POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPAN HENKILÖSTÖLEHTI

PKO Sanomat

3
2022



Marakaupan keskushermosto s.4

14 Työhyvinvointi syntyy monesta asiasta

20 Hyvässä kuosissa

Pääkirjoitus



"Osuuskauppa on jatkossakin luotettava työnantaja"

Miten meillä menee?

Työtyytyväisyystutkimuksesta (TYT) saamme arvokasta tietoa kaikilta PKOlaisilta siitä, miten meillä menee. 25.10.–7.11. tehtävään kyselyyn jokainen meistä vastaa sen pohjalta, mikä on oma kokemus työtyytyväisyydestä.

Kokonaisuutena hyvin

Vuoden 2021 TYTin tulos oli hyvä. Olemme merkittävästi suomalaista yleisnormia ylempänä. Vuonna 2021 meidän TYTin tulos oli 77,3 kun suomalaisten yritysten yleisnormi oli 68,6. Se on selvää, että parannettavaakin löytyy aina. Harkittu vastaaminen on tärkeää, koska TYT näyttää, millä osa-alueilla meillä on parantamisen varaa.

Hyvät puolet esiin

Ennen vastaamista kannattaa pohtia kokonaisuutta: miten asiat ovat vuoden aikana kehittyneet. Se, mikä toisinaan tekee kyselyihin vastaamisesta hankalaa, on aivoissamme oleva kielteinen vinouma. Psykologien mukaan aivomme huomioivat kielteiset asiat helpommin, ja myönteisten asioiden huomioiminen vaatii aina enemmän työtä. Siksi tässä muutamia poimintoja työyhteisössämme erittäin hyvin olevista asioista.

Meillä on Suomen parhaat henkilöstöedut (mm. nämä ostoedut: ruoka -3%, käyttötavarat -15%, ravintoloissa ruuat ja juomat -25%, mahdollisuus varata henkilökuntahintaisia hotellihuoneita ympäri Suomen).

Meillä on aina ja kaikkialla voimassaoleva tapaturmavakuutus, jonka tasoista kukaan meistä ei saisi ostettua vakuutusyhtiöstä. Lisäksi meillä on lakisääteistä laajemmat työterveyspalvelut, on tarjolla lippuja peleihin sekä tapahtumiin ja Kolilta voimme vuokrata rantamökkejä huokeaan hintaa.

Meillä tuloksellisesta tekemistä palkitaan: jokainen työntekijä on tulospalkkauksen piirissä. Halukkaat voivat ohjata palkkioita henkilöstörahastoon, jonka tarjoama veroetu on huomattava.

Meillä on jatkuvasti tarjolla erilaisia osaamista vahvistavia valmennuksia. Voimme myös luottaa siihen, että vakavarainen osuuskauppa on jatkossakin luotettava työnantaja.



Petri Vähä
Viestintä- ja vastuullisuusjohtaja



PKO-Sanomat 3/2022

Kannessa: Maran myyntipalvelun ammattilaiset (Lue lisää sivulta 4).
Kuva: Samuli Kuittinen

TOIMITUSKUNTA: Päätoimittaja Petri Vähä, p. 010 762 2034, Teija Perälä, p. 010 762 2021, Mika-Jussi Mononen, p. 010 762 2024, Sari Lehtola, p. 010 762 2027
SÄHKÖPOSTIT: etunimi.sukunimi@sok.fi
TAITTO: PKO Mainos
PAINOPAIKKA: PunaMusta Oy, Joensuu, 2022 Painos: 2250 kpl

Ilmestymisaikataulut: Seuraava lehti ilmestyy 12/2022.
Onko sinulla mielessäsi aihe, josta haluat lukea?
Lähetä juttuvinkki osoitteeseen petri.vaha@sok.fi.

PKO Sanomat
3
2022

Sisältö



14 Vinkit työhyvinvointiin

2 **Miten meillä menee?**
Pääkirjoitus

4 **Marakaupan keskushermosto**
Ajankohtaista

6 **Mitä meille kuuluu?**
Kuulumiset

8 **Esimerkin voima parantaa palveluita**
Palvelun ilmaveivit

11 **Se hetki, kun kala ottaa, on maaginen**
Henkilökunta vapaalla

12 **Perehdytysmalli varmistaa tasalaatuisen osaaminen**
HR-ajankohtaiset

14 **Työhyvinvointi syntyy monesta asiasta**
Työhyvinvointi

16 **Vinkkejä jaksamiseen**
Työhyvinvointi

17 **Pidetään toisistamme huolta**
Työterveys

18 **Investointeja valoisaan tulevaisuuteen**
Toimitusjohtajan terveiset

19 **Yhteisen hyvän rakentaja**
Osuustoimintapalsta

20 **Hyvässä kuosissa**
Toimipaikkojen kuulumiset

21 **Nautiskelukylpylä kruunaa Kimmelin**
Toimipaikkojen kuulumiset

22 **Jokainen työpäivä S-Biilissä on erilainen**
S-Biili

23 **Viisi askelta turvalliseen työkulttuuriin**
Työsuojelu



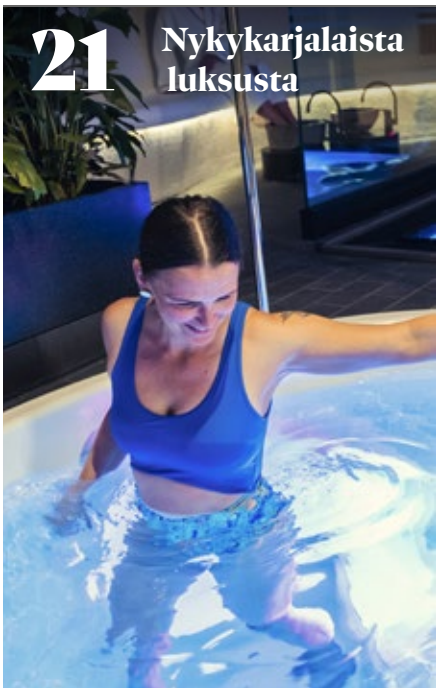
12 Uusille työntekijöille hyvät valmiudet perehdytysmallilla



Vastuu kuuluu meille kaikille
s. 23



17 Työterveyspsykologi auttaa



21 Nykykarjalaista luksusta

PKO Eläkeläiskerhon tulevia tapahtumia:

To 15.9. klo 12
Sauvakävely n. 3 km:n lenkki Linnunlahti – Vainonniemi
Kokoonnutaan Botanialle

To 13.10. klo 11.30
Omakustanteinen lounas Teatteriravintolassa

To 13.10. klo 13
Joensuun Kaupunginteatteri
My Fair Lady -musikaali
S-etu lipusta 5 €
Omatoiminen varaus

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

Tervetuloa mukaan!

Syksyn henkseudut takakannessa s.24



Kuvassa takarivissä: Hanna-Mari Kuivalainen, Sirpa Rouhiainen, Krista Nuutinen, Anita Oinonen, Petteri Hakkarainen ja Anni Hujala.

Eturivissä Jenny Huolman ja Maria Weselski-Varis.

Marakaupan keskushermosto

Aktiivista myyntiotetta, tarkkuutta, kykyä hallita monia asioita samanaikaisesti sekä taitoa lukea asiakasta. Muun muassa näitä ominaisuuksia tarvitsevat maran myyntipalvelussa työskentelevät pkolaiset.

Teksti **PÄLVI SALO JA KIMMO SALO**
Kuva **SAMULI KUITTINEN**

Elokuisena lauantaina hotelli Kimmelin aamiaistilan täyttää iso joukko Kalevan kisoihin osallistuvia nälkäisiä urheilijoita. Paikalla on myös kotimaisia ja ulkomaisia matkailijoita. Hyvin pian aamiaisen jälkeen moodi vaihtuu, kun tilaa aletaan valmistella suurta hääseuruetta varten.

Ravintola Aittarannassakin ollaan siirtymässä tunnelmasta toiseen. Aamupäivällä on vietetty arvokasta ja haikeaa muistojuhlaa, jota seuraa hilpeän polttariporukan illanvietto.

Jotta kaikki asiakasryhmät pystytään palvelemaan hyvin ja heidän haluamallaan tavalla, on täytynyt tehdä paljon suunnittelua ja yhteistyötä. PKO:n maran myyntipalvelu on sopinut asiakkaiden kanssa tapahtumien sisällöstä. Jotta ne muuttuisivat todeksi, viestin on täytynyt kulkea hotellin ja ravintoloiden henkilökunnalle aina keittiöön ja kokouspalveluihin asti.



Matkailu- ja myyntijohtaja **Tiina Kanninen** luonnehtii myyntipalvelua marakaupan keskushermostoksi. Sen tehtävänä on auttaa yksiköiden päälliköitä ja koko henkilökuntaa onnistumaan arjessa. Siksi tiedon on kuljettava kaikkiin suuntiin.

Katseet nyt Keski-Eurooppaan

Kimmelin entisen autokannen päälle rakennetussa lasikuplassa on nyt uudet toimistotilat. Siellä ahkeroi joukko ihmisiä tiiviissä yhteistyössä: Tiina, myyntiryhmän päällikkö **Lauri Koukkunen**, myyntipäällikkö **Petteri Hakkarainen** sekä hänen kollegansa myyntipäällikkö **Hanna-Mari Kuivalainen**. Myyntineuvottelijoita on seitsemän: **Sirpa Rouhiainen**, **Jenny Huolman**, **Anni Hujala**, **Maria Weselski-Varis**, **Krista Nuutinen**, **Anita Oinonen** ja **Hanna Immonen**.

– Yhteisessä toimistossamme työskentelevät myynnin ammattilaiset digimarkkinoinnin asiantuntija **Riku**, tuotteistaja **Elina** sekä revenue päälliköt **Maarit** ja **Mari**. Lisäksi toimistosta löytyy Kimmelin ja Vaakunan hotellinjohtaja **Kaija-Riitan** ja hotellipäällikkö **Evelinin** sekä Kimmelin kokous- ja tapahtumapäällikkö **Paulan** työpöydät.

Kulunut kesä on ollut koko porukalle kiireistä aikaa.

– Pohjois-Karjalan matkailu selvisi koronasta sangen hyvin, koska kotimaisten matkailijoiden osuus on niin suuri. Bomban ja Kolin käyttöasteet ovat huidelleet huippulukemissa 95–99 prosentin välillä. Uuden Kimmelin lanseeraus on myös onnistunut upeasti, Tiina iloitsee.

Tyytyväisyyteen ei kuitenkaan voi jäädä vellomaan. Nyt valmistellaan jo täyttä päätä erilaisia syksyn kokoontumisia sekä tulevaa pikkujoulu- ja talvisesonkia – ensi kesääkään unohtamatta.

– Meillä on tarjota kolme loistavaa houkutinta: luonto, pohjoiskarjalainen kulttuuri ja ihmiset sekä osuuskauppojen parhaat hotellit ja uudistuneet puitteet, Lauri Koukkunen kehaisee.

Nämä asiat ovat myös PKO:n uuden marakaupan kansainvälistymisstrategian ytimessä. Kun venäläisten matkailijoiden määrä nyt väistämättä vähenee, katseet suunnataan vahvasti Keski-Eurooppaan, nimenomaan saksankielisille markkinoille. Kiinnostus Pohjois-Karjalaa kohtaan on siellä heräämässä.

Aktiivista myyntityötä

Joskus muinoin synonyymi myyntipalvelulle oli varaamo. Näin ei tänä päivänä todellakaan ole.

– Toimintamme lähtökohtana on aktiivinen asiakashankinta ja jatkuva myyntityö. Synnytämme samanaikaisesti uutta kysyntää ja jatkojalostamme olemassa olevaa, Petteri Hakkarainen kertoo.

Yritysasiakkaita tulee myyntipalveluun kahta reittiä. Joskus yritykset ottavat itse suoraan yhteyttä. Monet niistä ovat jo vanhoja tuttuja, mutta myös uudet asiakkaat voivat olla aktiivisia. Yhteydenotto tapahtuu joko puhelimitse tai aika usein sähköpostilla.

Tämän jälkeen asiakkaan toiveet kartoitetaan tarkasti, minkä jälkeen voidaan tehdä alustavat tarjoukset ja varaukset. Kun tilaukset on vahvistettu, myyntineuvottelijat ottavat yhteyttä esimiehiin, keittiöön, kokouspalveluihin, kylpylöihin – kaikkiin tarpeellisiin tahoihin.

Toinen reitti on se, että myyntipäällikkö tekee kauppoihin pohjatyön ja vie tämän jälkeen tiedot myyntipalveluun, joka jalostaa ne eteenpäin tarjouksiksi asti.

– Meidän myyntipäälliköiden työ on jatkuvaa uusien asiakkaiden etsimistä ja yhteydenpitoa nykyisiin. Se on palveluiden esittelyä, tapaamisia ja sähköistä yhteydenpitoa, Petteri toteaa.

Jopa puolen vuoden projekteja

Yksityisasiakkaiden kohdalla sähköiset myyntikanavat ovat avainasemassa, sillä suuri osa huonevarauksista ja ravintoloiden pöytävarauksista tehdään niiden kautta.

– Kun puhutaan erilaisten tilaisuuksien järjestämisestä, puhelin ja sähköposti ovat meille myyntineuvottelijoille tärkeimmät työvälineet. Niiden kautta täsmennämme asiakkaiden toiveita ja voimme tehdä lisämyyntiä sekä suositella myös muita S-ryhmän paikkoja ja palveluita, myyntineuvottelija Sirpa Rouhiainen kertoo.

> **"Meillä on tarjota kolme loistavaa houkutinta: luonto, pohjoiskarjalainen kulttuuri ja ihmiset "**

Sirpa, jos kuka, on todellinen myyntipalveluiden ammattilainen. Hän on toiminut näissä tehtävissä yli 20 vuotta ja nauttinut hektisen palapelin kokoamisesta niin paljon, että palasi vielä eläkkeeltä takaisin töihin.

– Tietynlaiset ihmiset ohjautuvat kuin itsestään näihin tehtäviin. Heitä kiinnostaa työn laaja-alaisuus ja useiden lankojen pitäminen käsissä yhtä aikaa. Kielitaitoa ja tarkkuutta, samoin kuin paineensietokykyä vaaditaan päivittäin.

Asiakkaan ”lukemiseen” harjaantuu Sirpan mukaan kokemuksen myötä.

– Ensin on osattava kuunnella tarkasti ja sen jälkeen tarjottava asiakkaalle oikeita ratkaisuja aika nopeasti. Ison tilaisuuden järjestäminen ensimmäisistä keskusteluista itse tilaisuuteen voi kuitenkin olla jopa puolen vuoden projekti.

Paljon hallittavaa

PKO:ssa maratoimiala on poikkeuksellisen laaja. Paitsi neljää hotellia kokouspalveluineen, myyntipalvelu palvelee myös melkoista määrää ravintoloita. PKO tarjoaa myös sellaisia palveluita, joita on vain harvoilla osuuskaupoilla: kylpylöitä ja esimerkiksi laskettelurinnepalveluita.

Tiedon määrä, joka myyntipalvelulla on oltava hanskassa, on melkoinen. Oman osuuskaupan markkinointilähtöjen lisäksi myyntipalvelussa on oltava kirkas kuva siitä, mitä koko maakunnassa tapahtuu.

Mitä meille kuuluu?

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



Seuraava PKO Staff Open 2023 järjestetään 4.8.2023!

PKO Staff Open 2022

Kaikkien aikojen ensimmäinen PKO Staff Open -golfkisa järjestettiin perjantaina 5.8.2022 yhteistyössä Karelia Golfin kanssa. Rento, hyvähenkinen kisa pelattiin upeassa säässä. Naisten sarjan voitti Hanna-Mari Kuivalainen, miesten sarjan voittaja oli Tommi Rannasmaa. Seuraavan kisapäivämäärän voit jo laittaa kalenteriisi. **PKO Staff Open 2023 järjestetään 4.8.2023.**

Sinun kokemuksellasi PKO:sta työnantajana on merkitystä!

Koko PKO:n henkilökunnan työtyytyväisyystutkimus toteutetaan 25.10.-7.11.2022. Tutkimukseen vastaa koko PKO:n henkilökunta anonyymin kyselylinkin kautta. Kyselyllä haluamme kartoittaa mm. sitä, mitä mieltä henkilökunta on työyhteisön toiminnasta, omasta esimiehestä, henkilökuntaeduista, työskentelyolosuhteista, osuuskaupan tulevaisuudennäkymistä ja monesta muusta työhön liittyvästä asiasta. Uutena tulemme kysymään tänä vuonna myös osa-aikaisten sopimuksista. Voit antaa myös avointa palautetta, kehitysehdotuksia ja kiitoksia.

Työtyytyväisyystutkimus on PKO:n merkittävin, vuosittain toistuva, henkilökunnalle tehtävä tutkimus työtyytyväisyydestä, johon jokainen meistä saa vastata työpaikassaan ja työajalla.

Sinun kokemuksillasi ja mielipiteelläsi on merkitystä – vastaa TYT-tutkimukseen ja vaikuta!

Sie oot meille tärkeä!

workday.

PeCu on nykyään Workday

S-ryhmäläisten yhteinen henkilötietojärjestelmä nimettiin käyttöönoton yhteydessä nimellä PeCu (People and Culture) käynnissä olleen laajemman muutoshankkeen mukaan. Hankevaihe on jäänyt taakse ja ryhdymme käyttämään järjestelmän varsinaista nimeä Workday. Muutos päivittyy hiljalleen ohjeisiin ja muihin paikkoihin. Uusi kirjautumisosoite on jo käytössä: **workday.s-cloud.fi**

Workday:ssa näet ja ylläpidät työnantajallasi sinusta olevia tärkeitä tietoja, kuten osoitettasi ja palkanmaksutilisi numeroa. Myös koulutus- ja työhistoriatiedot kannattaa pitää ajan tasalla Ura-sovelluksessa. Niistä on hyötyä erityisesti, jos haet S-ryhmän sisällä uusiin tehtäviin tai toiseen toimipaikkaan töihin. Päivitetystä Oppiminen-sovelluksesta löydät myös helposti sinulle kohdennetut pakolliset ja suositellut kurssit.



20 vuotta sitten

Aurinkoon Amarilloon!

"Amarillon aurinko on hehkunut Joensuussa jo koko menneen kesän."

Syksyyn valmistaudutaan mm. sisustamalla ravintolaa entisestään ja nostamalla baarin profiilia; tiedossa on teemailtoja, tanssiinkutsuja ja urheiluscreenejä. Volyymia ja vetovoimaa riittää!

— **PKO-Sanomat 3/2002**



ABC-latausasemat valmiina

PKO:n liikennemyymälöiden yhteyteen tälle vuodelle suunniteltu sähköautojen ABC-latausverkosto on valmis.

Lataus hoituu nyt kätevästi ABC-mobiililla Juuassa, Kontiolahdella, Lieksassa, Nurmeksessa sekä Joensuussa, joihin on valmistunut 100 kW:n teholatausasemat.

- Palvelemme nyt pääväylien varressa omistajiemme ja muiden asiakkaidemme nopeita lataustarpeita teholatauksella. Sokos Hotelleissa ABC-laukset mitoitetaan asiakkaidemme pidemmän viipymän mukaisesti. Suunnitelmissa on myös S-marketien ja Sale-myymälöiden yhteyteen tulevat sähköautojen peruslatausasemat, eli koko latausasemaverkoston rakentaminen ajoittuu useammalle vuodelle. Yhteensä rakennamme 50 latausaseman verkoston toimipaikkojemme yhteyteen vuoden 2024 loppuun mennessä, toimialajohtaja Raija Rantanen sanoo.

ABC Juuan, Kontiolahden, Lieksan, Nurmeksen sekä Joensuun Marjalan liikenneasemille tulee kuhunkin 1 teholatausasema, joka sisältää teholatauspisteen neljälle autolle sekä peruslatauspisteen kahdelle autolle.

Pohjois-Karjalaan on vuoden aikana (8/21-7/22) syntynyt

1384

vauvaa



Lahjoitamme kaikille toimialueellamme syntyneille lapsille potkupuvun yhteistä hyvää -arvomme mukaisesti.

Asiakasomistajamäärämme on lisääntynyt alkuvuoden aikana yli

1600 uudella omistajalla



Tammi-elokuussa

Olemme saaneet S-mobiiliin

7800

uutta lataajaa

Kaikkiaan lataajia on lähes 69 000, joka on 56,1 % toimialueellamme asuvista ao-asiakkaista.

(ao-asiakas = asiakasomistaja tai asiakasomistajatalouden jäsen, jolla on käytössään S-Etukortti)

Uratarinoita PKO:sta

Matka välivuodelta aluepäällikköksi

Outokummun S-marketin sydämenä sekä aluepäällikkönä tuttu **Johanna Karhu** löysi meille vastavalmistuneena ylioppilaana viettämään välivuottaan. Tätä poikkeuksellisesti jo 25 vuotta kestänyttä PKO:lla vietettyä välivuotta ei ole päätetty vieläkään. Siitä huolimatta Johanna on ehtinyt opiskella työn ohessa jo kuusi tutkintoa ja seitsemäskin saattaa olla vielä edessä!

- Urani PKO:lla alkoi siitä, kun päädyin lukion jälkeen pitämään välivuotta. Olin tehnyt lukion ajan toimittajan töitä paikallislehdessä, mutta minua kiinnosti myös kaupallinen ala, enkä osannut tehdä päätöstä näiden kahden välillä.

- PKO on työnantajana tosi luotettava, rehellinen ja turvallinen. Voi aidosti olla ylpeä siitä, että on tässä firmassa töissä.



Kuka?

Johanna Karhu

Aluepäällikkö, marketpäällikkö

Työskennellyt PKO:lla vuodesta 1997. Työskentelee aluepäällikkönä vähittäiskaupassa sekä S-market Outokummussa marketpäällikkönä.

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

Sinun toimipisteesi kuulumiset tälle aukeamalle?

Lähetä juttuehdotuksesi
teija.perala@sok.fi

Esimerkin voima parantaa palvelua

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

Olen kiitollinen ilmaveivaajille teidän erinomaisista työsuorituksistanne. Nostamme tekonne esiin, koska näin muutkin PKOlaiset näkevät, että halutessaan jokainen meistä voi tarjota erinomaista palvelua. Palveluvalmennukseen ulkoa ostettu koulutus ei oikein toimi, koska näihin vaihtuviin ja erilaisiin tilanteisiin ei voi tehdä opaskirjasta. Ilmaveiveissä on kyse esimerkin voimalla opettamisesta ja ennen kaikkea tahdosta palvella jokainen asiakas joka kerta erinomaisesti, toimitusjohtaja **Juha Kivelä** sanoo PKO:n konttorilla järjestetyssä ilmaveivaajien palkitsemistilaisuudessa.

Jatkossa veivipalkitsemiset kahdesti vuodessa

- Ilmaveivejä on jaettu vuodesta 2012 lähtien eli kymmenen vuoden ajan. Hyvien tekojen esiin nostaminen sekä esimerkin voima ovat omalta osaltaan edesauttaneet siinä, että palvelumme taso on yksiköissä noussut merkittävästi. Tänä vuonna on vielä yksi ilmaveivaajien palkitsemistilaisuus, ja ensi vuodesta lähtien palkitsemme ilmaveivaajia kahdesti vuodessa, Kivelä linjaa.

23.8. järjestettyyn ilmaveivien palkitsemistilaisuuteen oli ehdolla kaikkiaan 62 palvelutekoa, joista johtoryhmä valitsi palkittavaksi 19 henkilöä.

Palkitsemistilaisuudessa olivat paikalla:

Föhr Jaana, ABC Marjala
Hämäläinen Seija, Prisma
Inkinen Annukka, Break Sokos Hotel Koli
Joki Kirsi, Break Sokos Hotel Bomba
Karjalainen Sauli, Trattoria Pielinen
Karpow Anna-Leena, Rosso
Koljonen Pirkko, Original Sokos Hotel Vaakuna
Lillunen Viivi, Hesburger Sokos
Mustonen Jukka, Trattoria Pielinen
Nyyssönen Sara, ABC Marjala
Piiroinen Leila, Amarillo
Puumalainen Toni, Bepop
Räsänen Johanna, ABC Marjala
Saarelainen Raili, Original Sokos Hotel Vaakuna
Tenhunen Mikko, Break Sokos Hotel Bomba kiinteistö
Tiainen Jaana, Break Sokos Hotel Bomba
Vanneste Haroun, Prisma Rauta
Vesala Henna, Original Sokos Hotel Vaakuna

Tilaisuuteen olivat estyneet saapumasta:

Alatalo Tarja, Break Sokos Hotel Bomba
Joki Kirsi, Break Sokos Hotel Bomba
Karjalainen Sauli, Trattoria Pielinen
Mustonen Jukka, Trattoria Pielinen
Puumalainen Toni, Bepop

62 ehdotusta
palkittuja: 19

Vuodesta 2012 lähtien PKO:ssa on jaettu tähän mennessä yhteensä 595 Palvelun ilmaveivi -palkintoa.

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

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

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

Poikkeuksellisen iloista ja lämminhenkistä palvelua



Break Sokos Hotel Bomba

Jaana Tiainen

Kylpyläasiakkaiden pieni tytär oli kiinnostunut siitä, mitä respatiskin takana oikein tehdään. Jaana kutsui tytön respatiskin taakse ja kertoi kuinka vastaanotossa työskennellään, miten asiakkaita tervehditään ja sanotaan näkemiin poistuttaessa. Tyttö oli innostuneena Jaanan leikissä mukana. Onnelliset vanhemmat nappasivat kivasta kohtaamisesta muistoksi kuvankin.



Rosso

Anna-Leena Karpow

Ulkoterassilla meitä palveli huikea Anna.Hänellä oli huumori kohdillaan ja iloa ja naurua riitti. Jos kaikki olisivat samanlaisia ammattitaitoisia tekijöitä kuin Anna, jäisi jokaiselle asiakkaalle hyvä mieli. Jäi hieno tunne. Palaamme hyvin mielellämme takaisin.



Break Sokos Hotel Koli

Annukka Inkinen

Kolin Annukalle lämpimät kiitokset hienosta asiakaspalveluasenteesta sekä kyvystä vastata vaativien asiakkaiden tarpeisiin. Kiitos! Erityisen hienon tästä palvelusuorituksesta teki se, että henkilö on nuori ja ilmeisesti opiskelemassa alaa.

Trattoria Pielinen

Sauli Karjalainen

Asiakkaat kehuivat ravintolakokemustaan ja erityisesti tarjoilija Saulia: ”Emme ole ystäväni kanssa missään saaneet näin hyvää asiakaspalvelua, sillä se oli koko pienen lomamme kohokohta. Ruoka oli myös erittäin hyvää ja maittavaa.”

Nähty erityisen paljon vaivaa



Prisma Rauta

Haroun Vanneste

Kysyimme tarjousta kestopuusta, jonka riittävyyttä myyjä tiedusteli varastosta. Selvisi että puutavaraa riittäisi juuri meidän tarpeisiimme. Halusin nähdä tuotteet itse laadun varmistamiseksi. Myyjä lähti mukaamme, ohjasi meidät oikean tuotteen luokse ja palveli koko ajan äärimmäisen hyvin huomioiden. Erinomaista työtä! Kaupat tuli, henkilökohtaista palvelua ja välittämistä ei korvaa mikään. Rautakaupassakin voi saada hyvää palvelua!



Hesburger Sokos

Viivi Lillunen

Meillä on käytössämme meluisaan yöaikaan megafoni, jota käytämme tilausnumeroiden ilmoittamiseen. Vappuna Viivi keksi viihdyttää asiakkaitamme kertomalla megafoniin vitsejä. Moni asiakas tulikin kiittämään ja kertomaan, että varmasti tulee seuraavanakin yönä, koska vitsit olivat hyviä ja meininki yleisesti ottaen todella hyvä!

Amarillo

Leila Piiroinen

Joensuun Amarillon Leila hurmasi asiakkaansa oivaltamalla täydellisesti hotelliasukkaiden tarpeet. Hän järjesti heille illanviettoa viidessä eri ravintolassa todellä hyvää pelisilmää käyttäen! Uskon, että asiakkaat muistavat Joensuun Amarillon ja Hotelli Vaakunan sydämellisen asiakaspalvelun vielä kauan. #rakkaudestalajiin

Trattoria Pielinen

Jukka Mustonen

Keittiön Jukka ilahduttaa usein lapsia ottamalla heidät mukaan jälkiruokien valmistukseen tai avuksi etukeittiölle. Äskettäin Jukka hurmasi muutaman lapsen ostamalla heille kylpylän vilkkulelut. Tämä olikin lapsille mieluinen yllätys, sillä samaiset lapsiasiakkaat bongattiin myöhemmin kyseiset lelut mukanaan hotelliaamiaiselta.

Inhimillinen sankariteko



Sara Nyyssönen



Jaana Föhr



Johanna Räsänen

ABC Marjala

Palveluvastaava Sara Nyyssönen otti puristimet pois jätekatoksen sähköpistokkeista huomattuaan outoa hajua jätekatoksessa. Huoltomiehen tutkittua asiaa, havaittiin, että sähköliitännät olivat oikosulussa. Saran esimerkillinen toiminta esti mahdollisesti tulipalon.



Raili Saarelainen



Pirkko Koljonen



Henna Vesala

Original Sokos Hotel Vaakuna

Hotelliimme majoittuva kanta-asiakas odotti perheenlisäystä ja jännitimme usein yhdessä, tuleeko asiakkaalle hotellista äkkilähtö synnytyslaitokselle. Heti esikoispojan synnyttyä, tuore isä laittoikin respan sähköpostiin terveisiä ja kuvia pienokaisesta. Asiakkaan tullessa uudelleen majoittumaan, Pirkko oli virkannut pienokaiselle tossut, joihin Raili oli järjestänyt lilat nauhat ja Henna toimitti huoneeseen Lehtikuohua piirakoiden ja namusten kera nautittavaksi.



Break Sokos Hotel Bomba kiinteistö

Mikko Tenhunen

Huoltomiehemme Mikko oli havainnut Villin Pohjolan kelkkojen siirtyessä jäälle, että yhden kelkan kanssa oli jotain haastetta. Kelkka oli jumissa ja hieman sivussa reitiltä. Mikko oli tarjonnut apuaan, ja näin kelkka saatiin takaisin uralle. Mikon pyyteetön apu auttoi sekä kelkkailevia asiakkaita että Villin Pohjolan kollegaa!

Toni Puumalainen

Bepop

Olen todella kiitollinen saamastani asiakaspalvelusta perjantaina 1.4. Nuori mies, nimeltään Toni , huomioi tarpeeni, kun käteni veresti ja halkeili kuivuudesta. Pyysin käsirasvaa, jolloin hän toi minulle rasvaa takahuoneesta. Käsieni kirvely loppui ja pystyin jatkamaan iltaani normaalisti. Kiitos Tonille! Olet huippu!

Työkavereiden poikkeuksellinen huomioiminen



Prisma

Seija Hämäläinen

Seija tekee uskomattoman hyvää työtä henkilöstön perehdytyksen puolesta. Hän on kehittänyt erilaisia perehdytysmalleja PKO:n toimipaikkoihin. Mallit ovat herättäneet kiinnostusta myös valtakunnallisesti ja ovat saaneet kiitosta myös yhteistyökumppaneiltamme. Seija ei mene sieltä, missä aita on matalin, vaan hän ottaa haasteet vastaan ja omistautuu henkilöstön kehittämiseen huomioimalla ihmiset yksilöinä

Tarja Alatalo

Lomahuoneistossa majoittuva asiakas halusi siirtyä huoneistoon kylpylähotellin puolelle. Aiempaan huoneistoon asiakkaalle oli varattu ennakkoon monenlaisia lisätuotteita. Vapaalla oleva ja lähellä asuva kerroshoitaja Tarja tuli siirtämään petivaatteet ja tykötarpeet hotellin puolelle vastaanotossa yksin työskennelleen Leenan avuksi. Ystävällisellä eleellään Tarja auttoi sekä kollegaa, että raskaana olevaa asiakasta ja tämän miestä.

Break Sokos Hotel Bomba

Kirsi Joki

Eräällä juttutuokiolla Anja oli maininnut, että hän toivoi itselleen villasukkia. Kirsi yllättikin Anjan neulomalla hänelle sukat ja vieläpä Anjan lempiväreissä.Värit myös selvitetty pienen salapoliisityön ansiosta.

Break Sokos Hotel Bomba





Se hetki, kun kala ottaa, on maaginen

Teksti **PETTERI JÄRVI** kuvat **PETTERI JÄRVEN KUVA-ARKISTO**

Olen intohimoinen perhokalastaja. Sidon itse kaikki omat perhoni ja suuren osan kalakavereideni perhoista. Sidontapenkin ääressä pääsee kotoa käsin kalaan, kun miettii sidosta ja sitä, että mihin ja milloin ja miten sitä aikoo käyttää. Yksi parhaista hetkistä oli, kun ensikertalainen kaveri soitti Tenolta vauhkona ja tilasi 10 samanlaista perhoa sekä lähetti kuvan 11 kg kalasta.

Pääsääntöisesti kalastelen Pohjois-Karjalassa, eniten Ruunaalla. Iso osa Suomen lohi- ja taimenvirroista on tuttuja, samoin Ruotsin lappi. Pohjois-Norja on kuitenkin paras ja rakkain. Maisemat, puhtaat, kirkkaat vedet ja Jäämeren lohi – se on kovin juttu! Norjasta on suurin saaliini perholla (6,4 kg ja 86 cm) ja siellä on myös karannut se elämäni kala... (helposti +10, jopa 12 kg).

Kalaan lähden ensisijaisesti hakemaan tärppiä. Saalis on tärkeä, muttei tärkein. Se hetki, kun kala ottaa, olipa se minkä kokoinen tahansa, on maaginen. Sen jälkeen sitä vaan istuu hattu kourassa nöyränä rannalla.

Vuoien varrelta löytyneet kalastuskaverit ovat pitkälti samoja kuin metsästyskaverit. Yhdessä jaetaan samat arvot ja ajatukset. Yksi mieleen jääneistä kalajuttuista on se, kun avopuolisoni Suvi sai 5 cm oranssilla jigillä 105 cm ja 7, 4 kg hauen. Kuvasin tästä tapahtumasta videon, joka on tarkoitus laittaa joskus vielä Youtube:en. Videolle on naurettu paljon.



Kuka?

Petteri Järvi (ja Albert)
Työpaikka: Prisma Sport

Metsästyskoira Albert on elämäni koira

Metsästyskortin suoritin -89, josta lähtien olen metsästänyt lähes kaikkia metsästettäviä lajeja Suomessa. Kanalinnustus on minulle tärkein. Metsälle mennään parhaan kaverini, 8 v. labradorinnoutaja Albertin kanssa, joka ensimmäinen oma koirani ja samalla elämäni koira. Miten uskomattoman palkitsevaa on nähdä oman koiran onnistuminen jahtitilanteessa.

Pienriistan lisäksi metsästän myös hirviä, peuroja ja karhuja. Olen saanut kunnian jahdata karhua todella taitavien ystävien kanssa ja päässyt kerran myös "kuumalle" paikalle. Vielä minua ei kuitenkaan voi siteerata karhunkaatajana. Myös villisikaa, sutta ja ilvestä jahdataan samalla porukalla.

Riistan syöminen ja ruoan laittaminen on minulle kunnia asia. Pakastan riistan siten, että merkitsen pussiin mitä siinä on ja miten, mistä ja milloin se on saatu. Näin voin muistella ko. hetken uudelleen. Riistaruoista suosikkejani ovat majavakäristys, kyyhkyrullat, metson rosétäkkä, kauriin sisäfilee sekä pyy kantarellipedillä. Karjalanpaistiversioina toimivat teeri, hirvi tai jänis.

Olen myös päässyt kokemaan sen kuuluisan "Lapin hulluuden". Lappiin on päästävä. Se maisema, kauneus ja rauha. Kaikki siellä on paremmin.

Siteeraan loppuun hammaskairassa asunutta erakkoa, Albin Tirkkosta: "Hiljaa pitää miehen kairassa kulkea ja nostaa hattua kelopuulle".



Maria Hassinen ja Johanna Karhu ovat tyytyväisiä uuteen perehdyttämismalliin.

Perehdytysmalli varmistaa tasalaatuisen osaamisen

PKO:n marketien yhteinen perehdytysmalli alkoi rakentua viime vuonna, jolloin havahduttiin siihen, että epätasalaatuinen perehdyttäminen tuo haasteita uuden työsuhteen alkutaipaleella. Ristiintyöskentely useassa yksikössä nosti osaltaan esille yksiköiden erot perehdyttämisessä.

Teksti **TEIJÄ PERÄLÄ** Kuvat **TEIJA PERÄLÄ**



Lääkkeeksi epätasalaatuiseeen perehdyttämiseen aluepäällikkö **Johanna Karhu** pohti mallia, jossa kullakin alueella voisi toimia kiertävä vastuuperehdyttäjä. Mallia lähdettiin edistämään yhdessä PKO:n HR-osaston kanssa, ja kun mukaan saatiin vielä tradenomiloppuputyötään tekevä **Niina Komulainen**, päästiin mallia toden teolla rakentamaan. Oppia matkan varrelta saatiin Prismasta, jonka sinänsä hyvin toimiva perehdytysmalli ei erilaisten toimintojen vuoksi suoraan sopinut marketeihin.

Niina kokosi mallia osana lopputyötään, ja sitä testattiin ensimmäisen kerran Utran S-marketissa syksyllä 2021. Toimivaksi osoittautui se, että perehdytys kestää kaksi päivää ja perehdytettäviä on kaksi kerrallaan. Utran kokemusten jälkeen malli on ollut käytössä Johannan alueella, jossa tällä hetkellä pitkien välimatkojen vuoksi toimii kolme perehdyttäjää **Maria Hassinen** Outokummusta, **Miia Määttä** Valtimolta ja **Karoliina Nevalainen** Juuasta.

Käytännössä marketpäälliköt ilmoittavat alueen yhteisessä chat-ryhmässä, milloin uusi työntekijä on aloittamassa. Samalla varmistetaan, onko toisissa yksiköissä aloittamassa samoihin aikoihin toista uutta työntekijää. Yhteisen perehdyttämisajan marketpäällikkö sopii suoraan perehdyttäjien kanssa. Jokaiseen toimipaikkaan on koottu oma materiaali, jossa on huomioitu mahdolliset eroavaisuudet kuten esimerkiksi Kassu, joka otetaan eri aikaan käyttöön eri toimipaikoissa.

- Kokemustemme mukaan uusi tapa perehdyttää on osoittautunut toimivaksi. Olemme pystyneet myös yhtenäistämään toimintaa ja oppimaan toinen toisiltamme eri yksiköiden välillä, Johanna kertoo.

Ensimmäisinä päivinä joku on rinnalla

Perehdyttäjä Maria Hassinen tutustuu toimipaikkaan ja kyselee toimipaikan käytännöistä ennen perehdytyksen alkamista.

- On ollut todella ihana perehdyttää uusia työntekijöitä eri toimipaikoissa. Vastaanotto on ollut erittäin hyvä, Maria kertoo.

- Perehdytyksen aluksi etsitään työntekijälle vaatteet, varmistetaan työhön tarvittavien sovellusten / järjestelmien toimivuus, kierretään myymälä, tutustutaan turvallisuusasioihin ym. Kaikki asiat käydään tsekkilistan mukaan läpi, ettei mitään tärkeää unohdu.

- Perehdytettäviltä on tullut positiivista palautetta siitä, että joku on rinnalla. Samoin päälliköt ovat todenneet, että on iso apu myymälän kannalta, että perehdyttäjä tulee paikalle.

- Myös aiemmin töihin tulleet työntekijät ovat huomanneet uuden tavan perehdyttää ja olisivat toivoneet samanlaista perehdytysmallia myös itselleen.

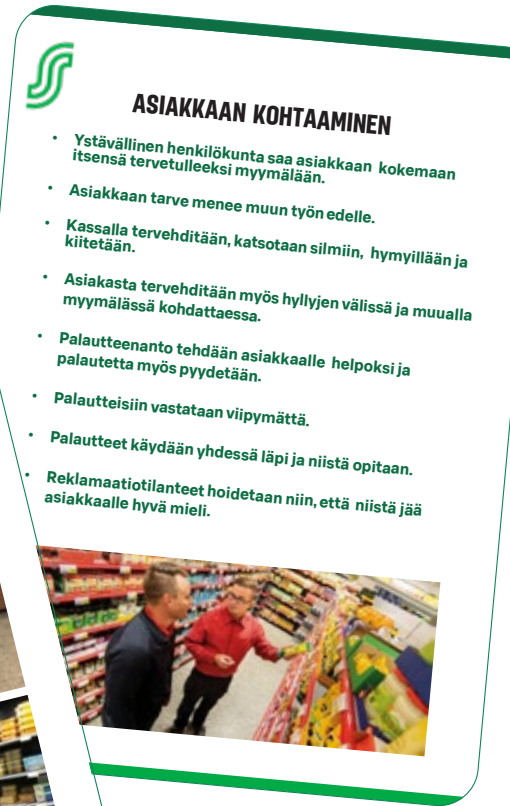
Mahdollisuus onnistua työssä

- Maria kertoo rauhallisesti tsekkilistaa hyödyntäen kaikki perehdyttämismallissa olevat asiat uusille työntekijöille, Johanna kertoo. Tärkeää on antaa kaikille uusille työntekijöille hyvät valmiudet onnistua työssään sekä riittävä osaaminen liittyen esimerkiksi reklamaatioasioiden hoitamiseen. Malli mahdollistaa sen, että uusi työntekijä voi oppia myös lyhyemmässä ajassa enemmän. Eri oppijoiden aiempi kokemus ja kyky oppia ja omaksua, voidaan siis aiempaa paremmin huomioida.

Perehdytysmalli on tarkoitus ottaa PKO:ssa laajemminkin käyttöön. Maria onkin jo ollut Joensuun alueella perehdyttämässä. Vaikka malli on nyt käyttövalmis, muokataan sitä jatkossa koko ajan tarpeiden mukaan

Hyvä apu tasalaatuiseen perehdyttämiseen ovat myös Ässätapa-kortit





Työhyvinvointi syntyy monesta asiasta

PKO huolehtii monin tavoin oman henkilökuntansa työhyvinvoinnista. Tässä jutussa avataan, mitä kaikkea tämä suuri kokonaisuus sisältää.

Teksti **PÄLVI SALO JA KIMMO SALO** Kuvat **ANNE VOUTILAINEN**

Menneet pari vuotta ovat olleet meille kaikille tavanomaista kuormittavampia, kun normaalin, jo sinänsä vaativan työn päälle tuli paljon uutta. Korona-aikana yksiköissämme tehtiin nopeassa tahdissa uusia järjestelyjä ja muutoksia tuttuihin käytäntöihin. Ei siis ihme, että moni kokee jonkinlaista työuupumusta, mistä myös henkilöstötutkimuksessa näkyy viitteitä.

”Töihin pitäisi voida tulla hyvällä mielellä.”

Ilahduttavaa kuitenkin on se, että kokonaisuudessaan henkilöstö antaa erinomaiset arvosanat työnantajan vastuulliselle toiminnalle työhyvinvointiasioissa.

– On tyypillistä ajatella työhyvinvointia aika kapeanlaisesti. Monelle siitä tulee ensimmäiseksi mieleen, että pääsee tarvittaessa lääkäriin tai voi osallistua virkistyspäiville työkavereiden kanssa. Totta kai nämäkin ovat tärkeitä asioita työhyvinvoinnin syntymisessä, mutta merkittävintä sittenkin on se, kuinka työ sujuu jokapäiväisessä arjessa, henkilöstöjohtaja **Mika-Jussi Mononen** toteaa.



Katso vinkkejä parempaan jaksamiseen seuraavalta sivulta!



Hyvä esihenkilötyö tärkeää

Työhyvinvointiin vaikuttaa moni asia: millaisissa olosuhteissa työtä tehdään, millainen on kokemus työn hallinnasta ja mahdollisuudesta osallistua. Avainasioita ovat hyvä esihenkilötyö ja johtaminen.

– Ihminen on kokonaisuus ja siksi elämä työn ulkopuolella heijastuu myös työhyvinvointiin. Jos vapaa-ajalla ei palaudu työstä tai on omia henkilökohtaisia murheita, tämä voi vaikuttaa paitsi omaan, jopa koko työyhteisön työvireeseen, Mika-Jussi toteaa.

Hän sanoo, että erityisesti vaikeina aikoina psykologisen turvallisuuden merkitys korostuu.

– Töihin pitäisi voida tulla hyvällä mielellä. Jokaisella tulisi olla tilaa kehittyä omana itsenään. Tärkeää on myös, että oma työ tuntuu merkitykselliseltä ja että jokaisen työtä arvostetaan. Nämä ovat keskeisiä työhyvinvointia rakentavia tekijöitä.

Näköaloja tulevaisuuteen

Työhyvinvoinnin kokonaisuuteen kuuluu monia sellaisia asioita, joita meillä pkolaisilla on taipumus pitää itsestään selvyyksinä.

– Siisti työympäristö ja puhtaat työvaatteet. Se, että työturvallisuuteen panostetaan, työtehtäviin perehdytetään perusteellisesti ja apua on aina saatavilla, kun sitä tarvitsee. Tasa-arvo, reilu meininki ja kivat työkaverit. Nämä ovat sellaisia työhyvinvoinnin edellytyksiä, jotka meillä PKO:ssa ovat kunnossa, Mika-Jussi sanoo.

– Varmaa on myös, että palkka tulee tilille aina ajallaan. Suuren, menestyvän ja vastuullisen työnantajan palveluksessa voi halutessaan tehdä töitä jopa eläkeikään asti, hän jatkaa.

PKO:ssa henkilökunnalla on lukuisia mahdollisuuksia kehittää omaa ammattitaitoaan ja edetä urallaan niin ylöspäin kuin sivusuunnassa. Mahdollisuus kouluttautua on avoinna ihan jokaiselle.

Työhyvinvointia syntyy, kun ihmisellä on hyvät näköalat omaan tulevaisuuteen. Tunne ja tieto siitä, että voi itse vaikuttaa oman työuran kulkuun, on tärkeä työmotivaation ylläpitäjä.

Työhyvinvointi PKO:ssa

Työterveys

- kattava työterveyshuolto
- ennaltaehkäisevät työterveyspalvelut
- varhainen tuki
- tukea savuttomuuteen
- työterveysneuvottelut
- ergonomiaopastukset ja työfysioterapeutin tekemät toimipaikkakäynnit
- työpsykologin palvelut

Koulutus

- mahdollisuudet kouluttautua, monipuolistaa ammattiosaamista sekä edetä uralla koskevat jokaista
- esimerkkejä: liiketoiminnan ammattitutkinnot, lähiesimiehen ammattitutkinnot, S-päällikkövalmennukset, perehdyttäjien valmennukset sekä erilaiset täsmävalmennukset.

Esihenkilötyö

- valmentava johtaminen
- esihenkilötyön tukeminen
- palautteen anto / vuorovaikutus
- palaverikäytännöt
- kehityskeskustelut

Työn kehittäminen

- Työnkierto ja työnmuokkauksen mahdollisuudet: työkokeilut, toimipaikkavaihdot, työn joustot elämäntilanteiden/työkyvyn mukaan
- tarveperusteinen työvuorosuunnittelu
- perehdyttämisen jatkuva kehittäminen
- Tytti-henkilöstötutkimus ja sen hyödyntäminen

Henkilökuntaedut

- ostoedut
- ePassi 400 € / vuosi (kokoaikaisella max 400 e työnantajaosuutta ja 400 e työntekijäosuutta)
- vapaa-ajan tapaturmavakuutus
- työkenkäetu – 20 %

Virkistystoiminta

- virkistysrahat
- tapahtumat, pikkujoulut
- muistamiset, palkitsemiset
- toimipaikkojen omat tsemppaukset

Osuuskauppa on siinä mielessä ainutlaatuinen työnantaja, että se kykenee tarjoamaan hyvin monenlaisia työtehtäviä ja mahdollisuuksia vaihtaa niitä jopa toiselle toimialalle.

– Edistämme aktiivisesti vapaaehtoiselta pohjalta tapahtuvaa ristiintyöskentelyä eri toimialojen välillä. Tämä paitsi lisää työmahdollisuuksia, myös monipuolistaa ja kasvattaa ammattitaitoa, Mika-Jussi toteaa.

– Otamme huomioon myös sen, että ihmisen työkyky voi monista syistä johtuen vaihdella työuran aikana. Siksi olemme jo pitkään pyrkineet muokkaamaan toimenkuvia kunkin voimavaroja vastaaviksi ja olemme aina valmiit tarjoamaan korvaavaa työtä tilalle silloin, kun jostain työtehtävästä ei selviydy.

”Avainasioita ovat hyvä esihenkilötyö ja johtaminen.”

Älä unohda henkilökuntaetuja

Työhyvinvointiin vaikuttavat myös materiaaliset asiat, suomeksi sanottuna raha. PKO:ssa jokaiselle työntekijälle maksetaan täsmälleen työehtosopimuksen mukaista palkkaa. Koko henkilökunta on lisäksi tulospalkkauksen piirissä. Lisätöitä tarjotaan aina ensimmäiseksi omalle porukalle.

Merkittävän rahallisen lisäedun tuovat myös monipuoliset henkilökuntaedut. Tällaisia ovat muun muassa ostoedut, ilmainen ja erittäin kattava työterveyshuolto, henkilöstörahasto sekä uusimpana työnantajan kustantama vapaa-ajan tapaturmavakuutus. ePassi on esimerkki siitä, miten osuuskauppa tukee henkilöstönsä vapaa-aikaa eli osallistumista liikuntaharrastuksiin sekä antaa mahdollisuuksia erilaisten hyvinvointipalveluiden käyttöön.

PKO:ssa halutaan myös huomioida hyvät työsuoritukset – niin tiimikohtaiset kuin henkilökohtaiset. Tulospalkkioiden lisäksi esimerkki tästä ovat Palvelun ilmaveivit.

Vinkkejä jaksamiseen

Meistä jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa omaan jaksamiseemme ja sitä kautta työhyvinvointiin. Tärkeimmät asiat ovat riittävä uni, palautuminen, taukojen pitäminen, säännöllinen ateriarytmi, riittävä liikunta sekä tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä.

Teksti **PÄLVI SALO JA KIMMO SALO** Kuvat **ANNE VOUTILAINEN**



Nuku riittävästi

Laadukas uni on yksi terveytemme kulmakivistä. Aikuinen tarvitsee unta keskimäärin kahdeksan tuntia vuorokaudessa. Säännölliset elämäntavat edistävät myös hyvää unta. On järkevää vähentää erilaisia aktiviteetteja, kuten ruutuaikaa, television katselua tai iltapalamässäilyä juuri ennen nukkumaanmenoa.

Mieltä painavat asiat tulisi yrittää käsitellä päivän mittaan, jotta niitä ei tarvitse enää sängyssä märehtiä. Viileä, pimeä ja rauhallinen makuuhuone on mieluisin ympäristö nukkumatille.

Huolehdi palautumisesta

Työstä palautuminen tarkoittaa kehon ja mielen elpymistä työn rasituksista. Riittävä palautuminen estää työstressin kasaantumista, ehkäisee terveysongelmia ja suojaa työuupumukselta. Palautuminen on riittävää, kun vapaaillan, viikonlopun tai loman jälkeen tuntee olevansa virkistynyt ja valmis palaamaan töihin.

Työstä voi irrottautua tekemällä vapaalla asioita, jotka ovat mieluisia ja poikkeavat mahdollisimman paljon omasta työstä. Joku rentoutuu lukemalla kirjaa, joku toinen kuuntelemalla musiikkia tai kuljeskelemalla luonnossa. Myös perheen tai ystävien seura auttaa viemään ajatukset pois työasioista.

Syö säännöllisesti

Säännöllisestä ateriarytmistä – aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala – ei pidä luistaa kiireisimpänäkään työaikana. Myös riittävä veden juominen on tärkeää. Kun syöt säännöllisesti, verensokerisi pysyy tasaisena ja olet pirteä koko päivän.





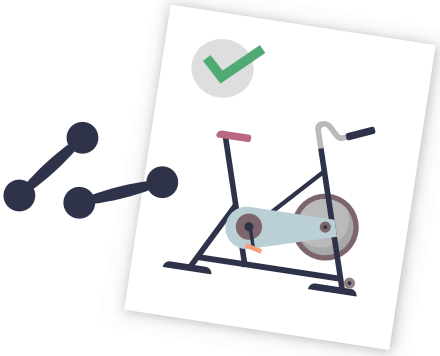
Lähteet:
Työterveyslaitos
Suomen Unihoitajaseura
UKK-instituutti

”Työpäivään kannattaa tietoisesti varata aikaa pienille tauoille.”

Pidä taukoja

Moni painaa töissä pitkää päivää ja unohtaa pitää välillä virkistäviä taukoja. Tutkimuksen mukaan taukojen pitämisellä on kuitenkin tärkeä merkitys hyvinvoinnin ja suorituskyvyn kannalta.

Jo alle 10 minuutin säännölliset paussit työssä lisäävät myönteisiä tunteita ja vähentävät väsymystä. Onpa mikrotauoista sellainenkin hyöty, että palautuminen työpäivän jälkeen alkaa nopeammin. Työpäivään kannattaakin tietoisesti varata aikaa pienille tauoille.tai ystävien seura auttaa viemään ajatukset pois työasioista.



Liiku ja harjoita lihaskuntoa

UKK-instituutin mukaan aikuisten olisi suositeltavaa harrastaa sydämen sykettä kohottavaa, reipasta liikuntaa ainakin 2 t 30 min viikossa tai rasittavaa liikkumista 1 t 15 min viikossa. Lihaskuntoa ja liikehallintaa tulisi harjoittaa vähintään kaksi kertaa viikossa. Jo muutaman minuutin pätkät kerrallaan riittävät.

Pidetään toisistamme huolta

Kun yksilön tai työyhteisön mielen päällä on kuormaa, työterveyspsykologi auttaa.

Teksti **PÄLVI SALO JA KIMMO SALO** Kuva **ILKKA KOSKI**



Laura Pajula aloitti elokuussa työterveyspsykologina PK Terveydessä.

Työ on merkittävä osa aikuisen elämää. Saamme siitä toimeentulon, mutta samalla se antaa merkitystä elämällemme. Työ on jotain, jota haluamme tehdä; saamme olla osa yhteisöä ja nähdä kättemme jäljen, työterveyspsykologi **Laura Pajula** pohdiskelee.

Laura aloitti PK Terveydessä elokuussa. Takana on pitkä ura aluksi mielenterveyspuolella ja sittemmin työterveyspalveluissa. Asiakkaina on ollut niin terveydenhuollon, opetusalan kuin palvelualojen ammattilaisia.

Eikä ole PKO:kaan outo yritys tälle paljasjalkaiselle joensuulaiselle, joka on asunut koko ikänsä Pohjois-Karjalassa. Opiskelujen ohessa Laura työskenteli ensin Prismassa päivittäistavarapuolella ja sen jälkeen S-market Suvitorilla, joka on nykyiseltä nimeltään S-market Niinivaara. Hyvin tutuksi PKO on tullut myös asiakasomistajan näkökulmasta.

Työtä maakunnan parhaaksi

PKO:ssa Lauraa puhuttelivat erityisesti osuuskaupan teot maakunnan kehittäjänä.

– Haluan myös itse omalla työlläni olla vaikuttamassa pohjoiskarjalaisten ihmisten hyvinvointiin ja jaksamiseen töissä.

Laura on pannut merkille PKO:n aktiivisen toiminnan muun muassa ympäristötyössä sekä lasten ja nuorten monipuolisessa tukemisessa. Myös osuuskaupan halu työllistää nuoria jo kouluaikana sekä opiskelujen ohessa saa häneltä kiitosta.

– Vain töissä olemalla oppii ymmärtämään työelämää ja sen pelisääntöjä.

– Sekin tuntuu hyvältä, että tässä yrityksessä ei ajatella kvartaaleissa, vaan toiminnassa on pitkäjännitteisyyttä myös tuloksen tekemisen suhteen. Ihmisten on helpompi suunnitella elämäänsä, kun ei tarvitse pelätä, että työnantaja tekee joka käänteessä äkkinäisiä liikkeitä.

> **”Ennaltaehkäisy ja tukeminen ovat avainsanoja kun puhutaan yksilöiden työhyvinvoinnista.”**

Ennaltaehkäisyä ja tukea

Laura kohtaa työssään ihmisiä – niin yksilöinä kuin työyhteisöinä. Molempien kanssa työskentely on olennainen osa toimenkuvaa. Tärkeää on myös yhteistyö johdon kanssa. Yrityksen arvot, strategia ja tavoitteet on tunnettava.

Tarpeita työyhteisöjen kanssa työskentelyyn voi paljastua työtyytyväisyystutkimuksissa. Samoin erilaiset työyhteisöjä kohtaavat kriisitilanteet vaativat monesti työterveyspsykologin apua. Sellaisia voivat olla onnettomuudet, väkivaltatilanteet, ryöstöt tai jonkun henkilön loukkaantuminen tai menehtyminen.

– Se, että työtyytyväisyysmittarit ovat täällä keskimääräistä korkeammalla tasolla, kertoo paljon PKO:sta työnantajana, Laura toteaa.

Lauran vastaanotolle tullaan aina lääkärin tai työterveyshoitajan lähetteellä.

– Ennaltaehkäisy ja tukeminen ovat avainsanoja silloin, kun puhutaan yksilöiden työhyvinvoinnista. Tehtäväni on esimerkiksi auttaa tunnistamaan niitä haasteita, jotka liittyvät jaksamiseen työuran eri vaiheissa.

Laura naurahtaa, että kun joku tulee työterveyspsykologin juttusille, hänen ei todellakaan pidä ajatella olevansa ”hullu”, vaan itsestään huolta pitävä ihminen.

Elämä on kokonaisuus

Mistä kaikesta Lauran kanssa sitten voi tulla juttelemaan?

– Tyypillisiä asioita, joita ihmisillä on mielen päällä, ovat esimerkiksi stressinhallinta, univaikeudet, ahdistus- ja masennusoireet tai tunne siitä, että työnhallinta on heikentynyt. Koska elämä on kokonaisuus, myös siviiliasiat, kuten talousvaikeudet tai muut perhehuolet, vaikuttavat työelämään ja päinvastoin.

Lauran mielestä PKO:n suuri etu on, että se on työnantajana hyvin joustava. Ihmisten tilanteiden helpottamiseksi voidaan suunnitella väliaikaisia ratkaisuja, kuten kuntoutusta, tai pysyvämpiä ratkaisuja, kuten toimenkuvan tai koko työtehtävän muuttamista.

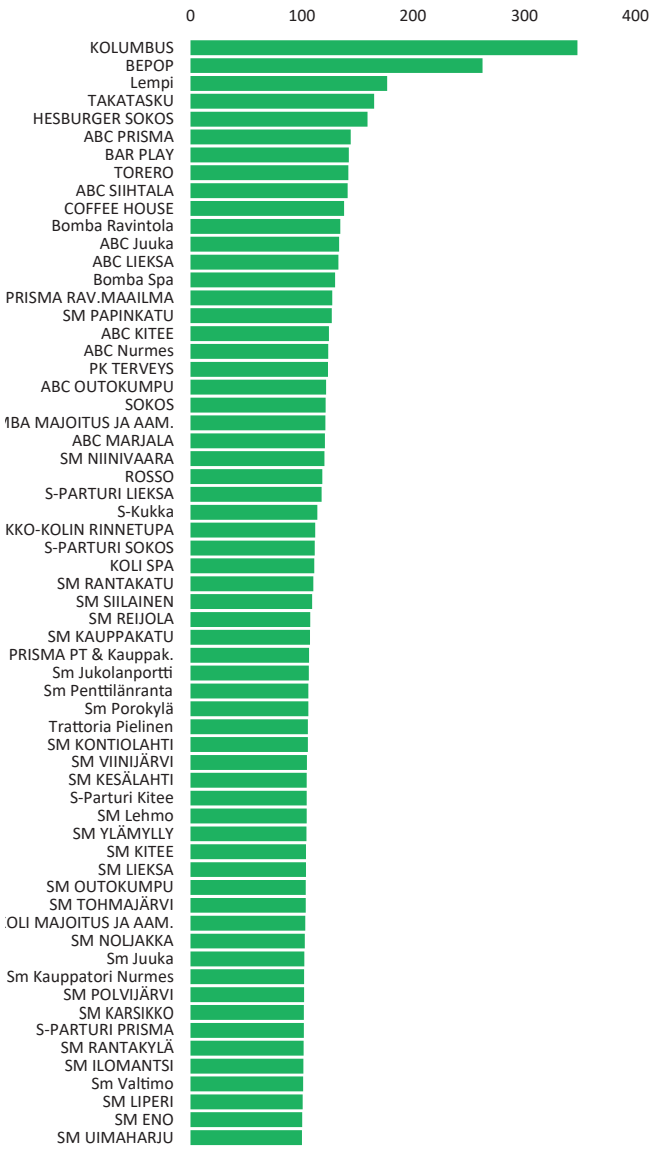
Palvelualat ovat koronan vuoksi olleet kovilla. Juuri kun aikamoisen venymisen ja joustamisen jälkeen päästiin huokaisemaan, päälle vyöryi yleismaailmallinen ahdistus sotineen ja energiakriiseineen.

Millaisen viestin haluaisit lähettää pimenevää syksyä kohden matkaavalle henkilökunnalle?

– Pidetään yhdessä huolta toisistamme ja käytetään tarvittaessa työterveyden palveluita matalalla kynnyksellä.

Investointeja valoisaan tulevaisuuteen!

Myynnin kehitys 01-07/2022





Kovimmat korona-ajat rajoituksineen alkaa olla taputeltu, mutta silti kulunut kesä oli monessa yksikössä tiukkaa aikaa. Esimerkiksi sairauspoissaoloja on ollut aiempaa enemmän. Poissaoloja on paikattu välillä nopeallakin aikataululla. Arvostan joustavuuttanne: lämmin kiitos venymisestä jokaiselle teistä!

Hyvältä näyttää!

Kiitos teidän työnne olemme PKO:na pärjänneet hyvin: olemme tammi-heinäkuussa myynnissä edellä budjettia ja tuloksessakin lähes budjetissa. Ennusteiden mukaan myyntitavoitteemme 553,6 miljoonaa euroa täyttyy. Tulostavoitteestamme (19,5 miljoonaa euroa) olemme vähän jäljessä. Kun pidetään tiukka kulukuri, uskon meidän pääsevän tavoitteisiimme, jolloin pääsisimme maksamaan hyvästä työstä voittopalkkiot.

Yhteistä hyvää

Ei ole erikseen vähittäiskaupan, matkailu- ja ravitsemiskaupan, palveluliiketoimintojen tai liikennekaupan tekemisiä vaan yksi yhteinen PKO. Jokaisen yksikön ja jokaisen tekijän työ on merkityksellistä ja vie kokonaisuutta eteenpäin. Kokonaisuutta viedään eteenpäin myös luomalla uutta houkuttelevaa tarjontaa.

Jokainen toimialoista katsoo täysin ymmärrettävästi kehittämis- ja kasvunpaikkoja aina ensisijaisesti omasta tykkiluukustaan käsin.

PKO:n hallituksen ja johtoryhmän tehtävä on sovittaa tarpeet ja toiveet siten, että ne palvelevat osuuskauppaa ja sen omistajajoukkoa parhaalla mahdollisella tavalla.

Käytännön esimerkki

Kovan puurtamisemme yhteisillä hedelmillä rahoitetaan niin Break Sokos Hotel Kolin tarjonnan laajennusta, Joensuun torille rakentuvaa uutta liikerakennusta, hiljattain Prismalle avattua uutta Asiakasomistajapalvelu ja S-Pankkipistettä kuin vaikkapa S-marketien uudistamisiakin.

Palvelutarjontamme ja toimipaikkojemme houkuttelevuudesta huolehtiminen saa ihmiset asioimaan meillä yhä uudestaan, minkä ansiosta PKO on jatkossakin vakaa ja varma työnantaja meille kaikille.

Kirstun kantta raotettu

Vaikka teemme kaikkemme väestöennusteiden selättämiseksi, nykymenolla maakunnan väkiluku ei näytä kasvavan. Tämän vuoksi lähivuosina esimerkiksi vähittäiskaupan palvelujen kysynnän kasvu on maltillista. Siksi panostamme vahvasti matkailu- ja ravitsemiskauppaan. Uusien matkailijoiden tuoma tulovirta hyödyttää myös muita PKO:n liiketoiminta-alueita.

Kasvava tulovirta eli myynnin kehitys on yksi parhaista kilpailukyvyn mittareista. Oheisesta graafista näkyy, että parhaiten myyntiään ovat kasvattaneet Kolumbus, Bepop ja Ravintola Lempi.

Kiitos hyvästä työstä jokaiselle näiden yksiköiden työntekijälle ja esimiehelle!



Juha Kivelä
toimitusjohtaja







Yhteisen hyvän rakentaja

Teksti **JUHA KIVELÄ** Kuvat **PKO, JAMI IVANOFF**

Meidän toimintamme tarkoitus eli hienosti sanottuna missio on tehdä Pohjois-Karjalasta entistä parempi paikka elää. Teemme omasta maakunnastamme entistä parempaa paikkaa elää tarjoamalla kohtuuhintaisia ja laadukkaita tuotteita ja palveluja sekä edistämällä maakunnan elinvoimaisuutta.

Kun toteutamme strategiaamme arvojemme (kilpailukyky, yhteistä hyvää) sekä osuuskaupan tarkoituksen mukaisesti, lopputuloksena toteutuu visiomme eli asiakasomistajan arjesta tulee juhlaa hänen makunsa mukaan.

Jotta homma ei jää strategiatason pölinöiksi, otetaan muutama käytännön esimerkki.

Suurempi merkitys

Meitä PKOlaisia yhdistää siis se, että jokapäiväisellä työllämme on suurempi merkitys kuin pelkkä tuloksenteko. Kaiken liiketoiminnan tulee olla kannattavaa, muuten sillä ei ole olemassaolon oikeutusta. Meidän työn tulos ei mene ulkomaille tai valu muutaman yksittäisen omistajan taskuun. Meidät erottaa muista toimijoista se, että kaikki hyöty toiminnastamme jää vahvistamaan oman alueen elinvoimaisuutta.

Löysien puheiden sijaan tekoja

Yritysmuoto määrittää osuuskaupan toiminnan logiikan.

Koska osuuskunta toimii jäsentensä rahoilla, velvollisuutemme on huolehtia siitä, että nämä rahat käytetään järkevästi ja niistä hyötyvät jäsenemme paikallisina palveluina.

Koska olemme olemassa paikallisia omistajiamme varten, siksi tuemme erittäin laajasti maakunnan urheiluseuroja, järjestöjä ja yhdistyksiä. Samasta syystä tarjosimme kesätöitä 1000 nuorelle, joista 100 on erityistä tukea vaativia nuoria avustajineen. Mitä enemmän on harrastus- ja työmahdollisuuksia sitä parempi paikka Pohjois-Karjala on elää ja olla.

"Näin teemme yhdessä Pohjois-Karjalasta entistä parempaa paikka elää!"

Lisää tekoja

Kaiken toiminnan tulee olla taloudellisesti kannattavaa.

Erona pörssiyrityksiin on se, että meille riittää rahtusen pienempi liikevoittoprosentti ja investointien takaisinmaksuaika lasketaan pidemmälle ajalle, koska meidän ei tarvitse maksimoida voittoja. Näin voimme toteuttaa hankkeita, joihin pörssiyritykset eivät pysty tarttumaan.

Myös julkisen rakentamisen hankkeemme ovat käytännön esimerkkejä maakunnan elinvoiman edistämisestä. Rohkeat investoinnit ydinliiketoimintamme ulkopuolelle, kuten esimerkiksi Lieksan liikuntahalliin, Joensuun Toriparkkiin sekä Joensuun torille rakentuvaan uuteen liikerakennukseen ovat esimerkkejä näistä toimista.

Aina kun vasarat paukkuvat osuuskaupan työmailla, asialla ovat paikalliset rakentajat. Näin työllistämme oman maakunnan ammattilaisia sekä teemme omistajiemme ja matkailijoiden arjesta entistä sujuvampaa ja houkuttelevampaa.
Näin teemme yhdessä Pohjois-Karjalasta entistä parempaa paikkaa elää!

Osuustoiminnallisin terveisin,
Juha



Hyvässä kuosissa

Hyvältä työasulta vaaditaan paljon: toiminnallisuutta ja käyttömukavuutta, kestävyyttä ja kivaa ulkonäköä sekä kierrätettävyyttä. PKO:ssa marketkaupan uudet työvaatteet ovat saaneet hyvän vastaanoton.

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

Noora Rautiainen antaa Prisman uusille työvaatteille hyvän arvosanan.

Marketeissamme työskentelevien hieman yli tuhannen ihmisen käytössä on jatkuvasti noin 7 500 työvaatetta. Uudistuksessa ei siis ole kyse ihan pikkujutusta, varsinkin, kun se toteutetaan koko S-ryhmässä lähes samanaikaisesti, vähittäiskaupan toimialajohtaja **Henrik Härkönen** toteaa.

Uusi mallisto on suunniteltu edistämään kiertotaloutta; materiaalit ovat laadukkaita ja kestäviä ja niillä on pitkä elinkaari. Joissakin tuotteissa on hyödynnetty kierrätettyä kuitua. Tarpeen mukaan vaatteita voidaan korjata, mikä myös pidentää käyttöikää.

– Ulkonäölläkin on merkitystä, sillä hyvännäköiset vaatteet parantavat työviihtyvyyttä. Tärkeintä kuitenkin on, että vaatteet ovat käytännöllisiä, toiminnallisia ja turvallisia, Härkönen sanoo.

Fressi ilme

Uudet työvaatteet saadaan kaikkiin marketyksiköihin kuluvan vuoden aikana. Ennen käyttöönottoa henkilökuntamme pääsi kertomaan mielipiteensä ja vaikuttamaan vaatteiden kuoseihin. Yksi mielipiteensä kertoneista oli S-market Siilaisella työskentelevä **Emma Koistinen**.

– Mielestäni uusi työilme on aikaisempaa fressimpi ja tyylikkäämpi. Kesäpaita istuu hyvin ja näyttää päällä paremmalta. Housut joustavat, jolloin esimerkiksi liikkuminen alahyllyjä täytettäessä on helpompaa. Taskut toki voisivat olla isommat, Emma kommentoi.

”Materiaalit ovat laadukkaita ja kestäviä ja niillä on pitkä elinkaari.”

Noora Rautiainen Prisman päivittäistavaraosastolta komppaa Emmaa. Myös hän on erityisen tyytyväinen uusiin housuihin. Entiset olivatkin sellaiset ”peltihousut”, Noora nauraa.

– Niin vaatteiden mallit kuin värikin ovat enemmän tätä päivää. Ehdottomasti positiivinen muutos kokonaisuudessaan, hän summaa.

Käytännöllisyyttä ja turvallisuutta

Prisman palvelupäällikkö Janette Vepsäläinen tietää, että vaatteilla on iso merkitys työfiiliksen kannalta. Kun henkilökuntaa kuunneltiin suunnittelussa, saatiin aikaan monia käytännöllisyyttä parantavia muutoksia. Yksi tällainen on radiopuhelimen langalle tehty läpivienti.

– Paitsi, että tämä on käytännöllistä, se on myös turvallisuuskysymys, Janette toteaa. Asuista löytyy kiitettävästi oma paikka kullekin työssä tarvittavalle välineelle.

Työilme myymälöissä on yhteneväinen, mutta myös erilaiset tehtävät on huomioitu. Esimerkiksi Ruokatorilla käytössä ovat kokinvaatteet, ulkona ja kylmissä tiloissa työskentelevillä toppatakit tai fleecet.

Uusi vaatii aina myös totuttelua.

– Paidan värin vaihtuminen S-marketin sinisestä oliivinvihreään kieltämättä mietitytti. Nyt olemme jo kotiutuneet uusiin työvaatteisiimme, marketpäällikkö **Helena Tuhkanen** S-market Penttilänrannasta kertoo.

Työvaatteella on monta elämää

Vastuulliset työvaatteet ovat kestäviä. Yhteistyökumppanimme Lindströmin PKO:lle vuokraamat ja suunnittelemat vaatteet kestävät kierrossa 3–5 vuotta. Yhteistyö mahdollistaa vaatteiden kierron myös eri osuuskauppojen välillä.

– Keskitetty teollinen pesu ja huolto on tehokasta ja ympäristöystävällistä. Mitä enemmän vaatteita on kierrossa mukana, sitä vähemmän vettä ja pesuainetta kuluu per vaate, avainasiakkuuspäällikkö **Kari Seppänen** Lindströmiltä kertoo.

Marketeissa henkilökunnalla on omat lokerot, joihin pesua vaativat työvaatteet jätetään ja saadaan kerran viikossa puhtaat tilalle. Kaikki vaatteet on koodattu Lindströmin järjestelmään niin, että ne ovat aina oikeita ja oikeankokoisia.

– Aivan loistava palvelu käyttäjien näkökulmasta. Ihanaa, että on aina laittaa päälle puhdas työasu, Janette Vepsäläinen iloitsee.

Kestävälle vaatteelle voi tulla elinkaaren aikana satoja pesukertoja. Sitten, kun vaate on tullut matkansa päähän, se toimitetaan Pohjoismaiden ensimmäiseen poistotekstiilien käsittelylaitokseen Resteriin. Siellä vaatteet jauhetaan kuiduksi, jonka jälkeen ne saavat uuden elämän. Kierrätyskuitua voidaan käyttää esimerkiksi eristelevyissä, rakennusmateriaaleissa, kuitukankaissa sekä lankana.

Nautiskelukylpylä kruunaa Kimmelin

Original Sokos Hotel Kimmelin mittava uudistus sai hienon päätöksen, kun ylellinen nautiskelukylpylä Kimmel Spa avattiin heinäkuussa. Tuore hotellipäällikkö Evelin Bötker uskoo, että edellytykset vastata kasvavaan matkailukysyntään ovat nyt mitä parhaimmat.

Teksti **PÄLVI SALO** Kuva **SAMULI KUITTINEN**



– Asiakkaat ovat antaneet uudelle kylpylälle erinomaista palautetta. Tyylikäs, viehättävä ja rauhallinen, he ovat kiitelleet, hotellipäällikkö Evelin Bötker kertoo.

40-vuotiaan hotelli Kimmelin 20 miljoonaa euroa maksaneen jättiuudistuksen avajaisia vietettiin marraskuussa 2021. Valmiina olivat silloin uusi kokousosasto muunneltavine tiloineen, 60 superiorhuonetta sekä sviitit. Ravintola Bistro Heilin kylkeen avattiin kesällä terassi Bistro Helin Piha.

Koko komeuden kruunaa nyt kylpylä, jossa niin hotellivieraat kuin muutkin asiakkaat voivat rentoutua +30-asteisen allasosaston poreissa, elämyssuihkuissa tai kylmäaltaassa. Saunoja on kaksi: perinteinen Suomi-sauna ja höyrysauna. Spa-alueella on lisäksi erillinen kuntosalialue ja hyvät pukuhuonetilat.

Heinäkuussa hotellipäällikön tehtäviin tarttunut **Evelin Bötker** on syystäkin tyytyväinen.

– Voimme aidosti sanoa, että Kimmel tarjoaa vierailleen nykykarjalaista luksusta, hän toteaa.

Monipuolista osaamista

Evelinillä on rautainen kokemus hotelli- ja ravintola-alalta maassa, joka kiinnostaa paitsi suomalaisia, myös yhä enemmän keskieurooppalaisia, vaativia matkailijoita. Virolaissyntyinen nainen on uransa aikana työskennellyt hotellipäällikkönä ja hotellinjohtajana kolmessa tyylikkäässä Tallinnan boutique-hotellissa sekä vastannut kerroshoidon toiminnasta. Kokemusta on karttunut myös sekä ravintolatoimialalta että myynti- ja markkinointitehtävistä.

Suomessa Evelin ei ole koskaan aiemmin asunut, vieraillut sitäkin useammin. Pohjois-Karjalassa tutuin paikka on Kontiolahti, jossa ampumahiihtoa aktiivisesti seuraava perhe on vieraillut kisakatsomossa.

– Olin jo jonkin aikaa etsinyt uusia haasteita Viron ulkopuolelta. Hotellipäällikön paikka Kimmelissä ja Vaakunassa oli tarjous, josta ei voinut kieltäytyä. Täällä minut on otettu vastaan avosylin. Kaikki ovat olleet auttavaisia ja sydämellisiä, hän kiittelee.

Omasta puolestaan Evelin haluaa nyt auttaa PKO:ta toteuttamaan matkailustrategiaansa, jonka tavoitteena on tuplata yöpyjien määrä PKO:n hotelleissa. Kimmelillä on tässä iso rooli, kun se tähtää Itä-Suomen johtavaksi kokous- ja tapahtumataloksi sekä niin liikematkustajien kuin staycation-kaupunkilomailijoiden kärkikohteiden joukkoon Suomessa.

Tehtävässään Evelin voi hyödyntää monipuolista osaamistaan, kansainvälisiä kontaktejaan sekä vahvaa kielitaitoaan. Hän puhuu suomen, viron ja englannin lisäksi ruotsia, saksaa, venäjää ja jonkin verran ranskaa.

Nautiskelukylpylä Kimmel Spa

- Sisustussuunnittelu arkkitehti Jaakko Puro
- Avoinna joka päivä klo 10–22
- Perjantaisin ja lauantaisin klo 18 jälkeen vain 18 vuotta täyttäneille
- Sisäänpääsy hotelliasukkaille 20 euroa ja hotellin ulkopuolisille S-Etukortilla 22 euroa ja ilman S-Etukorttia 25 euroa
- Superior X-huoneissa sekä Junior Suitessa ja sviitissä majoittuville sisäänpääsy kuuluu huonehintaan
- PKOlaiset saavat hinnasta 25 %:n henkilökunta-alennuksen
- Yksityissauna on vuokrattavissa 1–10 hengen seurueille.



Jokainen työpäivä S-Biilissä on erilainen

S-Biili aloitti kiertueensa elokuussa. Maakunnan myymälöiden piha-alueella noin kolmen viikon välein poikkeava asiakasomistaja- ja S-Pankkipalveluita tarjoava auto on saanut todella hyvän vastaanoton. Asiakkaita on yleensä jo odottamassa, kun S-Biili kurvaa myymälän pihamaalle.

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


Heidi


Aleksi


Tiina

S-Biilissä työskentelee tällä hetkellä kolme palveluneuvojaa **Heidi Hartikainen**, **Tiina Hytti** ja **Aleksi Kortelainen** työparinaan usein myös mobiilineuvoja. Kysyimme palveluneuvojilta millaista työ S-Biilissä on?

On teitä odotettu!

- Päällimmäisinä mielessäni ovat Juuan, Polvijärven ja Rautavaaran asiakkaiden kommentit: "On teitä odotettu", "Eihän meillä edes Vantaalla pääse palveluille, ja täällä Polvijärvellä näin helposti pääsee" sekä "Toivottavasti tämä jatkuu!" Näitä kommentteja on ollut ilo kuunnella, Heidi kertoo.

- Tiloja on kehuttu valoisiksi ja tilaviksi. Autoon nousu on osin koettu hieman hankalaksi, kun vain toisella puolella on kahva ja porras on osalle liian korkea vaikkakin tukeva. Auto erottuu hyvin ja joku kommentoi nähneensä myös liikenteessä ja ihmetelleensä, Heidi summaa.

- Omat odotukset varsinaisesta tekemisestä ovat ihan ok. Mukava on ollut tehdä myös ns. suljetuin ovin töitä. Tilat tosin ovat hieman ahtaat, mutta näihin tottuu.

Maakunnassa ihmiset ovat leppoisampia kuin kaupungissa

- Työ S-Biilissä on mielenkiintoista, eikä yksikään päivä ei ole samanlainen. Kaikilla asiakkailla on erilaiset tarpeet, joita ratkotaan yhdessä. Maakunnissa ihmiset ovat hieman leppoisampia ja avoimempia kuin kaupungissa, jutustellaan niitä näitä, kertoo Tiina Hytti.

- Oikeastaan tämä työ on ollut juuri sitä mitä ajattelinkin, yllätyksenä tosin paikkakuntien asiakasmäärien vaihtelu. Toisaalla kauhean kiire ja toisaalla hyvinkin rauhallista.

- Asiakkaat ovat ottaneet S-Biilin lämmöllä vastaan ja iloitsevat siitä, että tuomme pankin palvelut lähelle.

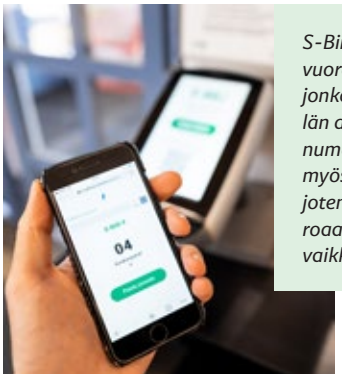
- Kiertueella on yllättänyt mm. Juuan iso asiakasmäärä. Siellä useimmille laitettiin kaikki palvelut kuntoon ja asiakkaat olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä, vaikka jonoa vähän kertyikin. Myös Lieksan, sään vuoksi osin perutun, osin sisätiloihin siirretyn Omistajaillan väen paljous S-Biilikävijöissä tuli yllätyksenä.

Pankkiasioita voi hoitaa helposti omalla kylällä

- Työ S-Biilissä on tuonut mukavaa vaihtelua Prisman asiointipisteellä työskentelyyn ja mahdollisuuden tavata uusia, ihania ihmisiä eri puolilla maakuntaa.

- Kuullessaan että S-Biilissä voi hoitaa laajasti samoja asioita kuin "oikeassakin" pankissa pois lukien käteispalvelut, on asiakkaista huokunut tyytyväisyys: pankkiasioita pääsee jatkossa hoitamaan näin helposti omalla kylällä.

- Päivät ovat olleet todella vaihtelevia ja työ S-Biilissä on suurimmaksi osaksi vastannut odotuksiani. Esimerkiksi Ilomantsin asiakasmäärä yllätti täysin, kun jonotustilanne kasvoi jopa lähelle toista tuntia. Kiteen Omistajailta oli itselle myös hieno kokemus. Siellä oli paljon S-Biilistä kiinnostuneita ihmisiä, joille pääsi esittelemään liikkuvan pankkiauton tiloja.



S-Biilissä asioidaan vuoronumerolla, jonka saa myymälän aulasta. Vuoronumerolaite toimii myös QR-koodilla, joten omaa vuoroaan voi odotella vaikkapa autossa.

Viisi askelta turvalliseen työkulttuuriin

Teksti **JARI JURVANEN JA KIMMO SALO** Kuvat **PATRIK ERONEN**



Turvallisuus työpaikalla on jokaisen työntekijän vastuulla. Se on myös asia, jota kannattaa lähestyä "ilon kautta" eli suhtautumalla työsuojeluun asiana, josta on meille kaikille hyötyä.

Positiivinen asenne ja sitoutuminen yhteisiin tavoitteisiin. Ne ovat lähtökohtia, kun toimipaikoille luodaan turvallisuuskulttuuria, joka vähentää tapaturmia ja helpottaa järjestyksen ylläpitoa.

Ohjeita, jotka ovat kaikkien saatavilla ja joihin jokaisen työntekijän tulisi perehtyä ovat työturvallisuusmääräykset, yksikön pelastussuunnitelma, evakuointiohjeet sekä työsuojelukansio. Jos kysyttävää ilmenee, kannattaa rohkeasti tarttua kokeneempaa työkaveria tai esihenkilöä hihasta. Apua saa aina myös tukipalvelujen ammattilaisilta: työterveyshuollosta, HR:stä ja työsuojeluhenkilöstöltä.

Kartoitetaan ja perehdytetään

Hyvä turvallisuuskulttuuri ei synny itsestään, vaan se on rakennettava askeleittain. Vastuu näiden steppien ottamisesta kuuluu meille kaikille.

Ensimmäiseksi tulee kartoittaa riskit ja vaaranpaikat. Yhdessä työsuojeluvaltuutetun ja oman tiiminsä kanssa esihenkilö selvittää nämä riskit ja vaaraa aiheuttavat tekijät, minkä jälkeen ne perehdytetään koko henkilökunnalle ja hankitaan tarvittavat suojaimet ja muut turvalaitteet.

Perehdytys onkin toinen ja erittäin tärkeä askel turvallisuuskulttuurin rakentamisessa. Siihen kuuluu em. kartoituksen ja suojainten käytön lisäksi kaikkien muiden työhön liittyvien apuvälineiden sekä ergonomisten työasentojen ja nostojen opettelu.

Vastuu perehdyttämisen järjestämisestä sekä sovittujen käytäntöjen valvomisesta on esihenkilöillä.

Turha kiire pois

Kolmas askel syntyy omasta asenteesta ja toisista välittämisestä. Jokaisen meistä pitäisi olla kiinnostunut omasta terveydestä ja työkuntoisuuden ylläpitämisestä samoin kuin siitä, että työkavereiden on turvallista työskennellä.

Turha kiire ja hosuminen ovat työtapaturman parhaat kaverit. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen on meille kaikille ihan velvollisuus. Avoimesti puhumalla ja yhdessä tekemällä nämäkin asiat saadaan kuntoon.

Siisteys ja järjestys toimipaikassa on sekä kilpailutekijä että turvallisuusasia. Turvallisuuden kannalta erityisen tärkeitä ovat taustatilat, jotka on pidettävä siisteinä niin, että kaikille tavaroille, astioille, roskille, kuljetusvälineille jne. on omat paikkansa.

Poistumis- ja kulkutiet on pidettävä vapaina koko ajan, vaikka ruuhkaakin olisi. Erityisen tärkeää on, että palontorjuntakaluston ja sähköpääkeskusten eteen ei kasata tavaroita.

> **"Vastuu kuuluu meille kaikille"**

Muistetaan ilmoittaa

Viides askel on se, että kaikista turvallisuuteen vaikuttavista poikkeustilanteista ilmoitetaan aina matalalla kynnyksellä. Meillä PKO:ssa kaikki työntekijät perehdytetään Falconyn poikkeamailmoitusjärjestelmän käyttöön.

Positiivisuus on osa hyvää turvallisuuskulttuuria, joten muistetaanpa ilmoittaa myös havainnot hyvistä ja toimivista turvallisuuskäytännöistä. Osuuskaupassa ne voidaan sangen nopeasti levittää kaikkien yksiköiden käyttöön.

5 askelta

1. Kartoitetaan riskit ja vaaranpaikat
2. Perehdytetään koko henkilöstö
3. Omaksutaan positiivinen asenne ja välitetään toisista
4. Ylläpidetää siisteyttä ja järjestystä
5. Ilmoitetaan aina poikkeustilanteista

Port Payé
Finlande
124522
Posti Oy

PRIORITY

Posti Green

SUOMALAISTA PALVELUA

Joko ennätit tutustua tähän henkilöstölehteen?

Mitä mieltä olet lehdestä?

Vastaa kyselyyn 31.10. mennessä osoitteessa

q.surveypal.com/PKO-Sanomat-lukijatutkimus-3-2022/0



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

Oheinen QR-koodi ohjaa sinut suoraan kyselyyn

Heilissä uusi menu!

Pääruoan ostajalle juoma veloituksetta:

Olut/siideri/lonkero/ 12cl talon viini tai alkoholiton vaihtoehto (arvo max 7,50 €)

Max 2 kpl/kuponki.
Voimassa 30.10.2022 asti.

BISTRO
HEILI

ITÄRANTA 1, JOENSUU

Tällä kupongilla PKO:n henkilökunnalle

Täydellisestä kasvohoidosta

(norm. 75€)

&

Erikois-kasvohoidosta

(norm. 95€)

tupla-alet

-15% + normaali henkilökunta-alennus -15%

Etu on henkilökohtainen, eikä sitä voi yhdistää lahjakorttiostoihin. Voimassa 1.-31.10.2022.



kauneus HOITOLA

Sokos Joensuu | Prisma Joensuu
Palvelemme Ma-pe 8-20 | La 8-15
Ajanvaraus s-parturikampaamot.fi tai 010 762 2202



TÄLLÄ ETUSETELILLÄ JA S-ETUKORTILLA PKO:N HENKILÖKUNNALLE

-15% alennus

YHDESTÄ NORMAALIHINTAISESTA KODIN TAI MUODIN TUOTTEESTA. LISÄKSI NORMAALI HENKILÖKUNTA-ALENNUS -15%.

Etu ei koske tilaus- ja toimitusmyyntituotteita eikä etua voi yhdistää muihin tarjouksiin tai alennuksiin. Etu voimassa Joensuun Sokos-tavaratalossa 9.10.2022 saakka.

0 295053 232168

SOKOS