan myös olla hyvä esimerkki seuraavalle sukupolvelle, joten panostan parhaani mukaan lasteni kasvattamiseen.

Kesäterveisesi PKO-Sanomien lukijoille?

– Odotan innolla uusia haasteita ja kehittämistehtäviä! Ihanaa kesää kaikille, nauttikaa kesästä täysin siemauksin ja muistakaa suojautua liialta auringolta. PK Terveydessä nähdään!



Leena Ahonen (vas.), Kari Ojala ja Hilkka Behm.

TEKSTI: **TEIJA PERÄLÄ** KUVA: **JANNE KÄYHKÖ**

MIELEENPAINUVIN MUISTONI

Sokos Joensuu täyttää tänä vuonna 50 vuotta. Juhlahumua on luvassa elokuusta alkaen pitkälle syksyyn.

– Välillä muistellaan vanhoja, välillä luvassa on ihan uusia juttuja, lupaa vt. tavaratalopäällikkö **Mika Karvonen**.

Pitkäaikaiset sokoslaiset muistelevat, mikä on ollut mieleenpainuvinta vuosien varrelta.

Samalla lavalla kuin Suomen missit

– Aloitin työni CitySokoksen asiakaspisteessä v. -90. Työhöni kuului mm. puhelinvaihteen hoito, säästökassa- ja atk-asiat, lehtilaskutukset ja paljon muuta. Nykyisessä työssäni hinnoittelun vastaavana olen toiminut pian 20 vuotta.

– Mieleenpainuvin muistoni vuosien varrelta tapahtui vuonna 2005, jolloin olin muotikoordinaattori Merja Kupiainen–Groundstroemin stailauksessa Merja H:n ja Harri P:n kanssa. Esiinnyimme muotinäytöksessä asiakkaille samalla lavalla, jolla Suomen missit olivat esiintyneet vuosien varrella.

– Sokoksessa työskennellessäni olen saanut ihania ystäviä ja mahtavia työkavereita, ja ennen kaikkea työni on monipuolista. Kahta samanlaista päivää on harvoin. – **Hilkka Behm**

Äitiyslomalta leluosastolle

– Aloitin CitySokoksssa v. -81, ja olen työskennellyt usealla eri osastolla: pukeutumisen osastot, rautaosasto, foto, askartelu, sukkapiste, lelu, musiikki, urheilu, jalkine sekä osastolla, josta vuokrattiin videoita, ja nauhureita niiden katseluun.

– Paras ja mieleenpainuvin muisto on se, kun palasin äitiyslomalta ja pääsin leluosastolle töihin. Äitiyslomalle jäin urheiluosastolta. Lelukirjakoulutuksia oli joka vuosi, ja ne olivat todella antoisia ja mieluisia. – **Leena Ahonen**

Onko tuo setä oikkee Puuha-Pete?

– Siirryin SOK:lta Sokokseen varastomieheksi syksyllä -76 ja siitä edelleen varastonhoitajaksi -81. Työhön kuului siihen aikaan myös huonekalujen toimitukset ja pesukoneasennukset.

– Aikoinaan Sokoksen valikoima oli osin jopa laajempi kuin Prismassa nykyisin, sillä meillä myytiin myös aseita ja ammuksia.

– Olen varastotöiden lisäksi mm. myynyt, kerännyt tavaraa myymälöille, toiminut autokuskina, tehnyt rakennustöitä Sokoksen remonteissa sekä korjannut koneita eli yleensä olen ainakin yrittänyt tehdä kaikkea mitä on pyydetty.

– Yksi pieni muisto saa minut aina hyvälle tuulelle: Olin tikkaiden kanssa menossa vaihtamaan lamppuja, kun kuulin erään pienen pojan kysyvän isältään: ”Isi, onko tuo setä oikkee Puuha-Pete?” Sitä en kuullut mitä isä vastasi pojalleen, mutta minulla oli sinä päivänä kevyt askel. – **Kari Ojala**



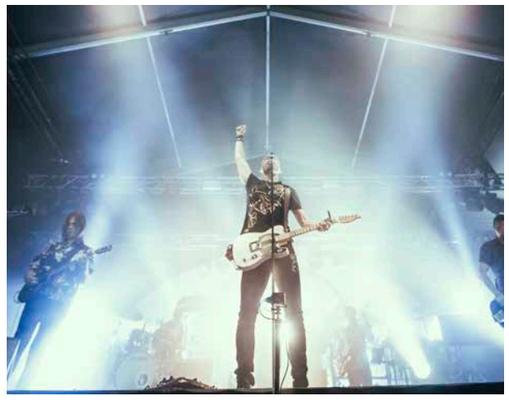
Perjantaista lauantaihin Sirkkalanpuiston täytti OKR. Erinomaiset artistit ja hyvä sää houkuttelivat tapahtumaan 9 000 kävijää.

TEKSTI: **PETRI VÄHÄ** KUVAT: **JON NORPPA**

ERINOMAINEN OKR!

Huikea artistikattaus, erinomainen sää ja hyvin mietitty festivaalikokonaisuus runsaine oheispalveluineen houkuttelivat OKR:ään ennätysmäärän kävijöitä. Perjantaina ja lauantaina 15.–16.6. Joensuun Sirkkalanpuistossa rokkasi yhteensä 9 000 kävijää. Torstain lastentapahtumassa kävijöitä oli 3 500.

Tapahtumavierailta tuli tasaisena virtana kiitosta henkilökunnan hyvästä palveluilmeestä. Hyvä fiilis tarttuu, joten kiitos rokin tekijöille!



Juha Tapio.



PKO:n järjestämä Lastentapahtuma oli todella suosittu. Torstaina 14.6. Sirkkalanpuistossa kävi yli 3500 vierasta katsomassa mm. Kikattavaa Kakkiaista, taikuria ja tanssiesityksiä.



Neljä Ruusua.



Happoradion Aki Tykki.



Teflon Brothers.



Jenni Vartiainen.



2 / 2018 | POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPAN HENKILÖSTÖLEHTI



SYDÄMELLINEN PALVELU ON ASENTEESTA KIINNI

TEKSTI: **PETRI VÄHÄ** KUVAT: **JUHA PELLI**

– Jokaisen asiakkaan voi palvella sydämellisesti ja hyvin. On omasta asenteesta kiinni, että palvelutilanteet haluaa hoitaa tuolla tavoin, PKO:n toimitusjohtaja **Juha Kivelä** sanoo.

Palvelun ilmaveivien tekijät palkitaan ja heidän tekonsa nostetaan esiin niin henkilöstölehdessä kuin sosiaalisessakin mediassa, koska esimerkin voima on vahva.

– Olen ylpeä ja kiitollinen hyvistä suorituksistanne. Hyvät esimerkit innoittavat myös muita, mikä entisestään parantaa meidän palvelumme laatua, ilmaveivaajille palkitsemistilaisuudessa puhunut Kivelä sanoo.

Palvelun ilmaveivin saajiksi ehdotettiin 32 henkilöä, joista 14.5. konttorilla Eino-kabinetissa järjestetyssä tilaisuudessa palkittiin 9 veivaajaa.

Vuoden 2012 lopusta lähtien PKO:ssa on jaettu 340 Palvelun ilmaveivi –palkintoa.

LISÄÄ VEIVAAJIA EHDOLLE

ILMAVEIVIN ILMIANNON tekee joko asiakas tai työkaveri/esimies. Ehdotusten pohjalta johtoryhmä päättää veivien saajat, ja palkitsemistilaisuuksia on 4 vuodessa.

Onko sinun toimipaikallasi henkilö, joka on tehnyt poikkeuksellisen hienon palveluteon? Veivaajia voi ilmiantaa lähettämällä sähköpostia sari.vara@sok.fi. Esitykset uusista ilmaveivaajista tulee lähettää 30.7.2018 mennessä. Tärkeää on, että ilmiannossa on selkeästi eritelty yksittäinen palveluteko. Ehdotuksessa pitää lisäksi olla henkilön etu- ja sukunimi sekä yksikkö.

Henkilö on yhdellä ilmiannolla yhden kerran ehdolla. Jos veiviehdokas ei tule palkituksi, silloin tuo palveluteko on hänen osaltaan käsitelty. Uutta ehdokkuutta varten tarvitaan uusi palveluteko ja siitä tehty ilmianto.

PALKITUT 14.5.2018

Palvelun Ilmaveivillä palkittiin 14.5. PKO:n konttorilla Eino-kabinetissa järjestetyssä tilaisuudessa seuraavat henkilöt:
Haatainen Toni, Prisma
Kuva Simo, Prisma
Karpow Anna-Leena, Rosso
Väänänen Milla, Leiketupa
Seppänen Riitta, päätyösuojeluvaltuutettu
Estyneet tulemasta palkitsemistilaisuuteen:
Hautanen Tapio, Bomba
Kallinen Enni, S-market Polvijärvi
Palviainen Päivi, Vaakunan aamiainen
Pölönen Miia, S-market Niinivaara

Tapio Hautanen
Bomba

Erityiset kiitokset pitää antaa Bomban ravintolassa perjantai-iltana tarjoilleelle Tapiolle. Hän huomioi kaikki tulevat ruokailuryhmät tai yksittäiset henkilöt heti ja asiakkaat kokivat välittömästi itsensä tervetulleiksi ja huomioiduiksi. Tapio esitteli pöydän antimet ja sai samalla myydyksi usealle viiniä. Samalla hän esitteli Bombaa, Nurmesta, Lieksaa ym. keskusteluihin liittyvää. Sopivasti esille tuli PKO:n panos toimintojen kehittämisessä. Kaikki tämä tapahtui muun palvelun ohessa.

Hän on erittäin hyvä asiakaspalvelija, pitäkää hänet talossa. Tekee sydämellä töitä ja on kiinnostunut asiakkaistaan.

Anna-Liisa Karpow
Vaakuna

Päivi Palviainen
Vaakuna



Meillä oli asumassa poliisien SM-kisojen jääkiekkoväkeä ja eräällä porukalla oli kuskina vanhempi, liki 70-vuotias herra. Tämä oli Lennulle kertoillut elämästään, leskeytymisestään ja jossain sivulauseessa maininnut ikävöivänsä mustikkasoppaa. Lennu kävi töistä lähtiessään hakemassa S-Marketista purkillisen kyseistä keittoa ja toimitti purnukan aamiaishoitajalle annettavaksi eteenpäin herralle. Mies ei aamiaiselle ilmestynyt, mutta aamiaishoitaja Päivi näki ikkunasta, kun ryhmän bussi ilmestyi kadun varteen. Päivi kiikutti purnukan bussille.

Tämä herrasmies tuli sittemmin respaan ja kertoi olevansa niin onnellinen, että ihan pakahtuu. Kävi jotenkin sydämeen ja itsellänikin nousi pala kurkkuun, kun mies silmät vesikierteellä sanoi, että ”On niin hienoa, kun tämän ikäistäkin vielä huomioidaan… ”

Enni Kallinen
S-market Polvijärvi

Ehdottaisin ilmaveivin saajaksi Polvijärven S-marketissa työskentelevää nuorta naista, hän on aina niin hyväntuulinen ja asiallinen. Kiinnittää tämä hänen loputon hyväntuulisuutensa huomoita ja tarttuu asiakkaalle mukaan.

Milla Väänänen
Leiketupa

Menin Prisman Leiketupaan syömään ja kello oli jo 19:30. Milla Väänänen kertoi heti, että ehdin saada ruokaa. Mun ruoka on erittäin erikoinen: ruuassa ei esim. saa olla sipulia hitustakaan eikä mikään valmiskastike käy.
Milla lupasi että kaikki onnistuu. Kala-annos oli mansikkakastikkeen kera. En tiedä kuka oli kokki, mutta hyvää oli. Erityisen hyvää oli Millan palvelualttius. Se on kyllä ISON KIITOKSEN arvoinen. Toivon, että annatte hänelle palautetta: hänenkaltaisiaan asiakaspalvelijoita vain työpaikoille, niin me asiakkaat voidaan hyvin. Jäi kyllä niin hyvä fiilis teidän paikasta että sitä harvoin kokee tuollaista, kiitos siitä.



Toni Haatainen
Prisma

Simo Kuva
Prisma





Tonin ja Simon somepäivitys tavoitti huikeat 922 217 henkilöä! Yli 20 000 kommenttia! Kahvinkeitinarvonta roihahti ilmiliekkeihin täysin ilman rahallista mainospanostusta.

Muutoinkin Simon ja Tonin sometekeminen on ihan omaa luokkaansa. Se on positiivisella asenteella tehtyä ja spontaaneja reaktioita aikaansaavaa.

Miia Pölönen
S-market Niinivaara

Luulin, että Papinkadun S-marketissa on parasta palvelua, koska asioin siellä 13 vuotta. Kävin kuitenkin Niinivaaran S-marketissa. Hämmästyin suuresti, kun tosi viehättävä myyjä tuli kysymään, että voinko auttaa? Kerroin hänelle mitä tarvitsen. Hän haki kaikki, mitä tarvitsin. Uskomattoman auttavainen neito. Tuskin löytyy toista Suomesta. Kiitos ja kumarrus, en unohda teitä koskaan.

Riitta Seppänen
Päätyösuojeluvaltuutettu



Riitta Seppänen mielestäni ansaitsee ilmaveivin. Hän on henkilö, jolle on helppo puhua ja hänelle uskaltaa soittaa ongelmista. Osaa kuunnella niin työntekijää kuin esimiestäkin. Riitta ei hyökkää päälle sanomisineen vaan hän kuuntelee ja tarttuu oleellisiin asioihin eli ongelman ratkaisuun. Hän ei arvostele kenenkään tekemisiä eikä tuomitse ketään. Hänellä on kyky nähdä asioista todellinen puoli maalaisjärjellä. Hän, kun on palaverissa mukana, niin hän tuo turvaa ja rauhaa keskusteluihin. Riitasta on tullut samaa positiivista palautetta muiltakin esimiehiltä.



TEKSTI: **PETRI VÄHÄ** KUVA: **JANNE KÄYHKÖ**

SUOMEN PARASTA HEVIÄ!

Laadun kolmiloikkaa ponnistetaan kaikissa S-marketeissa.

S-marketien aluepäällikkö **Johanna Karhu** iloitsee, koska Laadun kolmiloikan aloitushyppy on ylittänyt odotukset.

– Mystery shoppaajat eli testiasiakkaat kiersivät yksiköissä arvioimassa asiakaspalvelua, hedelmä- ja vihannesosastoa (hevi) sekä tuotteiden saatavuutta. Tavoitteena oli, että jokaista asiakasta tervehditään hymyä unohtamatta. Lisäksi mysteryshoppaajat katsoivat hevin saatavuutta ja laatua sekä sitä, miten henkilökunta opastaa tuotteita kysyviä asiakkaita, kertoo läntisen alueen aluepäällikkö Johanna Karhu.

Pienmyymälätkin loikkimaan

Laadun kolmiloikkaa tehdään tällä hetkellä kaikissa PKO:n 28 S-marketissa. Joensuussa 13.6. avattu S-market Penttilänranta on uusin kolmiloikkaaja. Pienmyymälöissä kolmiloikkaus aloitetaan syksyllä.

– Marketeissa ensimmäiset 6 viikkoa treenataan asiakaspalvelua, ja erityisesti tervehtimistä sekä hymyilyä. Seuraava 6 viikon treeniohjelma keskittyy hevin laadun parantamiseen. Kolmiloikka on pysyvä malli ja kahta ensimmäistä treeniohjelmaa seuraavat ohjelmat liittyvät mm. saatavuuden parantamiseen ja saldojen hallintaan, Johanna kuvailee.

– Alku on hyvä ja valtaosa marketien päälliköistä sekä henkilökunnasta on innostunut muutoksesta. Toki aina on niitä yksittäisiä henkilöitä, jotka heräilevät laadun parannustyöhön hieman hitaammin, Johanna sanoo.

Huolellista perustyötä

– Kolmiloikassa on kolme pääteemaa: hevi, hymy ja reikiä nolla. Näistä teemoista jokaisen myymälän pitää tunnistaa kehittämistarpeensa ja rakentaa viikkotasoinen treeniohjelma, joka auttaa saavuttamaan myymälän laatutavoitteet. Tähän mennessä lähes jokaisessa yksikössä on päästy juhlistamaan saavutettuja tavoitteita, PKO:n vähittäiskaupan toimialajohtaja **Henrik Härkönen** tiivistää.

Härkösen mukaan kolmiloikassa keskitytään treenaamaan ja parantamaan kaupan perustekemisiä, koska laatu ja menestys eivät synny taikatempuilla. Laatu syntyy perusasioiden kurinalaisesta ja tinkimättömästä toteuttamisesta, jossa pyritään olemaan joka päivä vähän parempia kuin eilen.

– Laadukas tekeminen johtaa entistä parempaan asiakaskokemukseen ja tätä kautta hyvään myynnin kehitykseen, joka puolestaan johtaa hyviin taloudellisiin tuloksiin.

Käyntikortti entistä paremmaksi

Laadun kolmiloikassa keskitytään ensisijaisesti hevi-osastoon, koska se on myymälän käyntikortti ja edustaa myymälän tuoreutta ja laatutasoa.

Hevi vaatii erityistä huolenpitoa ja asettaa erityisvaatimuksia esillepanon, laadun seurannan ja tuotetuntemuksen suhteen.

– Myymälöissä kolmiloikka näkyy esimerkiksi siten, että työtä johdetaan tavoitteellisemmin ja toimintaa kehitetään koko henkilökunnan voimin, Härkönen sanoo.

Kun perusasiat tehdään huolella ja kerralla kuntoon, ei aikaa kulu virheiden korjaamiseen.

– Päivittäisjohtamisessa työn tavoitteellistaminen, palautteen anto ja vastaanotto sekä jatkuva parantaminen ovat osalle päälliköistä jo tuttua perustekemista, Härkönen sanoo.

Laadun kolmiloikka ei ole projekti vaan tähtäämme toiminnan jatkuvaan parantamiseen.

– Olemme startanneet yhteisen matkan kohti Suomen parasta heviä, Härkönen sanoo.

Valtakunnallista menoa

Edullisuudessa niin PKO:n kuin koko S-ryhmänkin ruokakaupat ovat kärjessä, mutta laadussa on yhä varaa parantaa. Vielä tällä hetkellä lähimmällä kilpailijalla hevi ja hymyily hoidetaan toisinaan paremmin. Siksi koko S-ryhmässä on käynnistetty Laadun kolmiloikka.

– Kolmiloikan tavoitteena on, että perstutkan sijaan asiakas kohtaa myymälässä hymyilevää puhetta, palvelua ja jopa perheenjäsenen, joka muistuttaa, että uudet perunat ovat nyt tulleet. Hevi-osaston pitää olla laadultaan ja saatavuudeltaan lähialueen paras. Myymälän hyllyissä pitää olla aina tavaraa eli reikiä nolla, hankkeen vetäjä **Karlos Kotkas** SOK Vähittäiskaupan ketjuohjauksesta kuvaa.

Perstutkaksi Kotkas kuvaa tilannetta, jossa myyjä on kyykyssä hyllyttämässä tavaraa ja vilkaisee asiakasta olkansa yli tämän kysyessä jotain.

Laadun kolmiloikka tehdään kaikissa S-ryhmän marketkaupan ketjuissa, ja se koskee kaikkia marketien työntekijöitä. Noin 200 S-marketissa kolmiloikkaa jo tehdään, toiset 200 S-markettia sekä pienmyymäläketjut aloittavat työn viimeistään syksyllä. Prismoissa työ aloitetaan vuodenvaihteessa 2018–2019.



Sanna Niemeläinen (vas.) ja Anna-Maija Ahosola.

Hyvä fiilis!

- LAADUN KOLMILOIKASTA on hyvä fiilis! Henkilökunta on suhtautunut asiaan myönteisesti ja nyt ollaan yhdessä koko porukalla kehittämässä myymälää, S-market Liperin marketpäällikkö **Sanna Niemeläinen** iloitsee.

Sanna sanoo, että korostetut asiat ovat kaupan perusarkea, mutta vanhan kertaus on hyvästä ja uusiakin vinkkejä on tarttunut mukaan. Etenkin tuotetuntemus on kehittynyt.

Konkreettista ovat olleet esimerkiksi koulutukset hevihoitajan kanssa. Näitä vinkkejä on sitten jaettu muillekin myymälän työntekijöille, myyjä **Anna-Maija Ahosola** sanoo.

Myymälää kehitetään askel ja tavoite kerrallaan.

- Taukohuoneeseen on tehty tavoitetaulukko, joissa jaksoittain tsempataan aina kerrallaan yhtä kolmiloikan osa-aluetta. Nyt on menossa asiakaspalvelun kehittäminen, Sanna sanoo.

Täällä maalla hyvä asiakaspalvelu tervehtimisineen, hymyilemiseen ja kuulumisten vaihtoineen tulee aika automaattisesti, kun asiakkaat tulevat ehkä hieman helpommin tutummaksi kuin kaupunkiympäristössä, Anna-Maija pohtii.



Sydämellä Pohjois-Karjalasta

MATKAOPAS HYVÄÄN PALVELUUN

TEKSTI: **TEIJA PERÄLÄ, MIKA-JUSSI MONONEN**
KUVAT: **RISTO KUITTINEN**

Haluamme kovassa kilpailussa erottautua hyvän sijaan erinomaisella palvelulla!

Me kaikki PKOlaiset osallistumme tämän ja ensi vuoden aikana valmennuskokonaisuuteen, joka jatkaa Sydämellä Pohjois-Karjalasta -teemaa. Lähtökohta valmennukselle on selkeä: haluamme kovassa kilpailussa erottautua hyvän sijaan erinomaisella palvelulla!

Erinomainen palvelu on ennen kaikkea sydämestä kiinni. Aito palveluasenne syntyy halusta auttaa asiakasta ja ratkaista hänen toiveensa tai ongelmansa. Palvelua ei voi varastoida, joten jokainen asiakas tulee palvella hyvin joka päivä.

Valmennusoppaana toimii henkilöstöjohtaja Mika-Jussi Monosen kokoama Matkaopas hyvään palveluun. Kirja sisältää teoriaosuuksien lisäksi mielenkiintoisia tehtäviä, joiden avulla jokainen meistä voi oppia lisää niin itsestään, työkavereistaan kuin asiakkaistakin.

Valmennuskokonaisuus toteutetaan kaikilla toimialoilla vuoden 2019 loppuun mennessä. Aikaa valmennuksille on varattu kymmenisen tuntia eri päiville jaksotettuna. Ensimmäiset valmennukset on jo pidetty, ja loput käynnistyvät kunhan vähittäiskaupassa meneillään oleva Laadun kolmiloikka on saatu alta pois.



Jenna Tilainen.

Maistiaisia tulevasta valmennussisällöstä

Valmennusoppaassa poraudutaan ensin perusasioihin: pohditaan mitä hyvä palvelu on ja mihin se johtaa. Kannattaa myös pysähtyä miettimään mitä ovat ne tekijät, joiden vuoksi asiakkaat kokevat palvelun erinomaiseksi omassa toimipaikassasi?

Tunnetko oman tapasi toimia?

Meistä jokaisella on oma tapamme toimia eri tilanteissa. Tapa olla vuorovaikutuksessa riippuu omasta persoonasta yhdistettynä omiin arvoihin ja elämänkokemukseen. Mitä paremmin tunnemme itsemme, sitä helpompi meidän on tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa.

Millainen minä olen?

Kyky tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa on asiakaspalveluammatin tärkein taito. Siihen liittyy läheisesti erilaisuuden hyväksyminen. Esimerkiksi työryhmässä erilaiset ihmiset täydentävät parhaimmillaan toisiaan. Asiakaspalvelussa erilaiset asiakkaat ovat työmme suuri rikkaus.

Meillä on paras henkilökunta

Haluamme kehittää palvelumme niin haluttavaksi ja kilpailukykyiseksi, että asiakas valitsee juuri meidät. PKO itsessään ei tee mitään: se ei tilaa, ei myy eikä palvele. PKO on yhtä kuin sen henkilökunta, joka myös luo yrityskuvan.

Myönteinen ajattelu auttaa

Työelämässä myönteinen ajattelu tukee onnistumista ja parantaa työpaikan ilmapiiriä. Se myös rohkaisee antamaan ja vastaanottamaan palautetta.

Myönteisyyteen on olemassa ihmelääke: opettelu. Ensiksi on tehtävä päätös, että itse haluaa muuttua myönteisempään suuntaan. Sitten on asetettava itselleen tavoitteita sen mukaan, mitä elämältään haluaa.

Palaute on tärkeää

Tutkimusten mukaan kaikille ihmisille tärkeitä asioita ovat työn tavoitteet, mielekkyys ja arvostus. Me kaikki tarvitsemme palautetta työstämme. Erityisen tärkeää on muistaa välittää kuulemaansa palautetta eteenpäin kaikille niille ihmisille, joita se koskee.

Koetko sinä saavasi tarpeeksi positiivista palautetta? Jos vastaus kysymykseen on ei, kannattaa pohtia, olisiko mahdollista muistaa antaa palautetta joka päivä omassa työyhteisössä.

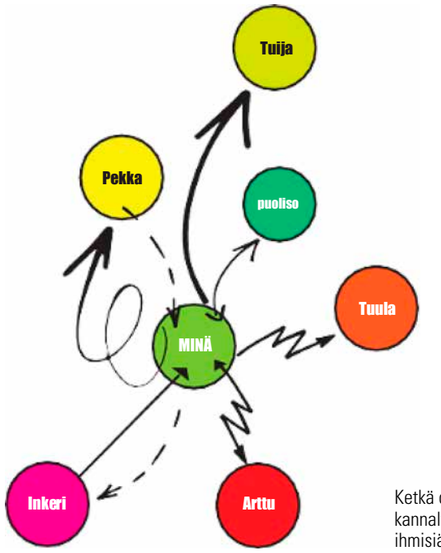
Haluamme asiakkaita kohdeltavan kuin tervetullutta vierasta.

Hyvä asiakaspalvelu on sydämenasia

Pohjoiskarjalainen asiakaspalvelu kuvastaa kulttuuriamme ja elämäntapaamme. Täällä on aina arvostettu vieraita, kestitty ja pidetty hyvänä. Vieraanvaraisuus kaikessa toiminnassa on PKO:lle tärkeä arvo. Haluamme asiakkaita kohdeltavan kuin tervetullutta vierasta.

Asiakas saa vaatia hyviä suorituksia

Asiakaspalvelijan työ vaatii jatkuvaa jaksamista. Koska asiakas maksaa meidän palveluistamme, hänellä on aina oikeus vaatia hyviä suorituksia. Ellei asiakas saa hyvää palvelua, voi olla, että pahimmassa tapauksessa emme saa toista mahdollisuutta.



Ketkä ovat työsi kannalta merkittäviä ihmisiä?

Vastuu omasta itsestä

Meistä jokainen pyrkii ennakoimaan ongelmatilanteet ja asettamaan elämälleen tavoitteita. Avainasia tässä on kyky käsitellä eteen tulevia vastoinkäymisiä. Joskus on hyvä pohtia elämän suuntaviivoja jo ennakkoon: Mitä odotat omalta elämältäsi ja työltäsi? Mitä seuraavan vuoden tai viiden vuoden aikana tapahtuu?

Millaisen ensivaikutelman annat?

Ensivaikutelma syntyy muutamassa sekunnissa ja se on yleensä melko pysyvä. Jokaisen asiakaspalvelijan on hyvä tiedostaa, millaisen ensivaikutelman kukin meistä muissa ihmisissä synnyttää.

Tuloksellisuuden pistokoe

PKO tuottaa palveluja ja etuja usealla toimialalla, joista jokaisella on hieman erilaiset kannattavuutta ja toiminnan tehokkuutta mittaavat tunnusluvut. Yhteistä kaikille on kuitenkin oman olemassaolon oikeutus. Tulosta eli kannattavuutta voidaan parantaa pienentämällä kustannuksia ja lisäämällä myyntiä. Kun teemme suunnitellut ja luvatut asiat kerralla oikein, meiltä jää aikaa ja energiaa muiden asioiden hoitamiseen.

PKO:n menestys riippuu sinusta

Palveluhenkilöstö joutuu usein nopeasti ja ennalta valmistelematta ratkaisemaan asioita asiakkaan kanssa. Henkilöstö vastaa siitä, että asiakas luottaa palveluun ja osuuskaupassa asiat hoidetaan hyvin. Toisaalta yksilöt luovat kohtaamiin ainutkertaisuuden ja arvostuksen ilmapiirin eli koko PKO:n menestys riippuu yksilöistä, siis sinusta!

Terve itsetunto

Hyvä palvelukyky edellyttää tervettä itsetuntoa eli asioiden ja tilanteiden hallintaa ilman alistumista tai nöyrtymistä. Hyvällä itsetunnolla ja oikealla palveluasenteella varustettu ihminen kestää myös epäonnistumisia.

Asetu asiakkaan asemaan

Onnistunut palvelutapahtuma syntyy, kun palvelu-henkilöstö kykenee asettumaan asiakkaan asemaan. Asiakas määrittelee palvelun onnistumisen. Onnistumismahdollisuudet ovat sitä suuremmat, mitä paremmin pystyt tunnistamaan asiakkaan tilanteet, odotukset, toiveet ja jopa mieliala.

Tervehdi asiakasta aina

Asiakkaiden tervehtimisestä on puhuttu paljon, ja aina löytyy selityksiä sille, milloin tervehtiminen on tai ei ole mahdollista. Asiakkaalle on ensiarvoisen tärkeää saada kontakti henkilöstöön mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Vaikka kontakti on usein lyhyt ja ohimenevä, sen merkitys on suuri.

Hyväksi asiakaspalvelijaksi voi oppia

Antoisaa matkaa sinulle ja koko työryhmällenne kohti erinomaista, asiakkaiden odotukset ylittävää asiakaspalvelua. Tarjoillaan asiakkaille pieniä huippuhetkiä, yllätyksiä ja sopivasti hemmotteluakin hyvän asiakaspalvelun lomassa. Matkaopas hyvään palveluun on koottu auttamaan meitä. Yhdessä onnistumme varmasti!

Sanni Korhonen.



MIKA-JUSSIN HAASTE

– Meillä luonnostaan vieraanvaraisilla pohjoiskarjalaisilla on loistavat edellytykset erinomaiseen asiakaspalveluun. Muualta Suomesta tulevat asiakkaat ihastelevat usein sitä välittömyyttä, jolla asiat täällä hoidetaan, **Mika-Jussi Mononen** kertoo..

– Haastankin juuri sinut kehittämään omaa yksikköäsi ja koko osuuskauppaa yhä vieraanvaraisempaan suuntaan, Mika-Jussi johdattaa.

Se kaikkein houkuttelevin vaihtoehto

JOS OLI VUODEN alkupuoli vaiherikasta aikaa, ilokseni voin todeta saman tahdin jatkuvan myös loppuvuonna.

Alkuvuoden aikana on tapahtunut muun muassa seuraavia asioita. Prisma on palkittu vuoden leipäkauppana, Kolilla on tehty huoneuudistusta sekä aloitettu työt maalämpöjärjestelmän tekemiseksi. Joensuussa on avattu Gastropub Vispiläkauppa, minkä lisäksi S-market Penttilänranta saatiin avattua sopivasti juuri ennen juhannusta. Ilomantsissa ja Outokummussa on uudistettu S-marketit, ja syksyllä uudistöiden kohteena ovat S-marketit Polvijärvellä ja Enossa.

Toriparkin harjannostajaisissa kävi noin 1 000 henkilöä tutustumassa syksyllä avautuvaan pysäköintilaitokseen. Syksyllä päästään viettämään avajaisia myös Lieksassa, kun kaupungille rakennettava liikuntahalli valmistuu.

Kehittäminen tuo työtä

Kaikki nuo edellä luetellut asiat kertovat siitä, että kehitämme toimintoja ja haluamme myös jatkossa olla omistajillemme se houkuttelevin vaihtoehto niin vähittäis-, matkailu- ja ravitsemiskaupassa kuin palveluliiketoiminnoissakin. Meidän perustehtävämme on tarjota palveluja ja etuja omistajillemme sekä edistää maakunnan elinvoimaisuutta.

Meille PKO:laisille toimintojen kehittäminen kertoo ennen kaikkea myös siitä, että töitä on tarjolla myös jatkossa.

Nälkää lisämyyntiin

Se on selvää, että niin perusarjessa kuin toimintoja uudistettaessakin välillä tulee töissä kiire ja paita kastuu. Niin sen pitää ollakin.

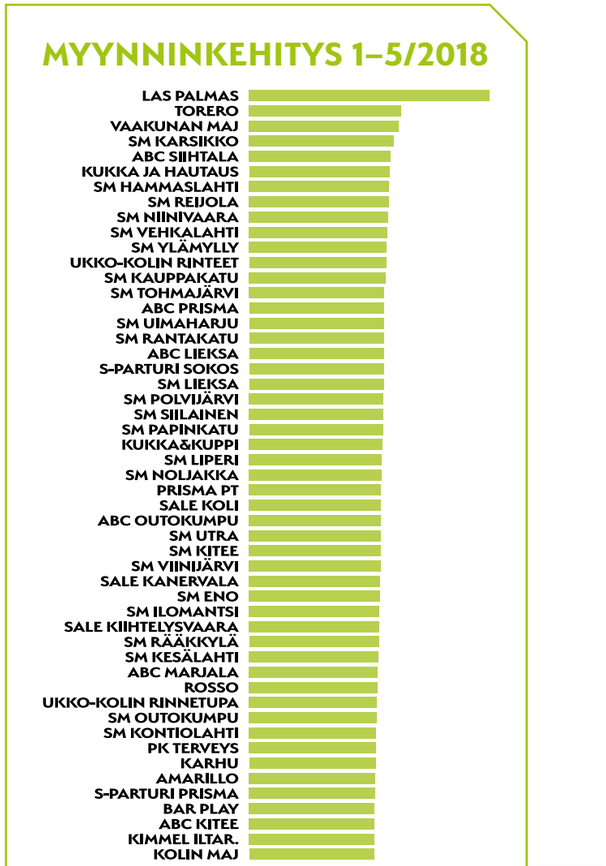
Toimintojen kehittämisen pitää olla kustannustehokasta ja meillä pitää koko ajan olla nälkää lisämyynnin hakemiseen.

Töissä pitää olla myös kivaa. Palvelujen ilmaveivejä eli asiakkaiden hurmaamisia syntyy parhaiten silloin kun ei niin sanotusti puristeta mailasta, vaan tehdään töitä rivakalla mutta rennolla otteella.

Alkuvuoden aikana parhaiten myynnin kehityksessä ja asiakkaiden hurmaamisessa ovat onnistuneet Las Palmas, Torero, Vaakunan majoitus sekä S-market Karsikko. Näille yksiköille erityiskiitos hyvästä työstä!!!!!

Olipa kesälomat jo pidetty tai vielä edessäpäin, tärkeintä on, että muistetaan säännöllisesti ladata akkuja ja annetaan aikaa myös läheisillemme.

Oikein rentouttavaa ja mukavaa kesää kaikille!



Juha Kivelä
toimitusjohtaja





TEKSTI: **SARI VARA**
KUVA: **HARRI MÄENPÄÄ**

H&R KESÄTERVEISET

Kesätyöläisten ansiosta me PKO:laiset voimme ladata akkuja kesäloma-aikaan, vaikkapa muurahaisia laskemalla.

Aurinko on hellinyt meitä lähes koko toukokuun ja olemme saaneet nauttia poikkeuksellisen lämpimistä keleistä. Auringon myötä toimipaikkoihin tulee kesän mittaan n. 700 nuorta työskentelemään meidän ammattilaisten rinnalla. Monelle nuorelle juuri tämä kesätyö on ensimmäinen kokemus työnteosta ja sillä kuinka otamme heidät vastaan, on suuri merkitys. Neuvotaan, opetetaan ja tehdään töitä yhdessä hymy huulilla. Näin jätämme positiivisen muistijäljen itsestämme, toimipaikasta sekä osuuskaupasta!

Huikean iso kiitos kaikille kesätyöntekijöille merkittävästä työpanoksesta jo tässä vaiheessa.

Nautitaan kesäeduista

Kesätyöntekijöiden ansiosta myös meillä on mahdollisuus lomailla kesällä, arki kun ei pyöri ilman tekijöitä. Jos suuntaat lomallasi kotimaan matkalle, kannattaa hyödyntää S-ryhmän hienot henkilökuntaedut: ravintoloissa ruoat ja juomat –25% alennuksella, yöpymiset Sokos Hotelleissa tai Radisson Blu -hotelleissa henkilökuntahintaan (varaukset max 60 vrk ennen netistä koodilla STAFF www.sokoshotels.fi tai www.radissonblu.fi). PKO:n alueella henkilökuntaedut saa kaikilla maksutavoilla. Muiden osuuskauppojen alueella kannattaa huomioida, että henkilökunta-alennuksen saaminen voi vaatia maksutavaksi S-Etukortti Visa Debit/Credit -kortin.

Kivaa kesälomaa

Nautitaan kesästä, kuunnellaan linnunlaulua, lasketaan muurahaisia, pötkötellään riippukeinussa, pidetään huolta läheisistämme ja ladataan akkuja syksyä ja talvea varten. Ja syödään jätskiä.



Kuvassa vas. Aleksis Aronen, Mari Tarvainen, Niklas Lindberg, Anja Laukkanen, Marjut Mäntysalo, Minna Tahvanainen, Eija Hakala ja Heikki Poutiainen.

TULEVAISUUDEN TERVEYSPALVELUT

Itä-Suomen yliopiston opiskelijat ja PK Terveyden henkilökunta kehittävät yhdessä tulevaisuuden terveyspalveluita asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Itä-Suomen yliopiston koordinoima palvelumuotoilukurssi kantaa hedelmää ja opettaa hyödyntämään asiakkaiden kokemuksia tuotekehityksessä.

TEKSTI: **ALEKSIS ARONEN, MARJUT MÄNTYSALO JA NIKLAS LINDBERG** KUVA: **TEIJA PERÄLÄ**

Yliopiston pilottihankkeen keskeisenä tavoitteena on madaltaa opiskelijoiden ja työnantajien välistä kynnystä ja lisätä työelämälähtöisyyttä jo opiskeluaikana. PK Terveydestä kurssille osallistuu moniammatillinen tiimi toimitusjohtaja **Tiina Tolvasen** johdolla. Kurssitehtäväksi valittiin sähköisen terveyskyselyn ja sen ympärille rakennettavan uuden palvelukokonaisuuden kehittäminen.

Tehtävään tarttuivat opiskelijat **Aleksis Aronen** (psykologia), **Marjut Mäntysalo** (sosiaalitieteet) ja **Niklas Lindberg** (kauppatieteet), joille kurssi on ainutlaatuinen mahdollisuus hyödyntää opintojen myötä kehittyvää osaamista oikeassa työympäristössä.

Asiakkaan odotukset huomioidaan

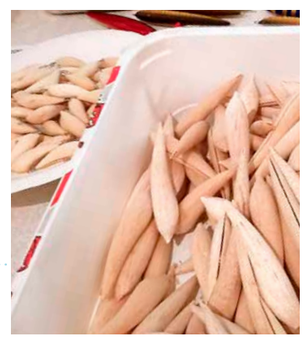
Palvelumuotoilulla tarkoitetaan tuotteiden ja palveluiden kehittämistä asiakkaan kokemuksesta käsin ensikohtaamisesta palvelun päättymiseen saakka. Lopputuotteena syntyy palvelu, joka vastaa asiakkaan odotuksiin ja tuottaa positiivisen kokemuksen. Siten se eroaa perinteisestä tavasta kehittää palveluita yrityksen näkökulmasta käsin.

Tiimi kohtasi ensimmäisen kerran kurssin yhteisluennoilla, joissa tutustuttiin ja harjoiteltiin palvelumuotoilua vaihe vaiheelta. Osuuskaupan konttorin tiloihin saatiin paikalle edustava otos PKO:n ja Abloyn seniorikerholaisia testaamaan tuotteita ja kertomaan kokemuksia terveyspalveluista. Seniorit kokivat testipäivät mielenkiintoisiksi ja he jakoivat mielellään ajatuksiaan tuleviin palveluihin liittyen.

Säpäkän seniorin palvelupolku

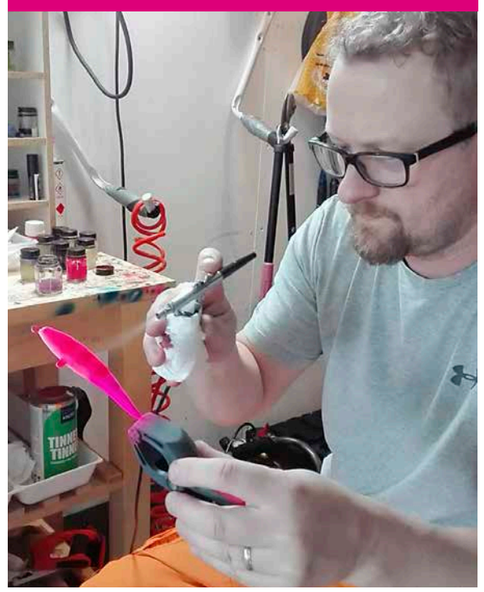
Yhteistyön tuloksena syntyy Säpäkän seniorin palvelupolku, joka pitää sisällään terveyskyselyn lisäksi hyvinvointia tukevia ja ylläpitäviä, asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluita. Jos kaikki menee suunnitellusti, uusi palvelukokonaisuus on asiakkaiden saatavilla PK Terveydessä loppuvuodesta.







Janne Pietarinen Prisman sportista aloitti ensin vuoropäällikkönä Sokoksen ja Prisman ravintolamaailmoissa. Nyt takana on 10 vuotta Prisman sportissa.



TEKSTI: **JANNE PIETARINEN** KUVAT: **JANNE PIETARISEN KUVA-ARKISTO**

ENSIMMÄINEN UISTIMENI OLI TODELLA PYYTÄVÄ PELI

Innostuin vaappujen teosta yläasteella, kun paikallinen kalastusseura järjesti meille nuorille vaapuntekokurssin. Ensimmäisestä vuolemastani uistimesta tuli tuurilla todella pyytävä peli mustikkakeiton ja sähkönsinisen värityksensä myötä. Sillä tuli aina kalaa ja myös tähänastisen elämäni suurin, 4,5 kg, järvilohi.

Vaaput vuollaan balsasta tai apassista. Nykyisin lähetän uuden mallin sorvarille, joka tekee tietokoneohjatulla kopiosorvilla halutun määrän runkoja. Malli tallentuu, eikä kukaan muu voi tilata kyseistä runkoa itselleen ilman suostumustani.

Viime vuosina olen tehnyt 100-200 uistinta per vuosi. Tänä keväänä tuli teetätettyä kerralla miltei 300 runkoa, joista riittää tekemistä ensi kesään asti.

Uistimien värit tulee osin mielikuvituksesta, luonnosta ja kokemuksen perusteella. Toki myös toisten vaappunikkareiden tuotoksista tulee uusia ideoita. Itse tykkään maalausvaiheesta eniten ja se näkyy myös värikylläisyytenä vaapuissa.

En koe olevani mikään himokalastaja, mutta olen koko nuoruuteni viettänyt kesät vesillä, joten se on iso osa minua. Ruokakalat ja vahingoittuneet yksilöt otetaan, jos saadaan, muut lasketaan takaisin kasvamaan. Uistimien teossa parasta on vanhojen käsityöperinteiden kunnioittaminen, ja se että saa jotain näkyvää ja luovuutta vaativaa itse tehdyksi.

Minulle on todella mieleistä, että kaikki kolme lastani Niklas 14 v., Nea 12v. ja Nette 5 v. osallistuvat uistimien tekoon ja maalaavat niitä myös itse. Kesällä sitten kalastetaan koko porukan voimin ja koetaan hienoja hetkiä perheenä.

UISTIMEN TEON VAIHEET:

1. Vuole vaappu balsasta tai apassista.
2. Taittele rautalangasta runkolangat pihdeillä koukkuja varten.
3. Liimaa langat rungossa olevaan uraan, joka täytetään balsaviiluilla.
4. Vuole ylimääräiset viilut pois ja hio rungot sileiksi.
5. Pohjalakkaa uistimet 6-8 kertaa kastamalla ne lakkapurkkiin.
6. Lisää folio, hile tai pohjamaali sekä 4-6 kerrosta lakkaa.
7. Maalaa vaappu ja lisää muutama lakkakerros.
8. Liimaa turpalevy sille sahattuun uraan ja tee silmät.
9. Tee viimeistelylakkaus pariin kertaan.
10. Kiinnitä koukku ja tee koeuitto.
11. Lähde kalaan!

Historialla on merkitystä

PKO TÄYTTI toukokuussa 99-vuotta, ja ensi vuonna vietämme virkeän osuuskuntavanhuksen 100-vuotisjuhlia. Nyt on siis hyvä hetki pohtia historian merkitystä osuustoiminnassa.

Toiminta sopeutetaan omaan aikaan

Osuustoiminta on ylisukupolvinen ilmiö ja osuuskunnat ovat osuustoiminnan ”fyysinen” ilmentymä. Ylisukupolvisuus velvoittaa kunkin ajan osuustoimijat kertomaan ja opettamaan ilmiön ja osuuskunnan perusasiat aina uusille sukupolville. Uudet sukupolvet sopeuttavat toiminnan vastaamaan oman aikansa olosuhteita.

Yhteinen arvopohja

Osuustoiminnan idean historia on kivikautinen, mutta maailmanlaajuiseksi yhtenäiseksi ilmiöksi se alkoi kasvaa vuodesta 1844 lähtien, kun Rochdalen pioneerit ensimmäisen kerran kiteyttivät osuustoiminnan idean arvoiksi ja niitä toteuttaviksi toimintaperiaatteiksi. Nämä molemmat ovat säilyneet lähes muuttumattomina tähän päivään saakka, kun osuustoimijat maailman jokaisessa kolkassa ovat omaksuneet saman arvopohjan englantilaisten kankurien kanssa.

Vanhojen osuuskuntien, kuten PKO:n, historia on pohjois-karjalaisten ihmisten ja yhteisön historiaa. PKO:n kunniakas historia on osaltaan ollut ylisukupolvisen valistuksen ansiota. Osuuskunnan ideaa ja toiminnan hyviä puolia on jaettu perheen, sukujen ja naapuruston kesken ja näin osuuskauppa on saanut perusteen ja edellytyksen olemassaololleen.

Tarinaa kerrottava eteenpäin

Kunnioittamalla osuustoiminnan historiaa olemme osa maailmanlaajuista kansaliikettä ja varmistamme omassa ajassamme osuustoiminnan idean kukoistamisen ja säilymisen. Kunnioittamalla oman osuuskuntamme historiaa ymmärrämme miksi olemme olemassa ja minkälaisen yhteisön jäseniä osuuskunta palvelee.

Ei ole mitään syytä, että PKO ei voisi ”elää” seuraavatkin sata vuotta. Toiminnan pitää säilyä kilpailukykyisenä, maakunta on pidettävä elinvoimaisena ja osuustoiminnan sekä PKO:n tarinaa on kerrottava sukupolvelta toiselle. Pitkällä tähtäimellä viimeisin on tärkeässä roolissa, mikäli aiomme jatkossakin kirjoittaa nimenomaan osuustoiminnan ja Pohjois-Karjalan Osuuskaupan historiaa.

Mukavaa kesää.



Antti Varis
talousjohtaja

PKO KYSYY

PKO täyttää ensi vuonna 100 vuotta. Mitä ajatuksia osuuskunnan kunnioitettavan pitkä historia herättää?



Seija Hirvonen
Myyjä, Sokos
PKO – kolmeen kirjaimeen sisältyy kaikki se mitä toivot, haluat ja tarvitset eri elämänvaiheissa. Huolehditaan, palvellaan ja kuunnellaan. Peruspalveluiden lisäksi PKO tarjoaa elämyksiä -ravintoloita, hotelleja, kylpylöitä ja tapahtumia. Ei voi olla kuin tyytyväinen omaan osuuskauppaan.



Joonas Härkänen
Myyjä, S-market Rantakatu
100 vuotta on todella hieno merkkipaalu. Maakunnan elinvoimaisuuden ylläpitäminen on PKO:n perustehtävä ja se näkyy mm. siinä, että pienille yrityksille mahdollistetaan pääsy kauppa-ryhmän valikoimiin. Lisäksi PKO on Pohjois-Karjalassa merkittävä työllistäjä ja takaa näin elinkeinon monelle perheelle joko suoraan tai välillisesti.

Turvapassikurssilta työturvallisuutta

PKO:n henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti Turvapassikursseja yhdessä SPR:n kanssa. Käytännön harjoituksia sisältävä, yhden työpäivän mittainen SPR Turvapassi® sisältää seuraavat osio:

- **Ensiapukoulutus** antaa perusvalmiudet henkeä pelastavasta hätäensiavusta, sairaskohtauksista ja tapaturmista sekä lisää auttamisrohkeutta.
- **Alkusammutuskoulutus** antaa tietoa paloturvallisuudesta ja alkusammutuksen yleisistä periaatteista sisältäen alkusammutuksen käytännön harjoitukset.
- **Uhkatilanneosio** antaa vuorovaikutustaitoja haasteellisesti käyttäytyvien ihmisten kohtaamiseen ja vahvistaa työpaikan turvallisuusajattelua ja -rutiineja.

Lisäksi koulutukseen kuuluu ennakkotehtävä, jonka avulla kurssilainen tutustuu ennalta työpaikkansa turvallisuusasioihin ja omiin ensiapuvalmiuksiinsa.

Seuraava kurssi on 20.11. Kimmelissä. Ilmoittautumislinkki lähetetään esimiehille syyskuun lopussa.

Lähde: SPR Turvapassi®



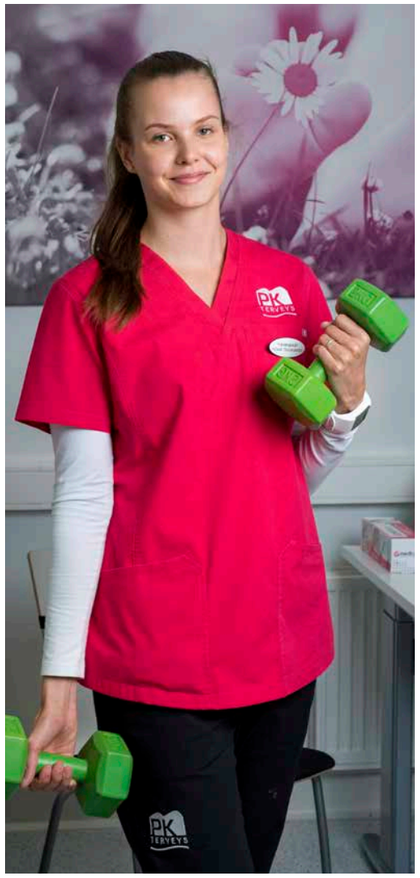
Kurssilla opitaan mm. miten Heimlichin otteella yritetään irrottaa hengitysteihin tarttunut vierasesine:

Aseta takakautta toinen käsi nyrkissä autettavan pallealle (ylävatsalle) ja tartu nyrkkiin toisella kädellä. Nykäise kahden nyrkin otteella taakse–ylös. Toista nykäisyjä tarvittaessa viisi kertaa. Ellei tämä auta, taivuta autettavan ylävartaloa etukumaraan ja lyö kämmenellä viisi kertaa lapaluiden väliin. Jatka näin vuorottelemalla. Jos autettavan tila heikkenee, tee hätäilmoitus numeroon 112.

Apua ranka- ja raajaongelmiin

PK Terveyden työfysioterapeutti **Henna Tahvanainen** valmistui MTD-terapeutiksi viime vuoden joulukuussa. MDT- menetelmä (Mekaaninen Diagnostisointi ja Terapia, McKenzie menetelmä) on ranka- ja raajaongelmista kärsivien tutkimus- ja hoitomenetelmä. Terapia alkaa potilaan laajalla haastattelulla ja tarkalla fyysisellä tutkimisella, jonka avulla terapeutin on mahdollista valita erityisesti rankakipupotilaille juuri ne hoitotavat, joita hän tarvitsee.

– Valmistuin fysioterapeutiksi joulukuussa 2013. MDT-menetelmästä kuulin ensimmäisen kerran opiskeluaikanani. MDT-koulutus oli hyvin antoisa ja mielenkiintoinen, ja olen hyödyntänyt sitä lähes kaikille asiakkailleni. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamiinsa ohjeisiin ja hyötyneet niistä, kertoo Henna.



JANNE KÄYHKÖ

Henna Tahvanainen.

Energiapihi S-market Penttilänranta



JANNE KÄYHKÖ

13.6. vietettiin Joensuussa S-market Penttilänrannan avajaisia, ja hetki ennen avausta saatiin koko henkilökunta yhteiskuvaan.

– Olemme saaneet rekrytoitua S-market Penttilänrantaan erinomaisen ja asiakaspalveluun todella motivoituneen henkilökunnan. Yksikön kiinnostavuudesta kertoo jo sekin, että ennen avausta saimme satoja sekä netin kautta tulleita että suoria palautteita sekä toiveita. Kaikkein eniten toivottiin pitkiä aukioloaikoja. Toiveisiin on vastattu: myymälä palvelee maanantaista lauantaihin kello 7-22 ja sunnuntaisin kello 10-20, toimitusjohtaja **Juha Kivelä** sanoi avajaispuheessaan.

Virallista avausta ja nauhan leikkausta olivat tekemässä myös Joensuun kaupunginjohtaja **Kari Karjalainen** sekä aluepäällikkö **Heikki Ikonen**.



JANNE KÄYHKÖ

Työkykykoordinaattori-koulutus – keinoja osatyökykyisten työurien jatkamiseen

PKO:n HR-asiantuntija **Virva Pietarinen** ja PK Terveyden vastaava työterveyshoitaja **Henna Kuivalainen** osallistuivat Sosiaali- ja terveysministeriön järjestämään Työkykykoordinaattorikoulutukseen. Ammatillisen täydennyskoulutuksen toteutustapa oli muutoksen rakentaminen laajan kehittämistyön kautta.

Koulutuksen tavoitteena oli lisätä ja vahvistaa osallistujien valmiuksia käyttää eri palveluja ja keinoja, joilla voidaan edesauttaa osatyökykyisten työllistymistä ja työssä jatkamista.

Koulutus kesti lähes vuoden ja päättyi tammikuussa. Onnittelut molemmille!



JUHA PELLI

Virva Pietarinen.



JANNE KÄYHKÖ

Henna Kuivalainen.

Harjannostajaisissa 1000 vierasta







JANNE KÄYHKÖ

Toriparkin harjannostajaisissa 11.6. pysäköintilaitokseen kävi tutustumassa noin 1000 joensuulaista. Vieraita viihdytti Jouni Laasonen ja Oscu, sihteeriharjoittelija Tanja Nuutinen jakoi kaikille halukkaille ilmapalloja sekä ryhmäpäällikkö Tiina Nykänen ja keittiöpäällikkö Juha Kortelainen keittivät toriparkkivierailleerinomaisen hernekeiton. Toriparkki avautuu pysäköijille syksyllä.

PKO:n Eläkeläiskerho ry:n kuulumisia

Vuosikokouksessa 1.3.2018 valittiin kerhon hallitukseen:

- **Raili Kinnunen**, puheenjohtaja, puh. 040 517 9490
- **Jouko Ikonen**, varapuheenjohtaja
- **Marja-Liisa Määttä**, jäsen
- **Raija Lehtomaa**, jäsen
- **Anja Laukkanen**, sihteeri-rahastonhoitaja

Tulevia kerhon tapahtumia:

Su 22.7. tehdään retki Ilomantsin Möhköön.

- 9.30 lähtö Joensuun Matkailupysäkiltä
- 11.00 lounas noutopöydästä Mantan Majatalolla
- 12.30 tutustutaan oppaan johdolla Möhkön Ruukkimuseoon
- 14.00 Teatteri Möhkön Koita-teatteriesitys
- n. klo 15 väliaikakahvit Savottakahvila Möhkön Mantassa

Koko paketin hinta 50 €/hlö. Ilmoittautuminen 27.6. mennessä Anjalle puh. 050 401 7690 tai sähköpostitse: anjakaarina.laukkanen@gmail.com

Lämpimästi tervetuloa mukaan tapahtumiin!

Onnea Bomba!



Break Sokos Hotel Bomba on palkittu vuoden maakunnallisena rakennuskohteena. Kyseessä on ensimmäinen kerta kun PKO saa kyseisen palkinnon, ja samalla palkinto napsahti ensimmäistä kertaa Nurmekseen.

- Me PKOlaiset otamme nöyrän kiitollisina tämän hienon tunnustuksen vastaan. Uudistustöiden tavoite on saada nostettua Bomba maakunnan toiseksi matkailuhelmeksi Kolin ohella. Näin saadaan Bombasta myös kansainvälisesti kiinnostava matkailutuote, joka tuo euroja ja elinvoimaa Ylä-Karjalaan, toteaa toimitusjohtaja **Juha Kivelä**.

Pohjois-Karjalassa toimivat rakennusalan ammatillisaatteelliset järjestöt valitsivat Vuoden 2017 maakunnalliseksi rakennuskohteeksi Break Sokos Hotel Bomba -kylpylähotellin uudistustyöt.

Palkintoperusteluissa Bomban uudistustöitä luonnehdittiin näin:

”Rakennuksen peruskorjaus oli mittava ja se alkoi koko allas- ja saunaosaston purkutöillä. Muodonmuutoksen on kokenut rakennuksen koko ensimmäinen kerros. Avaran tuntuisesta ravintolasalista avautuu allasoston yli pohjoiskarjalainen järvimaisema, Pielinen. Kylpylän saunamaailma tarjoaa kolmella erilaisella saunamiljööllä ja niiden valaistuksella mieleenpainuvan tunnelman. Samanlaista tiloja ja toimintoja korostavaa valaistusta on käytetty eripuolilla kylpylää ja niiden erikoisaltaita. Ulos rakennetut lämminvesialtaat antavat lähtemättömän muistijäljen. Ravintolailme on uudistunut näkymineen mutta myös konseptiltaan, sillä siellä lienee maakunnan ainoa haloilla lämmitettävä pizzauuni. Rakennus istuu aikaisempaa paremmin Bomban karjalaiskylämaisemaan julkisivuun asennettujen paanujen ansioista. Suunnittelijoiden ja rakentajien onnistumista työssään alleviivaa kohteen yleisöltä saama suosio. Lyhyenä toiminta-aikanaan on hotellin käyttöaste noussut jo 60 prosenttiin.”

Port Payé
Finlande
124522
Posti Oy

PRIORITY

SUOMALAISTA PALVELUA

Posti Green

Viihderavintola Las Palmas

Ota reilu ote yöelämästä!

Tällä kupongilla PKO:n henkilökunnalle:



Sisäänpääsy Las Palmasiin **KAHDELLE YHDEN HINNALLA!**

LASI KUOHUVIINIÄ
myös alkoholiton vaihtoehto
1,50 €
(Opera Brut, 10 cl, 10,5 %)

Edut voimassa tällä kupongilla ja henkilökuntatiedolla varustetulla S-Etukortilla 30.9.2018 saakka Las Palmas Joensuussa.

Las Palmas Joensuu, Koskikatu 5–7 | Avoinna to–la 20–04 laspalmasjoensuu.fi

MAAILMAN MATKAAJILLE **ja tavan turisteille**

VÄLTÄ HELPOSTI TARTTUVA HEPATIITTI A:N JA HEPATIITTI B:N AIHEUTTAMA MAKSATULEHDUS, OTA ROKOTE!

PKO:n henkilökunnalle heinä-elokuussa aloitettu yhdistelmärokotesarja hintaan 250 euroa (norm. 288 €) – rokotteen voi maksaa myös rokotekäynneittäin, jolloin hinta 85 €/käynti (norm. 96 €/käynti). Varaa aika soittamalla 010 762 3333.

HEPATIITTI A JA HEPATIITTI B YHDISTELMÄROKOTE

annetaan kolmessa osassa. Toinen rokote pistetään 1 kk:n ja kolmas 6 kk:n kuluttua ensimmäisestä rokotuksesta. Hepatiittirokotesuojan kesto on ainakin 30-40 vuotta, mahdollisesti jopa elinikäinen.

PK TERVEYS · MA KLO 8-19, TI-PE KLO 8-18 JA LA KLO 10-15 · VOIMATIE 2, JOENSUU

Etu voimassa henkilökuntatiedolla varustetulla S-Etukortilla 31.8.2018 saakka.

PK TERVEYS



TÄLLÄ KUPONGILLA PKO:N HENKILÖKUNNALLE

Lisäale -30%

KERTAOSTOSTA GASTROPUB VISPILÄKAUPASSA.

Etu voimassa tällä kupongilla ja henkilökuntatiedolla varustetulla S-Etukortilla 15.8.2018 saakka.

GASTROPUB VISPILÄKAUPPA | Torikatu 20, Joensuu | p. 010 762 3440
Avoinna ti–to 16–24 (02) ja pe–la 15–02 | facebook.com/gastropubvispilakauppa