POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPAN HENKILÖSTÖLEHTI

PKO Sanomat

3
2021



ME OLEMME *aallonharjalla!*

s.17

4 Näin onnistut elämäntaparemontissa

18 Kimmel loistaa!

Pääkirjoitus



"Henkilöstölle kotiin jaettu lehti on tapa kertoa, että työntekijöitä arvostetaan."

Hidas ja nopea täydentävät *toisiaan*

Painettu henkilöstölehti ja nopea sähköinen viestintä Workplacessa (WP) eivät ole toistensa vaihtoehtoja vaan täydentävät toisiaan.

WP soveltuu nopeasti hyödynnettävien tietojen levittämiseen. Painetussa lehdessä asioita on mahdollista taustoittaa ja syventää. Lisäksi lehti antaa hyvän mahdollisuuden esimerkiksi henkilöhaastatteluiden julkaisemiseen.

Asioiden taustoittamista tässä lehdessä ovat esimerkiksi jutut ristiintyöstentelystä (sivut 7-11) ja toiminnanohjausjärjestelmä Tehosta (sivut 14-15). Palveluvastaaviin puolestaan pääsee tutustumaan tarkemmin sivuilla 22-23.

Lehti on osoitus arvostuksesta

Henkilöstölle kotiin jaettu lehti on tapa kertoa, että työntekijöitä arvostetaan. Haluamme muistaa myös työuransa osuuskaupalle tehneitä: PKO Sanomat –henkilöstölehti tavoittaa myös eläkeläiset.

Osuuskaupan kuulumisten seuraaminen edellyttää myös omaa aktiivisuutta. Kun seuraa Workplacesta PKO kaikki -ryhmän sekä oman toimipaikan uutisia, lukee henkilöstölehden ja Osuuskauppasi omat sivut –lehdestä toimitusjohtajan terveiset, saa jo hyvän tietopläjäyksen.

Viestintä lisää tehokkuutta ja viihtyvyyttä

Jokainen meistä vastaa osaltaan myös oman toimipaikan viestinnästä. Kun tieto kulkee niin omassa yksikössä kuin yksiköiden välillä, tällöin toiminta tehostuu, yhteistyö paranee ja viihtyvyys lisääntyy.

Viestinnällisesti virkeää syksyä kaikille!



Petri Vähä
Vastuullisuus- ja viestintäjohtaja

PKO *lukuina*

PKO:N HENKILÖKUNNASTA

92,6 %
ON LADANNUT S-MOBIILIN

35,5 %
ON LADANNUT ABC-MOBIILIN



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

Ilmestymisaikataulut: Seuraava lehti ilmestyy 12/2021.
Onko sinulla mielessäsi aihe, josta haluat lukea?
Lähetä juttuvinkki osoitteeseen petri.vaha@sok.fi.

PKO sanomat
3
2021



Tee testi, sopiiko ristiintyöskentely sinulle s. 8

2 **Hidas ja nopea täydentävät toisiaan**
Pääkirjoitus

4 **Kaksi tapaa aloittaa elämäntaparemontti**
Ajankohtaista

7 **Tervetuloa töihin ABC:lle!**
Ristiintyöskentely

8 **Testaa, oletko tulevaisuuden ristiintyöskentelijä?**
Ristiintyöskentely

12 **Kiitos esimerkkinä olemisesta!**
Palvelun ilmaveivit

14 **Teho tulee tutuksi**
Teho-kassajärjestelmä

16 **Nyt näyttää hyvältä!**
Toimitusjohtajan terveiset

17 **Me olemme aallonharjalla!**
Osuustoimintapalsta

18 **Kimmel loistaa entistä komeampana!**
Toimipaikkojen kuulumisia

20 **S-Marketit uudistuvat vastuullisesti**
Toimipaikkojen kuulumisia

22 **Palvelvastaavat monessa mukana**
Miun Duuni



14 **Teho on nyt käytössä kaikissa PKO:n ravintoloissa**



20 **S-marketien uudistus on nostanut myymälöiden asiakastyytyväisyyttä**



4 **Joonan idea elämäntapa-remontista lähti ystävän kannustuksesta**



Kannessa: Yritysmuotovideon kuvauksissa Nelly Soikkeli, Tiina Mustonen ja Janne Kurvinen. Lue lisää sivulta 17.
Kuva: Harri Säynevirta

Syksyn henksuedut takakannessa s.24



Kaksi onnistumis-tarinaa

Kaksi tapaa aloittaa elämäntaparemontti

Kaksi PKOlaista, Joona Jokinen Joensuusta ja Miia Määttä Valtimolta ovat tehneet upeasti onnistuneen elämäntaparemontin. Joona tutki asioita omatoimisesti ja toteutti muutokset itse. Miia toteutti muutoksen yhdessä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

Teksti **TEIJA PERÄLÄ** Kuvat **JOONA JOKISEN KOTIARKISTO, RAIJA KOKKOLA**

"Aloita nyt, älä huomenna"

Kuka olet?
- Olen **Joona Jokinen**, 26 vuotta ja opiskelen luokanopettajaksi.

Missä työskentelet?
- Olen työskennellyt Prisman Viihde- ja kodintekniikan osastolla vuodesta 2014 lähtien.



Mikä herätti sinut miettimään elämäntaparemonttia?
- Vuonna 2016 innostuin käymään kuntosalilla ystäväni kanssa. Olin koko nuoruuteni ylipainoinen, mutta en antanut sen haitata tekemisiäni. Olen aina pitänyt urheilusta ja harrastanut useita eri pallolajeja, hiihtoa ja yleisurheilua. Oman painoni ja elämäntapojen kanssa jojoilin käytännössä koko nuoruuden. Jaksoin elämäntapamuutosta aina muutaman viikon, jonka jälkeen into lopahti. Idea elämäntaparemontista lähti ystäväni kannustuksesta. Pohdimme, että laitetaan ruokavalio kuntoon ja seurataan, että miten se vaikuttaa painoon. Uuden ruokavalion laadin hyödyntäen fineli.fi-verkkosivustoa.

Laitoitko asiat ”kerralla kuntoon” vai etenitkö pienin askelin?

- Ruokavalioni laitoin kerralla kuntoon ja laskin suurin piirtein päivittäin tarvitsemani kalorimäärän. Tarkoituksena oli yhdistää ruokavalioon tavoitteellista kuntosalitreenausta ja aerobista urheilua, jolloin saadaan aikaiseksi kalorivajetta. Näin olin toiminut aiemminkin, mutta veikkaan, että olin laskenut itselleni liian pienet ruoka-annokset ja uuvahtanut.

Mitä kaikkia muutoksia olet elämässäsi tehnyt?

- Pienensin annoskokoja, söin säännöllisesti ja join paljon vettä. Syön joka aamu kaurapuuron ja kaksi paistettua kanamunaa. Pidän sitä päivän tärkeimpänä ateriana. Huomasin nopeasti, miten "koukkuun" jäin kuntosalitreenaamiseen ja urheiluun. Pyrin edelleen treenaamaan 3-4 kertaa viikossa kuntosalilla ja lisäksi mahdollisimman monipuolisesti erilaisia liikuntamuotoja. Elämäntaparemontin myötä nukun paremmin ja seuraan omaa untani. Tarvitsen vähintään 8 tuntia unta yössä, että kroppa ehtii palautua

Joonan vinkki:

"Elämäntaparemontti vaatii paljon itsekuria ja jaksamista, mutta voin luvata, että palkinto odottaa lopussa!"

Seurasitko muutoksiasi esimerkiksi jonkun sovelluksen avulla?

- Painoa seurasin viikoittain käymällä vaa'lla ja merkkaamalla painon vihkoon. Ostin myös vuonna 2016 itselleni urheilukellon, josta aloin seuraamaan aktiivisuutta, treenejä, lenkkejä ja unta. Voisin melkein väittää, että olen koukussa urheilukelloon ja sen antamaan dataan omasta terveydestä. Terve maalaisjärki täytyy toki muistaa.

Mikä on ollut matkallasi vaikeaa, mikä vaivatonta?

-Vaikeinta oli aloittaminen ja epäonnistumisen pelko. Kun puolen vuoden jälkeen elämäntaparemontin alkamisesta mursin lenkillä jalkapöydästä luun ajattelin, että epäonnistun taas. Jalka kipsattiin 5 viikoksi, mutta kipsistä huolimatta onnistuin pitämään motivaation yllä. Koen, että elimistö tottuu kaikkeen. Kun jotain asiaa tekee tietyn ajan, siitä muodostuu rutiini, jonka jälkeen asia muuttuu "vaivattomaksi".

Mitä tekisit toisin, jos aloittaisit urakan nyt?

- Ehdottomasti painottaisin levon ja kehonhuollon tärkeyttä. Jälkiviisaana on hyvä huudella, että lihaskuntoharjoittelun tueksi kannattaa ehdottomasti ottaa venyttelyä ja kehonhuoltoa. Suosittelisin myös mahdollisimman monipuolisia liikuntamuotoja.

Oletko tehnyt remppasi yksin vai porukalla?

- Yksin ja yhdessä. Suoritin remppaa yksin, mutta tukena oli useita ystäviä ja läheisiä. Suuret kiitokset lähtevätkin kaikille kavereille, jotka tsemppasivat ja huomasivat muutosta pitkin matkaa!

Oletko saanut apua ammattilaisilta ravintoon ja liikuntaan liittyen?

- Nuorempana kävin ravitsemusterapeutilla ja kotona sain hyvän kasvatuksen, jossa painotettiin ravintoa ja liikuntaa. Koen kuitenkin, että parhaimman avun sain tarkastelemalla asioita internetistä ja lueskelemalla erilaisia keskustelupalstoja. Näiden suhteen kuitenkin kannattaa olla mediakriittinen.

Oletko muutoksen aikana aloittanut jonkun uuden harrastuksen?

- Kuntosalin ohella olen kesäisin käynyt juoksemassa ja pyöräilemässä sekä talvella hiihtämässä. Tänä vuonna aloitin frisbeegolfin ja olen ihan koukussa siihen. Tavoitteena onkin vielä syksyn aikana kiertää eri ratoja ympäri Suomea.

Miten jatkat tästä eteenpäin?

- Pyrin pitämään kiinni omista terveellisistä elämäntavoista, jotka johtava onnelliseen ja tasapainoiseen elämään. Pohdinnan alla on myös kuntosaliharjoittelun muuttaminen nykyistä enemmän frisbeegolfia tukevaksi. Ehkäpä siitä tulee itselle uusi laji, jossa kilpailla?

Vinkkisi PKO-Sanomien lukijoille eli mistä kannattaa aloittaa?

-Aloita nyt, älä huomenna. Elämäntaparemontti vaatii paljon itsekuria ja jaksamista, mutta voin luvata, että palkinto odottaa lopussa.

Miian matkasta katosi 64 voipakettia



Kuka olet?
Miia Määttä

Missä työskentelet?
S-market Valtimolla

Mikä herätti sinut miettimään elämäntaparemonttia?

- Terveyteni rupesi oikuttelemaan, mm. polvi kipeytyi, kun ylipainoa oli niin paljon. Painoindeksin (BMI) mukaan minulla oli sairaalloinen ylipaino pituuteen suhteutettuna. Kun työterveyslääkäri **Tero Kemppainen** kävi työpaikalla tekemässä terveystarkastuksen, kysyin voisinko päästä mahalaukun ohitusleikkaukseen.

- Tero vastasi, että ei ole ennen näitä lähetteitä Pohjois-Karjalan keskussairaalaan (PKKS) laittanut, mutta kokeillaan meneekö läpi. Ja sitä kautta asiat lähtivät etenemään.

- Julkisella puolella tehdään omatoimisesti ensin noin vuosi töitä ja sitten on itse leikkaus edessä. Yksityisille pääsee paljon aikaisemmin, mutta se maksaa tosi paljon.

Mitä kaikkia muutoksia olet elämässäsi tehnyt?

- Suurimpia ovat ruokavaliomuutos ja lenkkeilyn aloittaminen. Seuraan päivittäin askeleitani askelmittarin avulla ja käyn ravintoterapeutin luona rasvakoostumusmittauksissa.

Miltä muutoksen jälkeen tuntuu?

- Aivan mahtavalta! Ei koske polviin eikä nilkkoihin. Energiaa on ihan eri tavalla. Painoa olisi pitänyt pudottaa vuoden aikaan 5-10 kg, mutta minulta sitä on jo nyt lähtenyt 32 kg eli 64 voipaketin verran. Muutoksen aloitin 7.12.2020.

Mikä on ollut matkallasi vaikeaa, mikä vaivatonta?

- Aloitus oli kaikkein vaikeinta. Olisin halunnut äkkiä ja kerralla tuloksia. Vuosi tuntui niin pitkältä ajalta, mutta nyt kun miettii, niin äkkiä on aika mennyt. Olen tosi tyytyväinen tänä päivänä.

Oletko tehnyt remppasi yksin vai porukalla?

- Tukijoita ja kannustajia on löytynyt lähipiiristä ja muutamia kavereita on päätynyt tähän samaan toimenpiteeseen.

Oletko muutoksen aikana aloittanut jonkun uuden harrastuksen?

-Kyllä. Pesäpallon!

Miten jatkat tästä eteenpäin?

- Seuraavaksi tähystetään ruokatorvi ja mahalaukku ja mahdollinen leikkaus tehdään joulukuun tietämillä.

Vinkkisi PKO-Sanomien lukijoille eli mistä kannattaa aloittaa?

- Kannattaa ottaa yhteyttä työterveyteen.

Terveydenhoitajan terveiset

Työterveyshoitaja **Anni Kivivaara** PK Terveydestä kertoo, että usein painoa halutaan pudottaa liian nopeasti valmista ruokavaliota ja liikuntaohjelmaa noudattamalla. Onnistuneeseen ja kestävään elämäntapamuutokseen pyrittäessä muutokset kannattaa toteuttaa vähitellen.

Ruokavalion ja liikunnan lisäksi on tärkeää ajatella omaa tilannetta kokonaisvaltaisesti; onko elämässä tällä hetkellä henkisesti kuormittavia asioita, jotka vaikuttavat omiin voimavaratekijöihin? Ovatko unet ja palautuminen riittävällä tasolla? Millaisin muutoksin oma hyvinvointi lisääntyy?

Jo pienet muutokset kuten monipuolinen aamiainen, värikkäiden kasvisten, vihannesten ja marjojen lisääminen aterioille sekä arjen hyötyliikunta vaikkapa työmatkapyöräilyn muodossa lisäävät vireyttä. Omaan arkeen tehdyt, itselle sopivat muutokset jäävät paremmin pysyviksi.

Alkuvaiheessa kannattaa hakea tsemppiä ja tukea ammattilaiselta, esimerkiksi työterveyshoitajalta tai personal trainerilta. Ammattilaisen tekemää suunnitelmaa on helpompi noudattaa arjen kiireissä. Ja itseään kannattaa palkita pienistäkin onnistumisista!



Aki Ratilainen ja Susa Lokka kannustavat kokeilemaan ristiintyöskentelyä avoimin mielin.

Tervetuloa töihin ABC:lle!

Teksti **KIMMO SALO ja PÄLVI SALO** Kuvat **ILKKA KOSKI**

ABC Outokumpu on pieni, kompakti ja tehokas yksikkö, jossa henkilökunta puhaltaa vahvasti yhteen hiileen. Toimintaa pyöritetään viiden työntekijän ja liikennemyymäläpäällikkö **Aki Ratilaisen** voimin.

Silloin tällöin joukossa nähdään myös S-marketeista ja muista ABC-yksiöistä tulleita ns. ristiintyöskentelijöitä. Heidät koko ABC:n väki toivottaa sydämellisesti tervetulleiksi.

– Ei ole parempaa paikkaa kehittyä moniosaajaksi kuin liikennemyymälä. Vauhtia, mielenkiintoisia tilanteita ja monipuolisia tehtäviä riittää. Työskentely ABC:llä tuo varmasti lisää potkua oman ammattitaidon kehittämiseen ja työuralla etenemiseen, Aki toteaa.

– Kun meille tulee hommiin, ei kaikkea suinkaan tarvitse valmiiksi osata. Meidän jengi perehdyttää jokaisen uusiin tehtäviin vaikka kädestä pitäen, hän jatkaa.

Kokemukset Outokummussa vuoroja tehneistä työntekijöistä ovat erittäin positiivisia. Valmiina ammattilaisina he ovat päässeet hyvin työrytmiin kiinni ja oppineet asiat nopeasti.

Vinkkejä ja oppeja

Myös ABC Outokummusta on lähdetty töihin muihin yksiöihin; S-market Outokumpuun, S-market Polvijärvelle sekä S-market Viinijärvelle.

Susa Lokka ja **Tuija Sirkka** liputtavat ristiintyöskentelyn puolesta.

– Se tuo virkistävää vaihtelua, siinä oppii uusia asioita ja totta kai se myös tuo lisää leipää pöytään, kun työtunteja voi tehdä enemmän, he sanovat.

Jos työtä ABC:llä ja marketissa haluaa verrata, niin markettityöskentely on fyysisempää, kun taas ABC:llä asiakaspalvelutilanteita on enemmän, he pohtivat.

Vastaanotto uusissa yksiköissä on aina ollut hyvä.

– Yksin ei ole koskaan tarvinnut jäädä. Apu on aina ollut lähellä, kun kysyttävää on ilmennyt, Susa kiittelee.

– Esimiehen näkökulmasta on arvokasta, kun ihmiset meiltä tekevät töitä myös muissa yksilöissä. Sillä on silmiä avaava vaikutus, saammehan tuliaisina vinkkejä ja oppeja, joita voimme soveltaa omassa toiminnassamme, Aki toteaa.

Avoimin mielin

ABC:llä on saman katon alla monia erilaisia palveluja: markettia, ravintolaa, polttonestekauppaa, autonpesua jne. Tällaisen palvelukirjon hallitseminen arveluttaa joita kuita.

Oman haasteensa tuo myös yksintyöskentely, joka tosin on todellisuutta pienissä yksiköissä myös kaupan puolella.

– Paineensietokykyä toki vaaditaan, kokenut liikennemyymälätyöntekijä Tuija toteaa.

Jännittää ei kuitenkaan tarvitse.

– Ketään ei heitetä syvään päähän, vaan kaikkiin asioihin perehdytään perusteellisesti. Tykkään myös itse opettaa ja neuvoja toisia, Susa jatkaa.

– Uskallan puhua nyt jokaisen liikennemyymäläpäällikön suulla, kun sanon, että me todella tarvitsemme hyviä työntekijöitä avuksi arkeemme. Suosittelen kaikkia tarttumaan uusiin kokemuksiin avoimin mielin, Aki kannustaa.

Ristiintyöskentely opettaa, antaa vaihtelua ja tuo lisää leipää pöytään.

Testaa seuraavalla sivulla sopisiko ristiintyöskentely sinulle?

Teksti **HANNA ASIKAINEN, SANNI RAITOMÄKI** Kuvat **KATARIINA KAMPPURI, PATRIK ERONEN**

Testaa!

Oletko tulevaisuuden ristiintyöskentelijä?

Mahdollisuus työskennellä useissa eri yksiköissä ja eri toimialoilla on rikkaus, jonka osuuskauppa tarjoaa. Henkilökunnan ja esimiesten kokemukset ristiintyöskentelystä rohkaisevat jatkamaan toimintamallia korona-ajan jälkeenkin.



Oletko A, B vai C

1 Kaipaatko uudenlaisia tuulia työelämään?

***A.** En, pidän nykyisestä työstäni*
***B.** Kaipailisin vaihtelua, mutta pidän myös rutiineista*
***C.** Totta kai! Vaihtelu tuo boostia elämään*

2 Mitä tunteita uuden oppiminen herättää sinussa?

***A.** Negatiivisia, niin paljon kaikkea uutta, ettei ennätä keskittyä nykyisiinkään tehtäviin*
***B.** Olen avoimin mielin*
***C.** Olen intohimoinen uuden oppija ja haluan kehittää itseäni jatkuvasti*

3 Työyhteisön sosiaaliset suhteet?

***A.** Pidän nykyisestä työporukastani, enkä oikeastaan kaipaa uusia kontakteja*
***B.** Viihdyn omassa työyhteisössä, mutta työkavereita ei ole koskaan liikaa*
***C.** Olen uudessa porukassa kuin kotonani ja uusiin työkavereihin tutustuminen olisi huippua*

4 Kiinnostaisiko sinua työsopimuksen tuntien korotus, eli enemmän työtunteja ja sen seurauksena enemmän tienestejä?

***A.** Ei oikeastaan, minulla on jo tarpeeksi töitä*
***B.** Kyllä, muutama lisätyötunti mahtuisi kalenteriin*
***C.** Totta kai, tavoitteeni on kokoaikainen työ*

5 Mitä arvostat työssäsi?

***A.** Rutiinitekemistä ja selkeyttä*
***B.** Sopivaa sekoitusta tuttuja juttuja ja uuden oppimista*
***C.** Vaihtelevuutta, monipuolisuutta ja uusia mahdollisuuksia*

6 Kiinnostaisiko työskentely useammassa toimipaikassa?

***A.** Ei, haluan työskennellä vain kotiyksikössäni*
***B.** Joo, mutta samalla toimialalla. Olisi kiva tietää, miten hommat hoidetaan toisessa saman toimialan yksikössä.*
***C.** Kyllä, haluan kokeilemalla löytää oman juttuni, ja kehittyä samalla todelliseksi moniosaajaksi.*

7 Haluaisitko olla ensimmäisten joukossa mukana kehittämässä työelämän tulevaisuutta?

***A.** En halua, annan muiden kokeilla ensin.*
***B.** Pienellä kannustuksella olen valmis lähtemään mukaan.*
***C.** Ehdottomasti, olen heti mukana!*

Eniten vastauksia:

A

Kuulostaa siltä, että olet löytänyt itsellesi mieluisen työpaikan ja olet tyytyväinen siihen. Ristiintyöskentely on täysin vapaaehtoista, eikä ketään pakoteta toiseen toimipaikkaan. Myös toimipaikkaan sitoutuneita vahvoja osaajia tarvitaan esimerkiksi perehdyttämään ja vastaanottamaan uusia PKOlaisia.

B

Sinun kannattaisi kokeilla ristiintyöskentelyä itsellesi tutulla toimialalla. Mikäli työskentely useammassa toimipaikassa ei ole sinun juttusi, voit aina palata työskentelemään kotitoimipaikkaasi. Annathan ristiintyöskentelylle mahdollisuuden ja varaudu yllättymään positiivisesti! Jos kaipaat lisätienestiä, on sopimustuntien korottaminen ristiintyöskentelyn avulla mahdollista, ja samalla kartutat itsellesi uutta osaamista sekä uusia tuttavuuksia.

C

Taidatkin olla jo ristiintyöskentelyryhmän jäsen? Jos et, liity heti PKO/Ristiintyöskentely Workplace-ryhmään, etsi kiinnostava ilmoitus ja hae mukaan! Ryhmässä on etsitty innokkaita ristiintyöskentelijöitä myyjistä baarityöntekijöihin, joten miksi et kokeilisi jotain täysin uutta? Muissa toimipaikoissa odotellaan jo innolla, että oman toimipaikkasi lisäksi myös muualla päästään nauttimaan osaamisestasi ja asenteestasi.

Teksti **HANNA ASIKAINEN, SANNI RAITOMÄKI**
Kuvat **KATARIINA KAMPPURI, PATRIK ERONEN**

Kuinka paljon *sinä* haluat tehdä töitä?

PKO:ssa on luvattu henkilökunnalle, että osuuskaupassa tehtävästä työstä saadun palkan varaan voi turvata tulevaisuutensa.

Mitä tälle lupaukselle kuuluu nyt?

Meitä PKOlaisia on n. 1500, ja tähän ryhmään mahtuu monenlaisia työntekijöitä ja erilaisia elämäntilanteita. PKOlaisista osa on omasta halustaan osa-aikaista työtä tekeviä henkilöitä, esimerkiksi opiskelijoita. Osa meistä rakentaa pidemmällä aikajänteellä tulevaisuuttaan yhdessä PKO:n kanssa, jolloin työn ja työtuntien määrän pitäisi olla sellainen, että niiden varaan voi elämänsä rakentaa.

Tilastokeskuksen (2017) tutkimuksen mukaan osa-aikaisista työntekijöistä noin 40 prosenttia teki osa-aikatyötä, koska tarjolla ei ollut kokoaikatyötä. Näille vastentahtoisesti osa-aikatyötä tekeville henkilöille haluamme jatkossa tarjota mahdollisuuden kokoaikaiseen työhön ristiintyöskentelyn avulla. Kaikki eivät kuitenkaan tavoittele kokoaikaista työtä ja siksi ei ole kenellekään hyödyllistä tavoitella tilannetta, jossa meistä jokainen työskentelisi 37,5 tuntia viikossa.

Uskomme PKOlaisten olevan aiempaa tyytyväisempiä omaan työtilanteeseensa, jos meidän kaikkien yhteinen sopimustuntien keskiarvomme olisi noin 30 työtuntia viikossa. Tässä tavoitteessa on huomioitu nykyiset kokoaikaiset, kokoaikatyötä tavoittelevat sekä omasta halustaan osa-aikatyötä tekevät työntekijämme.

Tammikuusta lähtien sopimustuntien keskiarvo on ollut hienosti nousujohteinen. Töitä pystyttiin heinäkuussa tarjoamaan työntekijöille 27,6 h/vko. Se tarkoittaa osa-aikaiselle työntekijälle keskiarvoisesti reilut 2h/vko enemmän työtä kuin tammikuussa 2021. Tavoitteemme on tarjota töitä keskimäärin 30h/vko. Miten tähän tavoitteeseen sitten päästään?

Vastaus on ristiintyöskentely.

Tavoite

PKO:laisten sopimustuntien keskiarvo

30 h /vk

Tammikuu 2021

25,3 h /vk

2021 kehitys

Elokuu 2021

26,9 h /vk

Tulos: **n. 1,5 h/vko enemmän työtä**

Kehitys

+6,3%

(n. 1,5 h/vko)

Työskentely eri toimipaikoissa mahdollistaa:

- Korkeammat sopimustunnit
- Uuden oppimisen
- Monipuoliset työtehtävät

Me kaikki olemme PKOlaisia...

Ja meillä kaikilla on osuuskaupassamme tärkeä tehtävä ja osaamista sen hoitamiseen. Voisimmeko jakaa oppejamme ja oppia vielä lisää toisiltamme. Oppimisen esteenä ei ole työvaatteissa lukeva logo, vaan paitaa voi reippaasti vaihtaa vauhdissa ja opetella uusia tehtäviä ja toimialoja. Logolla tai ketjulla ei lopulta ole väliä, sillä olemme kaikki yhdessä PKO. Monialaisuus tuo etuja, sillä voit kokeilla monia eri työtehtäviä ja pysyä silti PKOlaisena.

Vaikeina aikoina yhteistyön voima korostuu ja yhteen hiileen puhaltamalla turvaamme toinen toistemme selustaa. Korona-aikana laitoimme itsemme likoon ja opimme valtavasti muilta. Jatketaan samalla linjalla toisiamme tsempaten!

Tavoitteena on lujittaa yksiköiden välistä yhteistyötä samalla toimialalla ja tuoda eri toimialoja lähemmäs toisiaan. Haluamme tarjota jokaiselle PKOlaiselle mahdollisuuden rakentaa tulevaisuutensa PKO:n varaan työskentelemällä vaihtelevissa ja mielenkiintoisissa tehtävissä samalla kehittäen omaa osaamistaan haluamaansa suuntaan.

Mistä löydän lisää töitä ja ristiintyöskentelymahdollisuuksia?

Workplaceen luotiin kesäkuun lopulla ryhmä PKO/ Ristiintyöskentely, jonka tarkoituksena on saada työ ja tekijät kohtaamaan. Ryhmään liitettiin valmiiksi PKO:n esimiehet ja ryhmän toiminnasta viestittiin työntekijöille, jotka saavat liittyä ryhmään oman mielenkiintonsa mukaisesti. Tarkoituksena on, että ennen ulkoista rekrytointia työtä tarjotaan ensin nykyisille PKOlaisille.

Ennen ulkoista rekrytointia työtä tarjotaan ensin nykyisille PKOlaisille.

Ristiintyöskentelypaikkojen tarjoaminen omalle henkilöstölle on kaikkien etu:

Työntekijälle ristiintyöskentely tarkoittaa osaamisen kehittämistä, monipuolisempia työtehtäviä sekä parempaa toimeentuloa. Esimies ja toimipaikka hyötyvät uudesta ristiintyöskentelijästä siten, että uusi työntekijä saadaan nopeammin ja tehokkaammin avuksi työntekijätarpeeseen, kun se haetaan PKO:n sisältä. Ristiintyöskentelijälle tietyt PKO:n toimintamallit ovat jo tuttuja juttuja, joten perehdytyksessä voidaan keskittyä uuden yksikön tuomiin uusiin juttuihin.

Tähän mennessä PKO/Ristiintyöskentely ryhmässä on tarjottu työtä somemarkkinoinnin tekijästä myyjän työhön sekä monipuolisiin ABC-tehtäviin. Työtä on tarjottu ympäri PKO:n toiminta-aluetta Joensuun ja Enon kautta Ylä-Karjalaan saakka.

Ristiintyöskentelypaikkoja tarjotaan WP -ryhmässä PKO /Ristiintyöskentely.

Oheinen QR-koodi ohjaa sinut oikeaan ryhmään!

PKO:lla työ joustaa kun elämäntilanne muuttuu. Tässä esimerkkejä PKOlaisten urapoluista:

	Pekka Pkolainen	Arja Apsilainen	Martti Maralainen
Työuran aloitus	Aloittaa kesätyöntekijänä **S-market Kitee** **20h/vk**	Aloittaa osa-aikaisena **ABC Marjala** **20h/vk**	Aloittaa kesätyöntekijänä **Torero** **20h/vk**
Opiskelu	Tekee iltatöitä koulun ohella **ABC Siihtala** **8h/vk**	Tekee viikonlopputöitä opintojen ohella **ABC Siihtala** **10h/vk**	Työskentelee tarjoilijana **Rosso** **25h/vk**
Työura PKO:lla	Valmistuu ja työskentelee palveluvastaavana **Prisma** **30h/vk**	Työskentelee täysipäiväisesti useilla liikenneasemilla **ABC Marjala/ABC Siihtala** **37,5h/vk**	**Haluaa enemmän ja monipuolisempaa työtä** **S-Market Rantakatu 10 h/vk** + **Rosso/ Torero 27,5h/vk** **= 37,5h / vko**
Eläköityminen	Työskentelee eläkkeellä ollessa vielä osa-aikaisena **S-market Tohmajärvi** **10h/vk**	Sovittaa työn muuttuneeseen elämäntilanteeseen **ABC Marjala** **15h/vk**	

Market ABC MaRa

56 ehdokasta
palkittuja: 16

Kiitos esimerkkinä olemisesta!

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

Palvelun ilmaveivillä palkituista henkilöistä jokainen on osoittanut esimerkillistä kykyä asettautua toisen ihmisen asemaan ja on halunnut pyyteettömästi auttaa häntä. Lämmin kiitos jokaiselle teistä hyvästä ja esimerkillisestä työsuorituksesta! Palvelemalla jokaisen omistajamme ja myös muut asiakkaamme hyvin joka ikinen päivä menestymme myös jatkossa, toimitusjohtaja **Juha Kivelä** sanoi palkitessaan ilmaveivaajia.

Palvelun ilmaveivaajiksi ehdotettiin 56 henkilöä, joista palkittiin 16 PKO:n konttorilla 30.8. koronaturvallisesti järjestetyssä palkitsemistilaisuudessa oli paikalla 9 ilmaveivaajaa.

Palvelun ilmaveivi -palkintoja on jaettu vuoden 2012 lopusta lähtien nyt yhteensä 519.

- Meillä PKO:ssa hyvät työsuoritukset nostetaan näkyvästi esiin, jotta voimme yhdessä juhlia onnistumisia. Samalla teot toivottavasti innoittavat myös meitä muita entistä parempiin suorituksiin, Kivelä sanoo.

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

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

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



Janika Pursiainen

Aidot ja ajattelevaiset ihmiset ovat aina lämmittäneet mun sydäntä. 6-vuotias tyttöni toivoi eilen, että saisi itse soittaa ravintolaan pöytävarauksen, ensimmäistä kertaa. Saavuttuamme ravintolaan iloinen Janika otti meidät lämmöllä vastaan ja saattoi meidät pöytään, jossa oli hänen käsin askartelema kyltti lapseni nimellä. Voi sitä onnen ja ilon määrää, jonka se kyltti lapselleni toi. Kiitos Janika, sinä teit eilisestä ikimuistoisen suurella sydämellä .



Noora Väisänen

Varasin tiistaina huoneen kahdeksi yöksi. Tein kaksi erillistä varausta, jonka jälkeen yritin soittaa hotelliin saadaksemme pitää saman huoneen molemmat päivät. Linjoilla oli kuitenkin jonoa, joten ajattelin että laitan teille sähköpostia asiasta. Hetken päästä minulle soitettiin takaisin ja asiani hoidettiin iloisen ”nähdään sitten parin viikon päästä” toivotuksen kera.
Tästä puhelusta jäi minulle niin hyvä fiilis ja olenkin tätä puhelua ja palvelua hehkuttanut jo monille kavereille, miten "näin pieni" teko teiltä saakin näin hyvälle mielelle. Ja odotan teille saapumista kyllä todella paljon.



Riina Turunen

Pitkän automatkan hotellille matkanneet pieni poika ja isä tulivat kyselemään iltapalaa hotelliin saavuttuaan. Kahvilan valikoimasta ei löytynyt lapselle mitään ”tavallista iltapalaa”, mutta keittiön Riina kokosi lapselle iltapalalautasen, josta lapsi sai itse koota mieleisensä leivän. Lapsen ilme oli riemukas iltapalan nähtyään ja kiittelivät kovasti.

Prisma

Antti-Juhani Hallikainen

Tietääköhän Prisma minkälaisen aarteen ovat saaneet joukkoonsa? Minä tiedän ja kiitän todella hyvästä palvelusta sähköpuolen Anttia. Oli ilo olla asiakkaasi!



Ella Väyrynen

Superkiitokset kylpylän respan Ellalle, joka kyyditsi minut eilen Porokylälle työvuoronsa päätteeksi, kun Nurmeksesta ei löydy nykyään takseja. Hienoa palveluasennetta!



Tuomo Kykkänen

Asiakas oli tulossa tankkaamaan autoa, edessä oli kuulemma vielä monta sataa kilometriä ajettavaa. Hän oli vahingossa ottanut vanhentuneen kortin mukaan, ja sillä ei pystynyt tankkausta maksamaan, eikä hän myöskään saanut puhelimeen ladattua ABC mobiilia. Tuomo oli pelastanut tilanteen ja maksanut tankkauksen, ja asiakas oli maksanut Tuomon tilille rahat takaisin. Asiakas kiitteli paljon ja oli ollut todella tyytyväinen palvelun tasoon.



Otto Lankinen

Polvijärven S-market on saanut riveihinsä oikein kohteliaan ja miellyttävän nuorenmiehen. Hänelle rutkasti kehuja ja kiitoksia mitä mainiommasta asiakaspalvelusta. Olet selvästi oikealla alalla.



Erno Pennanen

Erno oli valmistelemassa pubin avausta helatorstain helteessä, kun huomasi terassin kulmalla huitovan miehen. Hän oli tullut kuulemma yli 100 km päästä Lieksasta pitkästä aikaa katsomaan, mitä Joensuuhun kuuluu. Häntä harmitti suuresti, kun kaikki kantapaikkojen ovet olivat vielä suljettuna. Erno huomasi vilkuttelun ja totta kai auttoi miestä hädässä ja päästi sisään tilaamaan ja terassille jäähylle. Mies kehui vuolaasti, että hänen päivänsä pelastui. Mies ihmetteli paikallista vieraanvaraisuutta, kun ovet avattiin peräti 34 minuuttia etuajassa!



Tiina Hytti

Sylillinen ruusuja ja halaus ihanalle Tiinalle, joka hoiti minun ja poikaystäväni PKO-jäsenyydet kuntoon. Miten joku voikin olla noin ihana asiakaspalvelija ja hyvä ihmisten kanssa. Koko jäsenyyden avaus onnistui kauppareissun yhteydessä Tiinan ansiosta todella paljon helpommin, mitä olimme uskaltaneet edes ajatella. Tuollaisia ihmisiä pitäisi olla enemmänkin! Toivottavasti törmätään kauppareissuilla.



Kaisa Vesanen

Äidin piti lähteä käymään hotellihuoneessa kesken ruokailun – Kaisa tuli hätiin ja luki pikkutytölle pupukirjaa tällä välin ja äidin ei tarvinnut olla huolissaan lapsesta!



Sami Mononen

S-marketin kassalla nuori miesmyyjä saa aina hymyn kasvoille iloisella tervehdyksellään ja vielä lopuksi huikatessaan ”pysy terveenä”. Oikea positiivisuuden ammattilainen.



Katja Jetsonen

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



Suvi Asikainen

Asiakas otti yhteyttä huolissaan siitä, että häneltä oli unohtunut tärkeä koulutuksiin liittyvä kansio ABC Marjalan kabinettiin. Hän tiedusteli, pystymmekö lähettämään hänelle kansion korvausta vastaan. Suvi oli menossa seuraavana päivänä Kuopioon ja veisi mielellään kansion suoraan asiakkaalle, niin se ei rikkoonnu tai häviä postissa. Asiakas ilahtui kovasti siitä kuinka ystävällistä palvelua meiltä saa ja vielä ilman lisäkuluja. Laitoimme yhdessä vielä kansion mukaan kesätervehdykseksi kortin, Finnmarin kynttilän ja servettipaketin ilahduttaaksemme meidän vakioasiakastamme.



Tarja Turunen

Haluan välittää Tarja Turuselle kiitokset erittäin lämpimästä asiakaspalvelusta. Hommat saatiin hoidettua nopeasti ja Tarja omalla valovoimaisella persoonallaan teki tilanteesta huipun! Oli ilo asioida Tarjan kanssa ja tulemme jatkossakin käyttämään S-ryhmän palveluja. Hymy nousee huulille vielä tätä palautetta kirjoittaessakin.

Grill It! Koli

Marjo Janhunen

Vierailumme Kolilla kruunasi huoneeseen tilattu illallinen. Useimmiten huonepalvelu on ollut vain koputus oveen, folioon käärittyjen annosten kärräys huoneeseen ja hyvän illan toivotus. Kolilla tarjoilija avasi samppanjapullon ja kaatoi aperitiivilasilliset, jonka jälkeen ruoat tarjoiltiin meille pöytään. Aterialle oli varattu kangasservietit, erikseen maistelu- ja leipälautaset sekä tehtiin kolminkertainen kate pöytään. En ole kyllä vastaavaa Suomessa kokenut kovin usein. Pyydän välittämään kiitokset tälle upealle asiakaspalvelijalle, joka tarjosi meille huikean, ammattitaitoisen ja ainutkertaisen elämyksen.



TEHO tulee tutuksi

Asiakaslaskutusta, varastotoimintoja sekä valikoiman hallintaa. Tehokkuutta kaikkeen tähän tuo Teho – S-ryhmän ravintoloiden uusi kassa- ja taustajärjestelmä. Monipuolisten ominaisuuksiensa ansiosta Tehoa voidaan hyvin kutsua myös toiminnanohjausjärjestelmäksi.

Teksti **KIMMO SALO, PÄLVI SALO** Kuvat **ILKKA KOSKI**

"Teho-taustajärjestelmää on helppo käyttää. Kaikki tarpeelliset raportit ovat hyvin saatavilla."

Teho on nyt käytössä kaikissa PKO:n ravintoloissa. Kassajärjestelmää käyttävät lähes kaikki ravintolatyöntekijät ja taustajärjestelmää ravintola-, keittiö- ja vuoropäälliköt sekä henkilöt, joiden työtehtäviin kuuluu varastonhallinta.

Kassajärjestelmän koulutukseen osallistui yhteensä noin 240 henkilöä ja taustajärjestelmän koulutukseen noin 90 henkilöä.

Tehon käyttöönotto laiteasennuksineen ja koulutuksineen oli sangen mittava projekti, joka kaiken lisäksi toteutettiin hyvin nopealla aikataululla.

– Aloitimme laiteasennukset huhtikuun lopussa ja saimme ne valmiiksi kesäkuun loppuun mennessä. Kun otetaan huomioon toimipaikkojen määrä, tahti oli aika kova, IT-päällikkö **Juha Turpeinen** sanoo.

Vauhdikkaasti edettiin myös koulutuksissa, jotka vietiin läpi huhti–kesäkuun aikana.

Suurin osa valmennuksista pidettiin ABC Marjalan kokoustiloissa. Bomban valmennus vedettiin paikan päällä.

– Valmennuksista vastasi pääasiassa Jollas Instituutti, mutta kassakäyttäjien valmennukset hoiti PKO:n oma Teho PROtiimi. PROtiimiläiset olivat mukana myös taustaval-



Teho-taustajärjestelmän asennusta ja koulutusta veivät tehokkaasti eteenpäin PKO:n konttorin Teho PROtiimi: Juha Turpeinen, Henri Kilpeläinen, Satu Laine sekä Tuomas Ohtonen.

mennuksissa apuvalmentajina, järjestelmäasiantuntija **Satu Laine** kertoo.

Satun roolina on ollut toimia Teho-pelaajana, joka on juossut projektin kasaan: aikatauluttanut valmennukset ja käyttöönotot Jollas Instituutin, SOK IT:n ja PKO:n yksiköiden kanssa. Satu on kerännyt yksiköistä tietoa taustajärjestelmää varten, huolehtinut koulutusten käytännönjärjestelyistä sekä aikatauluttanut käyttöönottopäivät PROtiimin ja yksiköiden kanssa.

– Olen itse ollut mukana lähes kaikissa käyttöönotoissa ja valmennuksissa. Tuote- ja valikoimahallinnan osalta yhteistyön hoiti toinen Teho-pelaajamme **Minna Tuovinen**. Hänen vastuullaan oli huolehtia, että yksiköistä saatiin ajallaan kaikki tuote- ja hintatiedot, jotka sitten koordinoitiin yhteen SOK:n tuote-ja valikoimahallinnon kanssa.

Paljon hyvää, mutta myös haasteita

– Teho toi meille uuden toimintatavan, kun sekä kassa- että taustajärjestelmä uudistuivat. Teho lisää nopeutta ja tarkkuutta. Esimerkiksi raaka-ainehävikkiä pystytään seuraamaan ajantasaisesti, mikä parantaa katehallintaa ja helpottaa reagointia poikkeamiin. Inventointien ajankohdatkin voimme nyt valita itse, ruokaryhmän ryhmäpäällikkö **Tiina Nykänen** kertoo.

Vuoropäälliköt **Kaisa Hämäläinen** ja **Essi Pärri** Prisman ravintolamaailmasta komppaavat Tiinaa.

– Teho-taustajärjestelmää on helppo käyttää. Kaikki tarpeelliset raportit ovat hyvin saatavilla. Teho helpottaa arkeamme myös kuormapäivinä, ja varaston siirrot yksiköstä toiseen on kätevä tehdä. Kassalta kaikki tuotteet löytyvät vaivattomasti, ja hakutoiminnolla niitä pystyy myös etsimään.

Naiset antavat kiitosta myös laitteiden toimintavarmuudesta. Tehokassat eivät mene jumiin eivätkä tilttaa.

Aivan yhtä hyvää palautetta uudelle järjestelmälle ei anna iltaravintoloiden ryhmäpäällikkö **Outi Pohjoranta**. Siinä missä Teho toimii ruokaravintoloissa hyvin, on siinä ilta- ja juomaravintoloiden kohdalla ilmennyt selviä ongelmia.

– Mielestäni Teho-järjestelmää ei ole suunniteltu riittävästi juomaravintolojen ja volyymibisneksen tarpeisiin. Maksupäätteet ovat jumissa liian usein, minkä vuoksi olemme joutuneet turvautumaan erillisiin maksupäätteisiin. Tämä tuo ongelmia mm. henkilökunta-alennuksen ja Bonuksen kirjaamiseen.

Outi huomauttaa, että myös kassan loogisuudessa on toivomisen varaa. Esimerkiksi yhden opiskelijahintaisen oluen bongaaminen kassaan vaatii seitsemän painallusta.

– Positiivista on se, että toiveemme järjestelmän kehittämisestä on otettu vakavasti ja olemme saaneet teknistä tukea iltaravintoloihin viikonloppuisin. Ongelmiin on siis toden teolla pyritty paneutumaan, Outi kiittää.

Asennuksia kellon ympäri

PKO:n IT-henkilöille Tehon käyttöönotto merkitsi työntäyteisiä päiviä ja öitä.

– Aloitimme asennukset yleensä aamuyön pikkutunneilla ja töitä painettiin pitkälle iltapäivään, jotta saimme ne valmiiksi saman päivän aikana. Mukana oli huipputiimi niin omaa henkilökuntaa kuin apuna toimineita Fujitsun asentajia, IT-tukihenkilö **Henri Kilpeläinen** kertoo.

Kun itse asennukset jouduttiin tekemään vauhdikkaasti, oli hyvä ennakkosuunnittelu projektissa kultaakin kalliimpaa.

– Osasimme varautua teknisiin haasteisiin jo etukäteen muiden osuuskauppojen kokemusten perusteella. Suuria ongelmia ei ollut. Koska tunnemme toimipaikat ja niiden verkkoinfran kuin omat taskumme, projekti oli tietohallinnolle yllättävän kivuton, Juha toteaa.

– Ne harvat viat, joita oli, ilmenivät yksittäisten laitteiden esiasetuksissa. Olemme saaneet korjattua ne paikan päällä järjestelmän toimittajien tuen avulla, Henri täydentää.

He vakuuttavat, että järjestelmän perusmyyntikäytön oppii sangen nopeasti pienellä perehdytyksellä.

– Kyseessä on kuitenkin kokonaisvaltainen toiminnanohjausjärjestelmä, joten sen syvällisempi tunteminen vaatii koulutusta. Kouluttaminen on siis tärkeässä roolissa koko järjestelmän elinkaaren ajan, Juha, Henri ja Satu sanovat.



Teho numeroina

Käytössä 447 *S-ryhmän ravintolassa*

Sisältää yli 30 000 *reseptiä ja yli* 20 000 *eri raaka-ainetta*

PKO:ssa käytetty koulutuksiin noin 2 300 *tuntia*

Käyttöönottoja 1-2 *viikossa*

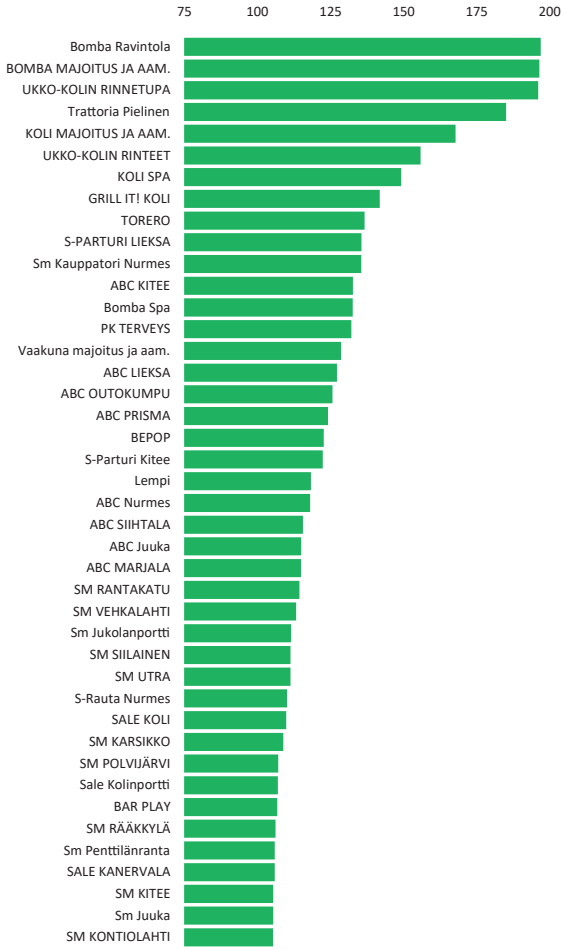
Käytössä 29 *PKO:n yksikössä*

Uusia kassalaitteita 87 *kpl*

Uusia maksupäätteitä 160 *kpl*

Nyt näyttää hyvältä!

Myynnin kehitys 1-7/2021





Vuoden alkukuukausien hieman hiljaisemman myyntivaiheen jälkeen voi todeta, että nyt näyttää jo paljon valoisammalta. Tammi-heinäkuun osalta olemme PKO:na yli 6 prosentin myynninkasvussa. Nykyisten ennusteiden valossa vaikuttaa siltä, että puhkaisemme tälle vuodelle asetetun 500 miljoonan euron myyntitavoitteemme.

Jatketaan hyvää työtä

Korona-aika tuo tottakai oman mausteensa kaikkiin ennusteisiin. Jos koronaepidemia kiihtyy ja sulkutoimia tulee lisää, se vaikuttaa luonnollisesti myyntiimme.

On turha murehtia asioita, joihin emme voi vaikuttaa. Siihen voimme vaikuttaa, että huolehdimme omalta osaltamme kaikista turvallisuusmääräyksistä jokaisessa yksikössämme. Näin suojelemme sekä asiakkaitamme että itseämme, mikä on välittämistä omistajistamme ja työkavereistamme.
Isona toimijana kaikilla meillä on iso vastuu siitä, että meidän liiketoimintayksiköissämme on turvallista asioida.

Pidetään huolta asiakkaista ja toisistamme!

Vaikka se välillä varmasti hankalalta tuntuukin, jaksetaan pitää suojaimia, huolehtia turvaväleistä ja käsihygieniasta sekä muista tarvittavista turvatoimista. Kiitos siitä, että olette säntillisesti näitä ohjeistuksia toteuttaneet. Jatketaan hyvää työtä!

Yksinkertainen resepti

Turvallisen asioinnin lisäksi myös siihen voimme vaikuttaa, että omistajamme ja muut asiakkaamme saavat hyvän asiakaskokemuksen. Sen resepti on yksinkertainen jos sen vain haluaa toteuttaa.

Kun jokainen meistä palvelee kaikki asiakkaat joka päivä äärimmäisen hyvin, näin varmistamme, että meidän toimipaikoissa on mukava asioida. Tyytyväinen asiakas palaa asioimaan meillä yhä uudestaan. Jokainen meistä tekee siis merkityksellistä työtä ja omalta osaltaan varmistaa sen, että myyntimme kehittyy hyvin myös tulevina kuukausina.

Kuten tuosta viereisestä graafista näkee, parhaiten myyntiään ovat kehittäneet Bomban ravintola, Bomban majoitus ja aamiainen sekä Ukko-Kolin rinnetupa. Kiitos kaikille näiden yksiköiden vetäjille ja työntekijöille hyvästä työstä!



Juha Kivelä
toimitusjohtaja



Simo Kuva heittäytyi innolla mukaan yritysmuotovideon kuvauksiin.

Me olemme aallonharjalla!

Teksti **JUHA KIVELÄ** Kuvat **HARRI SÄYNEVIRTA**

Osuustoiminta on juuri nyt ajankohtaisempaa kuin ehkä koskaan ennen. Kun kapitalismi kipuilee, yhteiskunnalliset arvomaailman syvävirtaukset kääntyvät kohti osuustoiminnan perusarvoja. Siksi juuri nyt on oikea aika lisätä kierroksia yritysmuotomme markkinoinnissa ja viestinnässä!

Yritysmuoto ylpeästi esiin

Osuustoiminnan esiin nosto näkyy käytännössä esimerkiksi siinä, että lokakuun loppuun mennessä 44 PKO:n S-marketin, Salen ja ABC:n sisäänkäynteihin sekä myymälän sisään tulee näkyvästi meidän yritysmuoto- ja vastuullisuusviestintäämme. Marraskuun loppuun mennessä määrä kasvaa vielä viidellä S-marketilla. Enää yhteistä hyvää ei tehdä niin sanotusti salaa vaan nostamme ylpeästi yritysmuodon esiin!

Lisää ymmärrystä

Yritysmuodon esiin nostamista ja myös oman ymmärryksemme lisäämistä osuustoiminnasta on myös se, että meillä on tekeillä PKOlaisten perehdytysmateriaaleihin yritysmuotovideo. Suurkiitos videolle esiintyville 15 PKOlaiselle! Muutama videolla esiintyvä henkilö on esitelty myös tämän henkilöstölehden kansikuvassa. Valmista videota pääsemme katselemaan loka-marraskuun aikana.

Miksi juuri nyt?

Miksi osuustoiminta on jälleen kerran enemmän kuin ajankohtaista? 1980-luvun alusta ihan viime vuosiin on ajateltu, että yrityksen tärkein ja lähes ainoa päämäärä on tehdä voittoa. Viime vuosien aikana tuloerojen kasvu, taloudellinen epäoikeudenmukaisuus ja esimerkiksi finanssikriisit sekä muut kapitalismin lieveilmiöt ovat saaneet ihmiset ajattelemaan yritysten roolia eri tavoin kuin ennen.

> **"Meidän työllämme on merkitystä."**

Tuetaan omaa lähiyhteisöämme

Elokuussa 2019 bisnesmaailman 181 huippujohtajaa allekirjoitti historiallisen julkilausuman, jonka mukaan yrityksellä on muitakin tehtäviä kuin omistaja-arvon kasvattaminen ja osakkeenomistajan lyhyen tähtäimen voiton maksimointi. Pelkän voitontavoittelun nähtiin johtavan epäarvoistumiseen ja yhteiskuntarauhan järkkymiseen.

Kokouksessa määriteltiin, että yritysten perimmäisiin tehtäviin kuuluu myös huolehtia ympäristöstä, investoida työntekijöihinsä, kohdella alihankkijoitaan reilusti, tuottaa arvoa asiakkailleen ja tukea yhteisöjä, joiden sisällä ne toimivat. Osuustoiminnallisena yrityksenä nämä ajatukset ovat olleet meillä dna:ssa jo perustamisestamme eli vuodesta 1919 lähtien.

Työtä oman maakunnan hyväksi

Sellaiset osuustoimintaan luontaisesti kuuluvat asiat kuin yhdessä tekeminen ja oman kotimaakunnan eteen toimiminen ovat nyt yhä useammille kansalaisille merkityksellisiä asioita. Meidän työllämme on merkitystä.

Yhdessä nostamme yritysmuodon esiin ja teemme Pohjois-Karjalasta entistä paremman paikan elää!



Kimmel loistaa entistä komeampana

Puolentoista vuoden uurastus palkitaan, kun läpikotaisin uudistetun Original Sokos Hotel Kimmelin avajaisia vietetään marraskuun alussa.

Teksti **KIMMO SALO , PÄLVI SALO** Kuvat **SAMULI KUITTINEN**

Syksyllä 1977 upouudessa hotelli Kimmelissa ja koko PKO:ssa oltiin täpinöissään. Itä-Suomen suurimman hotellin avajaisia kunnioittaisi läsnäolollaan itse tasavallan presidentti Urho Kekkonen.

Nyt 44 vuotta myöhemmin hotellissa valmistaudutaan uuteen tulemiseen. Takana on jopa osuuskaupan mittakaavassa jättimäinen urakka, jonka suunnittelu käynnistyi vuoden 2019 alussa.

Paljon uutta on luvassa, mutta myös perinteitä on kunnioitettu. Nimi Kimmel viittaa hotellin edessä virtaavan Pielisjoen kimalteluun auringon valossa. Valkoisuuttaan hohtava, liuskekivillä päällystetty julkisivu on remontinkin jälkeen entisensä. Myös tuttua, säihkyvää, Pohjois-Karjalan maaperästä louhittua kiveä löytyy edelleen sisätiloista.

Töitä sadoille rakentajille

Kiinteistöpäällikkö **Jani Lehikoiselle** urakka on ollut työntäyteinen. Hänen roolinsa on ollut toimia rakennuttajana ja tilaajan (PKO) edustajana urakoitsijoihin päin. Taloteknisissä asioissa Janin oikeana kätenä on toiminut PKO:n kiinteistöasiantuntija **Heikki Iso-Herttua**.

– Projekti on tarjonnut työtä kymmenille pohjoiskarjalaisille yrityksille. PKO on solminut sopimukset pääurakoitsijoiden ja sivu-urakoitsijoiden kanssa. Niillä puolestaan on omat sopimuksensa aliurakoitsijoiden kanssa, Jani kertoo.

Rakennusvaiheen loppumetreillä työmaalla on ahertanut reilusti yli sata ammattilaista. Keskivahvuus koko aikana oli yli 70 henkeä päivittäin. Työllisyysvaikutus kaikkinensa on ollut noin 323 henkilötyövuotta.

Jani toteaa, että näin laajan uudistuksen suunnitteluvaihe on vaativa, työläs ja pitkä. Lukuisia selvityksiä, tutkimuksia ja kuntokartoituksia on tehtävä ennen kuin vanhaa päästään purkamaan ja uutta rakentamaan.

– Siitä alkaa sitten jännittäminen, sillä koskaan ei voi tietää, mitä kaikkea edestä löytyy. Purkamisen aikana paljastuu yllätyksiä lähes päivittäin, ja ne vaativat nopeita ratkaisuja. Rakennustavat ja tekniikka ovat aina oman aikansa lapsia. Onneksi mitään varsinaisia ”pommeja” ei eteen tullut, Jani kertoo.

Rakentajat ulos, asiakkaat sisään

Kimmeliä on remontoitu aiemminkin. Vuonna 1987 tehtiin merkittävä laajennus, kun siipiosa valmistui. Viimeisin hotellin kantaosan huoneremontti toteutettiin vuonna 2004. Vuosien mittaan ravintoloita ja yökerhoa on uudistettu moneen otteeseen.

Itse rakentaminen, joka tehtiin vaiheittain, on sujunut hämmästyttävän nopeasti, sillä se starttasi joulukuussa 2020.

– Alkuperäinen suunnitelma oli pitää hotelli auki koko remontin ajan ja tehdä uudistukset lohkoittain. Koronan vuoksi hotelli kuitenkin suljettiin, joten saatoimme kiristää alkuperäistä aikataulua lähes neljällä kuukaudella, Jani kertoo.

Hän tietää, että rakennushankkeet yleensä tiivistyvät loppua kohden. Mitä lähempänä avausta ollaan, sitä tiukemmin puristetaan.

– Joskus viimeiset rakennusmiehet poistuvat takaovesta samaan aikaan, kun ensimmäiset asiakkaat astuvat sisään etuovesta, Jani naurahtaa.

Liiketoiminnan osaajat mukana uudistuksessa

Kimmelin tuore hotellinjohtaja **Kaija-Riitta Uusitalo** hyppäsi mukaan liikkuvaan junaan. Huhti-toukokuussa oltiin vaiheessa, jossa hotellin sisustamista ja designratkaisuja päästiin toteuttamaan. Huoneisiin oli tilattava mm. 480 uutta sänkyä ja taloon yli tuhat uutta tuolia. Hankintoihin kuului myös mm. yli 4 000 neliötä erilaisia laattoja.

Kimmelissä Kaija-Riitta ei ollut ensimmäistä kertaa pappia kyydissä. Uraan mahtuvat mm. Break Sokos Hotel Flamingon toiminnan suunnittelu ja avaus sekä osallistuminen Flamingon laajennusosan suunnitteluun. Hän oli myös mukana käynnistämässä uudistettujen Original Sokos Hotel Tapio Gardenin ja Radisson Blu Seasiden operatiivista toimintaa.





Kimmelin uudistus

Kokonaisinvestointi noin

19

milj. euroa

Pääurakoitsijat
Rakennustoimisto Eero Reijonen Oy Liperistä ja rakennusliike Kar.T.O Oy Joensuusta

Sivu-urakoitsijoina
mm. LVI-Bioneerit Oy Kiteeltä, Sähköasennus Kuronen Oy Kontiolahdelta sekä Sähkö Saarelainen, Karelian Sähkö Oy, Lämpökarelia Oy ja Saneeraus- ja maalaustyö Purmonen Oy Joensuusta

Rakennesuunnittelu
Insinööritoimisto Kantelinen Oy Joensuusta

LVISA-suunnittelu
Granlund Joensuu Oy

Arkkitehti- ja sisustussuunnittelu
Puroplan & Jaakko Puro Oy



"Tukenani täällä on ollut huipputiimi pitkän linjan ammattilaisia, jotka ovat olleet mukana uudistuksen alusta lähtien."

Kaija-Riitta Uusitalo
Kimmelin hotellijohtaja

Yökerhotoiminnan kehittämisestä kokemusta on kertynyt Original Sokos Hotel Vantaan Tulisuudelma-ravintolasta.

– Tukenani täällä on ollut huipputiimi pitkän linjan ammattilaisia, hotellipäällikkö **Sari Otalahti**, ravintolapäällikkö **Tero Turunen**, keittiöpäällikkö **Tapio Leppänen** ja iltaravintoloiden ryhmäpäällikkö **Outi Pohjoranta**, jotka ovat olleet mukana uudistuksen alusta lähtien, Kaija-Riitta kiittelee.

Merkittävä rekrytointi tehtiin, kun uusi tapahtuma- ja kokouspäällikön vakanssi täytettiin. Tehtävään löytyi kokenut joensuulainen osaaja **Jarno Pitko**.

Henkilökunnassa on paljon entisiä kimmeliläisiä. Vahvistusta on saatu myös muista PKO:n yksiköistä ja muutama henkilö on tullut osuuskaupan ulkopuolelta.

Henkilökunta ratkaisee pelin

Osa Kimmelistä avattiin jo heinäkuun lopussa. Bistro Heili, kokous- ja tapahtumatilat, superior-huoneet sekä sviitti valmistuvat syyskuun puolivälissä ja Sirkkala-Sali lokakuussa.

– Elämme nyt kaupallisesti ratkaisevan tärkeää vaihetta, kun tämä uusi, upea kokonaisuus on osattava kommunikoida ulospäin. Onnistuminen myynnissä ja markkinoinnissa on ensiarvoisen tärkeää, Kaija-Riitta toteaa.

– Viime kädessä pelin ratkaisee henkilökunta. Onnistuneita asiakaskokemuksia turvaamme valmennuksilla yhteistyössä Jollas Instituutin kanssa. Avausvalmennuksiin osallistuu koko henkilökunta. Lisäksi ravintolahenkilökunnalle toteutetaan uuden liikeidean mukainen Bistro-valmennus, hän jatkaa.

Koko Kimmelin väki odottaa uutta innoissaan. Yksi heistä on Tapio Leppänen, jolla keittiömestarin tehtävät vaihtuivat kesäkuussa keittiöpäällikön toimenkuvaan.

– Uusi Bistro-konsepti tuo muutoksia toimintaan. Aika paljon uutta porukkaakin meille on rekrytoitu. Kimmelin vetovoimasta kertoo, että hakemuksia avoimiin työpaikkoihin tuli runsaasti, vaikka ravintola-alalla yleisesti vallitsee työvoimapula, Tapio kertoo.

Tapion tiimi mukaan luettuna Kimmelissä työskentelee yhteensä 70 PKO-laista. Bistro Heilin lisäksi he huolehtivat aamiaisesta sekä kokous- ja tilausravintolapalveluista.

– On hienoa, että tätä uudistusta on tehty myös henkilökunnan ehdoilla. Keittiömme on entistä tilavampi ja toimivampi. Uusia koneita, laitteita, kylmiöitä, pakastamia ja varastotilaa on kiitettävästi.



Elina Hämäläinen työn touhussa S-market Noljakassa.

S-marketit uudistuvat vastuullisesti

Teksti **TEIJA PERÄLÄ** Kuvat **JAMI IVANOFF**

Valtaosa PKO:n S-marketeista on muutaman viime vuoden aikana uudistettu sekä miljöön että kylmälaitetekniikan osalta. Myös aurinkosähköä hyödynnetään useissa myymälöissä.

Samaan aikaan kun PKO:n S-marketteja on uudistettu, on myös asiakastyytyväisyys myymälöissä noussut. NPS-indeksillä mitattu todennäköisyys suositella S-marketin palveluja on kohonnut hyvälle tasolle. Myös myynti on kehittynyt suotuisasti.

Uudistushanke on osa valtakunnallista ketjukonseptiuudistusta, jonka tavoitteena on miljööpäivityksen lisäksi vahvistaa asiakkaan ja myymälän välistä vuoropuhelua, huomioida ympäristötekijät sekä vastata paikalliseen kysyntään. Asiakkaiden toiveet ovat keskeisessä roolissa, ja asiakkailta on kysytty myymäläkohtaisia toiveita niin itse myymälään kuin tuotteisiinkin liittyen.

Kohti hiilineutraalia tulevaisuutta ympäristöystävällisellä tekniikalla

PKO:ssa on vuodesta 2013 alkaen uusittu kiihtyvällä tahdilla kylmälaitteita uusiin ympäristöystävällisempiin ratkaisuihin. Samalla kalusteisiin on lisätty ovia ja kansia sekä päivitetty talotekniikkaa mm. valaistuksen ja lämmön talteenoton osalta. EU:n F-kaasuasetus (EU) N:o 517/2014 kieltää F-kaasun käytön EU:ssa vuodesta 2030 alkaen.

- Olemme halunneet olla tämänkin asian osalta edeltäkävijä ja suunnannäyttäjä. Meillä on Prisma ja lähes kaikki S-marketit päivitetty uusiin kylmäjärjestelmiin ja -kalusteisiin. Viimeiset S-marketit ja Sale-myymälät uudistetaan vuonna 2022, jonka jälkeen kaikkien marke-

> **"Asiakkailta on kysytty myymälä-kohtaisia toiveita sekä myymälään että tuotteisiin liittyen."**

tiemme kylmälaitteet toimivat ympäristöystävällisemmillä kylmäaineilla, kertoo vähittäiskaupan toimialajohtaja **Henrik Härkönen**.

Kylmäaineella on väliä

Yleisesti käytössä olleen F-404A kylmäaineen GWP (Global warming potential) arvo on 3922, joka tarkoittaa sitä, että kilo F-404A kaasua vastaa n. kahden autoilijan vuosittaisia hiilidioksidipäästöjä. CO2 kylmäaineen GWP arvo on luonnollisesti 1. Hiilineutraaliutta tavoitellessa merkittävä rooli on myös aurinkopaneeleilla, joiden avulla pystytään tuottamaan energiaa läpi vuoden ydintalven pimeintä ajanjaksoa lukuun ottamatta. Parhaimmillaan aurinkopaneelit tuottavat pienemmissä marketeissa koko yksikön energiatarpeen. Lisäksi ne pienentävät lämpökuormaa ja vähentävät viilennystarvetta kesäisin.

Satokausituotteet houkuttelevat kokeilemaan

Asiakkaille uudistus näkyy konkreettisesti mm. entistä houkuttelevampana hevi-osastona, jossa satokausituotteet ruokavinkkeineen löytyvät heti sisäänkäynnin jälkeen. Satokausituotteita on myös kalatiskillä ja kukkapisteessä. S-marketeista löytyy myös entistä enemmän paikallisia tuotteita sekä esimerkiksi alkoholittomia panimotuotteita.

Uudistukset vaihtelevat myymälöittäin

Vaikka saman ketjukonseptin mukaisesti toimitaankin, vaihtelee muutostöiden laajuus ja valikoimat myymälöittäin. Yhteistä kaikille myymälöille on konseptin mukainen, moderni ilme.

Asiakkaiden toiveita kuunneltiin

Yksi uudistetuista myymälöistä on S-market Niinivaara Joensuussa. Asiakaskyselyssä myymäläuudistukselta odotettiin laajaa valikoimaa. Uutta ovat mm. paljon toivottu paistopiste, laajempi päivittäiskosmetiikkavalikoima sekä appelsiinimehukone. Toiveita kohdistui myös myymälän yleisilmeeseen, joka uudistuksen myötä muuttuu nykyaikaiseksi. Asioinnin sujuvuutta varmistaa mm. toinen pullokone, laajempi postipiste sekä lisätyt pakettilokerot. Ympäristöystävällisyyttä myymälässä lisäävät katolle asennetut 350 aurinkopaneelia sekä uudet, ovelliset kylmälaitteet.



Milla Lempinen
S-market Papinkadulla.





Elina Hämäläinen
S-market Noljakassa.

Myymälä auki koko remontin ajan

Marketpäällikkö **Lassi Tarénin** mukaan uudistustyöt ovat sujuneet hyvin niin asiakkaiden kuin henkilökunnankin näkökulmista.

- Myymälä on ollut avoinna koko remontin ajan. Pari viikkoa asennettiin lämpimiä kalusteita ja pari viikkoa kylmäkalusteita. Kun normaalisti myymälässä työskentelee päivittäin 16-18 henkilöä, on työntekijöitä remontin aikana 50-60. Osa henkilökunnasta tekee myymälätöitä, osa auttaa remontissa. PKO:n rempparyhmän merkitys on ollut todella tärkeä, Lassi kertoo.

- Kauppa ei ole uudistuksen aikana juuri notkahtanut ja asiakkaat ovat olleet ymmärtäväisiä. Huumorilla on selvitty puolin ja toisin.

- Paistopisteen pyörittämiseen saadaan oppia Rantakylän S-marketista, jonne piste saatiin viime vuonna.

Kun myymälä on saatu valmiiksi, on henkilökunnan koulutuksen aika.

- Henkilökunta osallistuu Jollaksen **Jarmo Haapalan** vetämään uudistetun myymälän Vire- ja väre -uusavausvalmennukseen. Samalla kun myymälään tulee uusi maali pintaan, saadaan henkilökunnallekin lisää työkaluja hyvän työfiiliksen ylläpitämiseen.







Yksi tehtävänimike, monta erilaista työnkuvaa

1 2



3

Palveluvastaavat monessa mukana

Palveluvastaava on tehtävänimike, jonka takaa löytyy useita erilaisia toimenkuvia ja vastuualueita. Palveluvastaavat ovat tärkeässä roolissa niin töiden sujuvuuden kuin asiakaspalvelun ja -kokemuksen onnistumisessa.

Teksti **KIMMO SALO, PÄLVI SALO** Kuvat **ILKKA KOSKI**



4



5

1 Elina Holopainen, matkailu- ja ravitsemiskauppa

Toimenkuvani tuotteistuksesta huolehtivana palveluvastaavana on uusi ja se varmasti vielä muokkautuu. Vastaan erilaisten palvelutuotteiden kehittämisestä hotelleille ja ravintoloille sekä koordinoin yhdessä päälliköiden kanssa tapahtumia. Juuri nyt ajankohtaisia meillä ovat Uumen-hyvinvointibrändin tuotteet, jotka ovat yhteistyökumppanin kanssa kehitettyjä lisämyyntituotteita.

Työni on pitkälti asioiden koordinointia ja järjestelyä. Pääsääntöisesti kasaan tuotteita kokoon, selvitän miten ja missä ne saataisiin myyntiin, tilaan markkinointimateriaaleja ja teen kilpailija-analyyseja.

Olen kotoisen Joensuusta. Yliopisto-opintoni suoritin Glasgowssa Skotlannissa, josta tulin suoraan PKO:lle S-Trainee-koulutusohjelmaan tammikuussa 2020.

"Pidän sitä, että työpäivät vaihtelevat sisällöltään."

Nykyisessä tehtävässäni täytyy hallita monenlaisia asioita samanaikaisesti. Pidän sitä, että työpäivät vaihtelevat sisällöltään. Haastavinta on useiden eri yksiköiden yhteisten tapahtumien, tuotteiden tai mainosten koordinointi.

2 Eila Nevalainen, Break Sokos Hotel Bomba

Kerroshoidon palveluvastaavana huolehdin kerroshoidon päivittäisestä sujumisesta sekä kylpylän yösiivouksen toimivuudesta. Suunnittelen työntekijöiden työvuorot, perehdytän uudet työntekijät ja opastan harjoittelijat. Lisäksi vastuullani on liinavaatteiden ja siivoustarvikkeiden hankinta.

Olen työskennellyt Bomballa vuodesta 1999 alkaen. Työnantaja on matkan varrella vaihtunut ensin yksityiseltä omistajalta silloiselle Jukolan Osuuskaupalle ja vuonna 2016 PKO:lle.

"Kun henkilöstö tykkää työstään, se heijastuu ulos asiakastyytyväisyytenä."

Esimiehen roolissa olen ollut toistakymmentä vuotta, palveluvastaavana vuoden. Tärkeintä työssäni on saada ihmiset – niin asiakkaat kuin työntekijät – viihtymään Bomballa. Kun henkilöstö tykkää työstään, se heijastuu ulos asiakastyytyväisyytenä.

Parasta työssä se, kun päivä sujuu suunnitelmien mukaan ja asiakkailta saa hyvää palautetta. Haasteita tuovat sesonkivaihtelut, kun pitää löytää uusia työntekijöitä ruuhkahuippuihin. Pyrin itse toimimaan esimerkkinä niin, että kaikki kokevat työnsä tärkeäksi ja ymmärtävät yhteistyön merkityksen.

3 Helena Tuhkanen, S-market Kauppakatu

Toimin palveluvastaavana ja marketpäällikön tuuraajana Kauppakadun S-marketissa. Päällikön lomaillessa hoidan kaikki hänelle kuuluvat tehtävät ja mm. henkilökunnan ohjaaminen ja neuvominen ovat tärkeä osa toimenkuvaani. Muulloinkin pyrimme jakamaan töitä keskenämme. Kehitämme yksikön toimintaa yhdessä niin, että saavutamme meille asetetut tavoitteet.

Osallistun kaikkiin marketissa ja Postissa tehtäviin töihin. Vastaan siitä, että myymälä on aina hyvässä kunnossa niin esillepanojen, siisteyden kuin palvelun osalta. Tärkeä osa työtäni on huolehtia perehdyttämisestä yhdessä muiden työntekijöiden kanssa. Valitsen myös myymälään me tulevat harjoittelijat.

"Nautin haasteista."

Aloitin Prisman maito- ja leipäosaston palveluvastaavana toukokuussa 2017. Tammikuussa 2021 siirryin esimiesvalmennuksen myötä Kauppakadulle. Kaupanalan työkokemusta on kertynyt 15 vuotta.

Nautin haasteista. Esimiesroolissa haluan toimia esimerkkinä ja tukena työntekijöille, joilta olen saanut kannustusta uudessa tehtävässäni. Asiakkaille haluan tarjota mahdollisimman mukavan asiointikokemuksen, jotta he tulevat meille yhä uudestaan.

4 Helena Palviainen, Original Sokos Hotel Kimmel

Toimin Kimmelissä aamiaisen palveluvastaavana eli huolehdin miehityksestä, teen tilaukset ja inventaariot sekä vastaan aamiaisen esillepanosta ja tuotteistuksesta.

"Kimmelissä on mukava tehdä töitä."

Aloitin aamiaisvastaavana vuonna 2016. Palveluvastaavaksi tehtävänimike muuttui vuonna 2020.

PKO on ollut työnantajani vuodesta 2010. Kokemusta on kertynyt Marjalan ja Siihtalan liikennemyymälöistä sekä Kolin Grill It!:stä, Rinnetuvalta ja aamiaiselta. Lisäksi olen piipahtanut Kimmelin, Kolin ja Vaakunan kerroshoidossa.

Aamiainen on tärkeä osa hotellikokemusta – siinä onnistuminen tai epäonnistuminen jää asiakkaalle mieleen. Tärkeintä työssäni on huolehtia siitä, että aamiaisella kaikki sujuu jouhevasti ja asiakas pääsee jatkamaan päiväänsä tyytyväisin mielin.

Kimmelissä on mukava tehdä töitä. Se on iso ja monipuolinen talo, jossa on hyvä porukka. Haasteita tuovat nopeasti muuttuvat tilanteet ruuhkahuippuineen.

5 Noora Väisänen, Break Sokos Hotel Koli

Vastaanoton palveluvastaavana olen arjen mahdollistaja ja asiakkaiden onnellistaja. Varmistan, että puitteet palveluun ovat kunnossa ja esimerkiksi myyntituotteita riittää. Työskentelen myös vastaanottomme eturintamassa, yhdessä huipputiimini kanssa. Vaikka kiirettä ja hulinaa riittää, asiakaskohtaamisissa tärkeintä on sujuvuus ja asiakkaan kuuleminen.

"Olen asiakkaiden onnellistaja."

Arjessa varmistan, että miehitykset riittävät ja hankin tarpeen mukaan lisää tekijöitä. Pyrin auttamaan myös kiperissä asiakaspalvelutilanteissa.

PKO:hon tulin Fransmannin työharjoittelun kautta. Sieltä lähdin kiireavuksi Grill It:iin ja tarjoilijaksi Kolille, jossa opettelin samalla kahvion ja kylpylän juttuja. Kun Kolille haettiin vastaanottoon tekijöitä, hain innostuneena paikkaa ja tulin valituksi.

Tärkeintä työssäni on tsemppaaminen ja kokonaiskuvan hallinta, parasta puolestaan työpaikka ja työtoverit. On vain yksi Koli! Haasteita tuovat ajoittaiset asiakassumat, joista selvitään priorisoiden, joustaen ja hymyillen!

Palveluvastaavan toimenkuva marketeissa:

- Saatavuuden varmistaminen
- Hävikin hallinta
- Valikoiman, hintojen ja jaksonvaihteen tekemiset
- Tuoreuden ja tuoreuslaadun varmistaminen
- Omavalvonnasta huolehtiminen
- Sujuvan asiakaspalvelun varmistaminen
- Päivittäisten töiden organisointi
- Laatuloikasta viestiminen ja laadun kehittäminen
- Esimiehen tukeminen

Port Payé
Finlande
124522
Posti Oy

PRIORITY

SUOMALAISTA PALVELUA

Posti Green



10€

(norm. 29,90€)

Talon Spumante -kuohuviinipullo

Ostosta myönnetään lisäksi normaali henkilökunta-alennus.

Edun saat Las Palmas Kimmelissä esittämällä tämän kupongin sekä henkilökuntatunnisteella varustetun S-Etukortin. Voimassa 17.9.-5.11.2021.

TÄLLÄ KUPONGILLA PKO:N HENKILÖKUNNALLE:

MAKULONKEROTORNI

SIS. 8 KPL 0,33 L LONKEROA JA TOIVEIDESI MAKUSIIRAPPI MM. MANSIKKA, MANGO, OMENA, LAKU

35€

(NORM. 55,20€)

1 osto/kuponki.
Voimassa 17.9.–5.11.2021.

Edun saat Bepop Streetillä esittämällä tämän kupongin sekä henkilökuntatunnisteella varustetun S-Etukortin. Ostosta myönnetään lisäksi normaali henkilökunta-alennus.

BP*STREET · KATUPUBI · STATE OF MIND · JOENSUU

@bepopstreet • #BPStreet
Siltakatu 8 • 80100 Joensuu

Tällä kupongilla PKO:n henkilökunnalle

–20% alennus normaalihintaisten tuotteiden kertaostoksesta Sokos Joensuussa. Lisäksi normaali henkilökunta-alennus –15 %.

–20%

0295053210159

SOKOS JOENSUU
ma–pe 9–19, la 9–18 ja su 12–16
www.sokos.fi
#sokosjoensuu /sokosjoensuu

Alennus ei koske elintarvikkeita, postimerkkejä, lahjakortteja, asiakaspalvelupisteen myynti-tuotteita, palveluita, luontaiselintarvikkeita eikä S-marketin valikoimaa. Ei voi yhdistää muihin tarjouksiin tai alennuksiin. Etu voimassa tällä kupongilla ja henkilökuntatiedolla varustetulla S-Etukortilla 24.9.–23.10.2021. Yksi kuponki / ostokerta.

SOKOS