

Tuomas Takala

Perehdyttämisopas

K-Rauta Seinäjoki

Opinnäytetyö

Kevät 2010

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö

Liiketalouden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden yksikkö
Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Takala, Tuomas

Työn nimi: Perehdytysopas K-Rauta Seinäjoki

Ohjaaja: Varamäki, Elina

Vuosi: 2010

Sivumäärä: 33

Liitteiden lkm: 1

Kunnollisen perehdyttämisen merkitys oppimisen, työmotivaation, työssä viihtymisen ja hyvinvoinnin sekä työyhteisöön sopeutumisen kannalta on erittäin tärkeää. Hyvä työhön perehdyttäminen on aina molempien sekä perehdytettävän että koko työyhteisön etu.

Työhön perehdyttämisen tarkoitus on valmentaa henkilö työtehtäväänsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työtiloihin, koko organisaation ja oman työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä niitä koskeviin muutoksiin.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tehdä perehdyttämisopas Seinäjoen K-Raudalle. Perehdyttämisopas on tarkoitettu kaikkien uusien tai kauan poissaolleiden työntekijöiden ja / tai eri tehtäviin vaihtavien työntekijöiden käyttöön. Hyödynnän omia kokemuksiani ja tietojani opasta varten. Työsuhdeasioita poimin Kaupan työehtosopimuksesta.

Opinnäytetyöni alussa, teoreettisessa osuudessa, käsittelem perehdyttämistä. Lopuksi kerron perehdyttämisoppaan laatimisesta Seinäjoen K-Raudalle ja oppaan sisällöstä.

Asiasanat: perehdyttäminen, tulokas, oppiminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Seinäjoki Business School
Degree programme: Administration
Specialisation:

Author/s: Takala, Tuomas

Title of thesis: Orientation guide to K-Rauta Seinäjoki

Supervisor(s): Varamäki, Elina

Year: 2010 Number of pages: 33 Number of appendices: 1

The meaning of appropriate induction is critical. It is critical in terms of learning, motivation, enjoyment, well-being and adapting to the working environment. A good induction in the workplace benefits both, the employer and the employee. The purpose of induction is to train the employee in his / her tasks and get them to know the environment they are working in. The induction also introduces the goals and actions taken of the company and working society. The employee should also be familiar with the possible changes that might occur within the company.

My thesis is meant to work as an induction guide for the Seinäjoen K-Rauta. The guide is targeted at all new employees as well as those employees who are moving to do other tasks within the company. I use my own personal employment experience and knowledge for the guide. The information about industrial relations is from the contract of employment.

In the first part of my thesis, in the theory part, I discuss about induction. In the end I will be talking about the process of preparing the induction guide for the Seinäjoen K-Rauta and also about the contents of the guide.

Key words: induction, newcomer, learning

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

THESIS ABSTRACT

| | |
|--|-----------|
| KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO | 6 |
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 1.1 Opinnäytetyön tausta | 7 |
| 1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja lähtökohta | 8 |
| 1.3 Opinnäytetyön rakenne | 9 |
| 2 PEREHDYTTÄMINEN PALVELUALALLA..... | 10 |
| 2.1 Käsitteitä | 10 |
| 2.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja merkitys..... | 14 |
| 2.3 Perehdyttämisen käytäntö..... | 15 |
| 2.3.1 Perehdyttämisen kohderyhmä | 15 |
| 2.3.2 Perehdyttämisen vastuuhenkilöt | 15 |
| 2.3.3 Perehdyttäjän rooli | 16 |
| 2.3.4 Perehdyttämisen sisältö ja kesto..... | 17 |
| 2.3.5 Perehdyttämisen materiaali..... | 18 |
| 2.4 Perehdyttämisen taloudellinen merkitys..... | 19 |
| 3 PEREHDYTTÄMISOPPAAN LAATIMINEN..... | 20 |
| 3.1 K-Rauta Seinäjoki | 20 |
| 3.2 Perehdyttämiskansion laatiminen..... | 21 |
| 3.3 Perehdyttämisoppaan sisältö | 22 |
| 3.4 Oppaan käyttäminen | 24 |
| 4 YHTEENVETO..... | 25 |

LÄHTEET.....28

LIITTEET.....29

Kuvio- ja taulukkuuettelo

| | |
|--|----|
| KUVIO 1. Perehdyttäminen ja työnopastus..... | 11 |
|--|----|

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Uusi työtehtävä ja työympäristö tuovat esiin kouluttamisen ja valmentamisen tarpeen. Tätä uuden työn alkuvaiheissa tapahtuvaa kehittämistä nimitetään perehdyttämiseksi. Se sitoo sekä henkilöresursseja että aikaa. Useissa organisaatioissa perehdyttämisen merkitys tiedostetaan, sitä suunnitellaan ja sen avuksi on laadittu perehdyttämisojelmia. Kirjo on kuitenkin melkoinen ja yllättävän harvoin kuulee tarinoita hyvin onnistuneesta perehdyttämisestä. (Kupias & Peltola 2009, 9)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä, sidosryhmiä ja oppimaan omat työtehtävänsä. Perehdyttämistä tarvitaan, oli henkilö tullut joko uutena yrityksen tai oli hän työtehtäviään yrityksen sisällä vaihtava. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa. On kuitenkin selvää, että mitä nopeammin perehdytettävä pystyy työskentelemään ilman muiden jatkuvaa ohjausta, sitä nopeammin siitä hyötyvät kaikki ja perehdyttämiseen käytetty aika tulee monin verroin takaisin. Perehdyttämisohjelman laatiminen kuuluu henkilöstöasiantuntijan tehtäviin. (Österberg 2009, 101)

Opinnäytetyöni aihe syntyi omasta ajatuksesta työskennellessäni Seinäjoen K-Raudassa vuosina 2006-2008. Aloittaessani työt ensimmäisen kauppiaan, Jaakko Tuulen, kanssa ei talossa ollut käytössä minkäänlaista perehdyttämisopasta. Minulla ei ollut kuitenkaan vaikeuksia sopeutua työhön, koska tämä oli järjestyksessään toinen K-Rauta, missä olin työskennellyt. Ajan kuluessa kiinnitin kuitenkin huomiota uusien työntekijöiden sopeutumiseen ja huomasin sen tuottavan monille vaikeuksia. Lisäksi se myös satoi omaa aikaani kiinni heidän auttamiseensa. Vuonna 2007 huomasin vain kauppiaan vaihtuneen Harri

Lindströmiin, mutta jälkimmäiselläkään ei ollut suunnitelmia laittaa alulle perehdyttämisprosessia. Henkilöstö sai kuulla heihin kohdistuneista odotuksista vain satunnaisissa palavereissa vuoden mittaan.

Koulussa perehdytystä sivunneet aiheet luennoilla saivat aikaan kipinän, jota paraikaa luet. Olen aina ollut ajatusmaailmaltani kaupallinen ja huomattuani puutteen silloisessa työpaikassani, päätin korjata asian. Myönteinen ja kannustava vastaanotto sekä tehokas perehdyttäminen vaikuttavat merkittävästi työntekijän työmotivaatioon ja tehokkuuteen.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja lähtökohta

Nykyinen taloustilanne entisestään korostaa rautakauppiaiden kilpailua osaavista myyjistä. Rakentaminen on hiljentynyt, eikä ala siten houkuttele osaavia ja kaupallisia myyjiä rautakauppaan. Parhaimpien myyjien pitämisessä onnistuvat ne, jotka pystyvät sitouttamaan heidät parhaiten. Hyvä kauppias löytää henkilökunnasta henkilöt, jotka houkuttelee, sitouttaa ja antaa kuvaa yrityksen kilpailukyvystä työnantajana.

Opinnäytetyöni tavoite on suunnitella, laatia ja toteuttaa perehdytyspaketti yritykseen tuleville uusille henkilöille, niin kausi- kuin vakituisillekin työntekijöille. Perehdyttämisoppaan avulla heidät voidaan paremmin sitouttaa yrityksen toimintaan. Kunnollinen opas on myös merkki työntekijöiden arvostuksesta ja tuo yritykseen lisäarvoa.

Lähtökohta työlle on, että K-Raudalla ei ole minkäänlaista perehdytysohjetta. Ketjulla on joitain hyvin diffuuseja oppaita työntekijöille, mutta niistäkään kaikki ei päädy verkkolevyltä myyjän käsiin. Opas, joka on fokusoitu Seinäjoen K-Raudalle tulee siis tarpeeseen. Varsinkin kun yritys muutti uusiin toimitiloihin puoli vuotta sitten.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyöni alkaa teoriaosuudella, minkä pohjalta varsinainen perehdyttämispöytä on laadittu. Viitekehyksessä on perehdyttämisen teoriaa sekä erilaisia perehdyttämismalleja. Yritän antaa aiheesta mahdollisimman kattavan kuvan.

Seuraavassa luvussa käsitelen oppaan laatimista ja sen tekemiseen liittyviä asioita. Siinä kerrotaan myös K-Rauta-ketjusta ja fokusoidummin Seinäjoen K-Raudasta.

Viimeinen luku on yhteenveto, jossa summaan ajatuksiani teoriasta, oppaasta ja sen käyttämisestä sekä koko prosessista.

2 PEREHDYTTÄMINEN PALVELUALALLA

Hyvin toteutettu perehdyttäminen vaikuttaa positiivisesti yrityksen toimintaan. Palvelualoilla ja varsinkin rautakaupassa työntekijöiden vaihtuvuus on suuri. Kesällä uusia työntekijöitä otetaan paljon, joten perehdyttämisen merkitys korostuu entisestään. Palvelualoilla perehdyttämisen onnistuminen heijastuu myös suoraan asiakaspalveluun. Uuden työntekijän tulee osata ja hallita asiakaspalvelu töiden aloittamisesta lähtien. Rautakaupassa haasteellista perehdyttämisessä on se, että osastoja ja tuotteita on paljon. Tästä syystä perehdyttämiseen pitää varata riittävästi aikaa.

Palvelu tarkoittaa taloustieteessä aineettoman hyödykkeen tuottamista asiakkaalle. Palvelut ovat usein suhteessa tuotteisiin, jolloin niillä voidaan nähdä tiettyjä yhteisiä piirteitä. Palvelut ovat prosesseja, jotka ovat yleensä ainakin osaksi aineettomia. Käyttäessään palveluja myös asiakas osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen. Palvelua ei voida varastoida eikä sitä myöskään voi varastaa. (Korkala & Lehmus 1997, 15.)

2.1 Käsitteitä

Perehdyttäminen

Kjelinin ja Kuusiston (2003,13) mukaan perehdyttäminen on prosessi, jonka tehtävänä on saattaa uusi työntekijä organisaation sisään. Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimia, joiden avulla tulokas tai toiseen työtehtävään siirtyvä henkilö sopeutuisi uuteen työhönsä, organisaatioon, työ- ja organisaatioympäristöön sekä muuhun henkilöstöön. Perehdyttämisen eri osien painotus riippuu esimerkiksi toimesta organisaatiossa. (Österberg 2005, 90.) Hyvää perehdyttämistä edeltää Kupiaan & Peltolan mukaan (2009, 11) laadukas suunnittelu. Tähän liittyy usein myös tarve räätälöidä perehdyttämistä.

Perehdyttämisellä Viitala (2005,252) tarkoittaa uuden työntekijä tukemista siihen asti, kunnes tulokas on riittävän varma ottamaan ohjaket omiin käsiinsä tulevassa työtehtävässään. Hänet tutustutetaan uuteen organisaatioon ja uusiin tehtäviin. Perehdyttäminen on merkittävä asia uudelle työntekijälle ja yrityskuvulle. Hyvällä työnantajamaineella saadaan aikaan vetovoimaa, joka houkuttaa työntekijöitä. (Juholin 2008, 233.)

Helsilän (2009,48) mukaan perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla tulokas oppii tuntemaan:

- Työyhteisönsä, sen toiminta-ajatuksen, vision ja liikeidean sekä arvot ja tavat. Tätä kutsutaan työyhteisöön perehdytykseksi.
- Työpaikkansa ihmiset, asiakkaat ja työtoverit.
- Tuleviin tehtäviin liittyvät odotukset, toiveet ja velvoitteet.

Tämä on Helsilän mukaan työhön perehdyttämistä eli työnopastusta.

Aikaisemmin perehdyttämisen lähtöajatuksena on ollut, että työyhteisö on ns. täydellinen yhteisö, johon uuden työntekijän on vain sopeuduttava. Silloin ei ajateltu, että uudella tulokkaalla olisi sellaisia ominaisuuksia, josta organisaatio saattaisi hyötyä. Aiemmin oletettiin myös, että perehdyttämisprosessi on valmis heti uuden työntekijän saadessa kaiken tiedon. Oppimisen tuloksia parantaa huomattavasti perehdyttämisen pitkäkestoisuus ja refleksiivisyys. (Juholin 2008, 233–234.) Österbergin (2005, 92) mukaan kokeneen tulokkaan alkuvaiheen havaintoja kannattaa usein kuunnella ja käyttää hyväksi. Syynä tähän on se, että hänellä on vertailukohteita aikaisempiin työpaikkoihinsa eli hän pystyy tekemään huomioita organisaation sellaisista toimintatavoista, joita vakituinen henkilökunta ei välttämättä kykene enää havaitsemaan. Uudelle työntekijälle kannattaa antaa mahdollisuus kyseenalaistaa totuttuja toimintatapoja ja antaa tämän kertoa omia ehdotuksiaan esimerkiksi vaihtoehtoisista työtavoista ja niiden toimivuudesta.

Työnopastus

Työnopastuksella pyritään antamaan ne tiedot, taidot ja asenteet, jotka ovat tarpeen työssä onnistumisen kannalta. Työnopastus sisältyy perehdyttämiseen, johon kuuluvat perehdyttämisohjelma, vastaanotto yrityksessä ja alkuohjaus (Kuvio 2)

Työsuhde alkaa

| | | | |
|---------------------------|-------------|------------|-------------|
| Perehdyttämis- ohjelma | Vastaanotto | Alkuohjaus | Työnopastus |
| PEREHDYTTÄMINEN | | | |

KUVIO 1. Perehdyttäminen ja työnopastus (Rissanen ym. 1996, 120)

Viitalan (2005, 360) mukaan työhön liittyvää valmennusta ja ohjaustyötä kutsutaan työnopastukseksi. Tämän tavoitteena tulee pitää työntekijän kokonaiskuvan hahmottamista yhtä lailla kuin eri työtehtävien osien hallintaa. Keskeisintä tässä on, että työntekijä hahmottaa työn merkityksen organisaation tuotannon ja palvelutoiminnan lopputulosten kannalta.

Hyvin tehty perehdyttäminen luo uudelle työntekijälle mahdollisuuden nopeasti sopeutua talon tapoihin ja työyhteisöön. Perehdyttämisen jälkeen seuraa työnopastus, joka voi kestää parista päivästä muutamaa kuukauteen. Karkeasti voidaan sanoa, että noin vuoden päästä taloon tulemisesta henkilö pystyy antamaan täyden työpanoksen omassa tehtävässään. (Kauhanen 2006, 146.)

Perehdyttäminen, mutta erityisesti työnopastuksen toteutus erottelee hyvät yritykset vähemmän hyvistä. (Helsilä 2009, 50.)

Työssä oppiminen

Työssä oppimisen on oltava suunnitelmallista. On hyvä sopia etukäteen selvästä ohjelmasta. Siinä määritellään mitä tehdään, milloin ja kenen johdolla sekä mitä tuloksia odotetaan. Olennaista työssäoppimisessa on tarvittavan osaamisen oppiminen, siksi oppimisen puitteet on järjestettävä mahdollisimman sopiviksi. Olisi hyvä miettiä etukäteen, voidaanko oppiminen järjestää aidoissa olosuhteissa, että se olisi mahdollisimman tehokasta. Helsilän (2009, 79) mukaan oppimisen lisäksi on tärkeä oppia oppimaan. Joillekin henkilöille on keskeistä lukemalla oppiminen, toisille kuulemalla, jotkut taas oppivat parhaiten tekemällä ja useimmiten edellisten jonkinasteinen yhdistelmä on kaikkein paras.

Mentorointi

Niin sanottu mentorointi-toiminta on eräs perehdyttämisen muoto organisaatiossa. Mentoreina toimivat organisaation vanhimmat ja kokeneimmat asiantuntijat, jotka hallitsevat organisaation toiminnan ja siirtävät osaamistaan nuoremmalle ammatin harjoittajalle. Mentorin tuki voi tulla tarpeeseen esimerkiksi henkilön siirtyessä asiantuntijatehtävistä esimies- tai johtotehtäviin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 228.)

Viitala (2005, 366) näkee mentoroinnin prosessina, jossa osaava kokenut ja arvostettu senioriasemassa oleva henkilö antaa ohjausta ja tukea nuoremmalle henkilölle. Mentorin ei ole tarkoitus antaa valmiita vastauksia ja ohjeita, vaan auttaa mentoroitavaa itse löytämään itselleen parhaat ratkaisut.

Työelämän pitkäaikainen tutkija Mauri Kavonius on todennut, että mentorointi nykymuodossaan on niin suppeasti toteutettu toimintamalli, että voimme vain arvailla, millaisia mahdollisuuksia siihen sisältyy.

Työnohjaus

Työnohjaus on prosessi, jossa työnohjaaja asettaa ammattitaitonsa palvelemaan ryhmän oppimista tai ohjattavan henkilön ammatillista kasvua. Työnohjaus on

kestoltaan melko pitkä prosessi. Siinä ei anneta neuvoja. Työnohjausta voidaan käyttää kaikissa tilanteissa, joissa henkilö haluaa laajentaa ja syventää ammattitaitoaan. Työnohjaus soveltuu erityisesti niille ammattilaisille, jotka käyttävät työssään omaa persoonaansa työvälineenä ja työ sisältää emotionaalisia rasiitteita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 230; Viitala 2005, 369.)

Järvinen (2000, 176) kertoo työnohjauksen olevan kokemuksellisen oppimisen väline, jossa osallistujat voivat työtilanteita tarkastelemalla muuttaa omia toimintatapojaan tai suhdettaan työhön. Se tarjoaa myös erinomaisen mahdollisuuden ammatilliseen kasvuun ja kehittymiseen.

2.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja merkitys

Perehdytyksen tavoitteena on luoda myönteinen asennoituminen työhön, organisaatioon ja sen henkilöstöön. Turvata tieto ja henkilöyhteyksien luominen myös organisaation ulkopuolelle. Saada aikaan luontevat suhteet esimiehiin ja työtovereihin. Nopeutetaan tehokkaaseen työskentelyyn pääsyä ja joudutetaan henkilön kehittymistä. Ehkäistään vaihtuvuutta, sairauksia, poissaoloja ja muita uuden työympäristön tuomia häiriöitä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.)

Perehdyttämisen tavoitteena tulee olla taitava työ ja laadukas tuote tai palvelu. Tavoitteeseen päästään parhaiten, kun perehdyttämistä pidetään monivaiheisena opetus- ja opettamistapahtumana, joka ei rajoitu vain työtehtävien opettamiseen, vaan missä otetaan huomioon myös omatoimitsuuteen kannustaminen ja sisäinen yrittäjähengen omaksuminen. (Kauhanen 2006, 146.)

Hyvällä ja onnistuneella perehdyttämisellä on kauaskantoiset vaikutukset. Yritys voi vain voittaa, jos perehdytys onnistuu. Samalla yritys varmistaa työntekijän laadukkaan työpanoksen. Perehdyttäminen nähdään toimenpidesarjana, jolla edistetään uuden työntekijän työn hallintaa sekä sopeutumista työhön ja työyhteisöön. (Kjelin & Kuusisto 2003, 37.)

Perehdytyksessä olisi hyvä miettiä näitä asioita:

- Turvaisi toiminnan sujuvuuden ja lopputuloksen laadun
- Loisi myönteistä asennetta sekä tulijassa että vastaanotettavassa työyhteisössä
- Auttaisi pääsemään työtehtäviin kiinni mahdollisimman tehokkaasti
- Muokkaisi vuorovaikutuksen ja työyhteisön maaperää
- Tarjoaisi työntekijälle mahdollisuuden onnistumiseen
- Antaisi kokonaiskuvan organisaatiosta ja työn liittymisestä siihen
- Lisäisi työmotivaatiota ja kiinnostusta tehtävää, yritystä ja alaa kohtaan.

(Viitala 2005, 356.)

2.3 Perehdyttämisen käytäntö

2.3.1 Perehdyttämisen kohderyhmä

Perehdyttämisen suuri kohderyhmä ovat uudet työntekijät. Heitä ovat nuoret, kokeneet ja organisaatioon palanneet entiset työntekijät. Muita perehdyttämisen kohderyhmiä ovat organisaation sisällä tehtäviä vaihtavat, töihin palaavat työntekijät, jotka ovat pitkään poissaolleet, kesätyöntekijät, vuokratyöntekijät ja yhteistyökumppanit. (Kjelin & Kuusisto 2003, 165-166.)

2.3.2 Perehdyttämisen vastuuhenkilöt

Perehdyttämisestä kantaa päävastuun aina lähin esimies. Apuna hänellä voivat olla erikseen valitut ja koulutetut perehdyttäjät. Varsinaiset perehdyttäjät on

valittava huolella. Ensivaikutelma on tärkeä eli heillä on suuri merkitys sille, miten uusi työntekijä kokee uuden työpaikkansa ja oman merkityksensä uudessa työyhteisössä. (Viitala 2005, 252, 356.)

Monissa työpaikoissa perehdyttäminen hoidetaan suunnitelmallisesti ja omien perehdyttäjien avulla. Suurissa organisaatioissa järjestetään omia perehdytysjaksoja, joissa on mukana useampia uusia työntekijöitä samanaikaisesti. Pienissä yrityksissä ongelma on usein siinä, että kukaan ei ehdi perehdyttää uutta työntekijää muuhun kuin työhön. Tällöin kuluu paljon aikaa ennen kuin työntekijä kokee kuuluvansa joukkoon. (Viitala 2005, 252.)

Kauhasen (2006, 145-146) mukaan perehdyttämiseen tulisi osallistua ne työntekijät, joiden kanssa tulokas on tulevaisuudessa tekemisissä. Vastuu olisi kuitenkin lähimmällä esimiehiellä.

2.3.3 Perehdyttäjän rooli

Esimiehen rooli onnistuneessa perehdyttämisessä on täysin ohittamaton. Esimiehen tavoite perehdyttäjänä on varmistaa tulokkaan työn liittyminen yrityksen strategiaan, kartoittaa hänen osaamisensa ja luoda hyvät lähtökohdat vuorovaikutukselle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 187.)

Hyvä perehdyttäjä on kokeneempi työntekijä, mutta kuitenkin sen verran uusi, että muistaa miltä tuntui aloittaa uudessa työpaikassa. Perehdyttäjäksi olisi hyvä valita sellainen henkilö, joka pitää omasta työstään. Lisäksi huomiota kannattaa kiinnittää siihen, millainen suhde perehdyttäjällä on uuteen tulokkaaseen. Suuremmat edut saavutetaan kuitenkin sillä, että organisaation kulttuurin oletuksena on, että koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen vuorollaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195-196.)

Honkaniemi ym. (2007, 158) mukaan perehdytys on tehokkainta silloin, kun opettaja on samalla aaltopituudella uuden työntekijän kanssa. Tulokas tuntee

olonsa kotoisammaksi, jos perehdyttäjä keskustelee muistakin kuin työasioista.

Hyvällä perehdyttäjällä on kyky kertoa asioita ja kyky kuunnella. Perehdyttäjän osaamista on myös aistiminen, milloin perehdyttäminen on loppumassa. Taitava perehdyttäjä tiedostaa siirtymisen pois roolistaan ja viestii perehdyttämisen loppumisesta tulokkaalle kuitenkin hylkäämättä tätä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196-197.)

2.3.4 Perehdyttämisen sisältö ja kesto

Liikeidean sisäistäminen tarjoaa jokaiselle työntekijälle tärkeän sisäisen mallin oman työn taustaksi. Työyhteisön jäseniin tutustuttaminen sekä toimintatapoihin, tiloihin, järjestelmiin ja käytäntöihin perehdyttäminen ovat seuraavan tason asioita. Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä muun muassa menetelmät, koneet ja järjestelmät, materiaali- ja informaatiovirrat, häiriöiden korjaaminen sekä työturvallisuus. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan tukea uuden henkilön sitoutumista organisaatioon ja tehtävään: Kaksi ensimmäistä viikkoa ovat asenteiden kannalta hyvin keskeisiä. (Viitala 2005, 357-358.)

Uuden työntekijän työnkuva ja työsuhteen kesto vaikuttaa myös perehdyttämisen pituuteen. Lyhytkestoisiin työsuhteisiin tulevien henkilöiden perehdyttäminen kestää yleensä vain vähän aikaa, koska siihen on sisällytettävä vain keskeiset asiat. (Österberg 2005, 91.)

Perehdyttämisen tarve mukautuu organisaation olosuhteista ja perehdytettävän työntekijän työkokemuksesta. Parhaat tulokset saadaan, jos jokaiselle työntekijälle tehdään oma henkilökohtainen perehdytysohjelma. Perehdyttäminen loppuu silloin, kun tavoitteet on saavutettu. Perehdyttäminen on loppumassa viimeistään silloin, kun tulokas esittää yhä enemmän kysymyksiä, joihin organisaatiossa ei osata vastata. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

2.3.5 Perehdyttämisen materiaali

Menetelmien valinnassa keskeisintä on soveltuvuus organisaation arvoihin ja tavoitteisiin sekä menetelmien monipuolisuus. Perehdyttämisen suunnittelussa joudutaan ottamaan huomioon perehdyttämisessä käytettävään materiaaliin, ohjaamiseen sekä koulutuksen ja opastuksen tarjontaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205-206.)

Organisaatioon on käytännöllistä ja työn laatua varmistavaa luoda systemaattinen perehdytysjärjestelmä, jota kehitetään ja pidetään jatkuvasti valmiustilassa. Siinä on määriteltävä kuka perehdyttää uuden työntekijän sekä miten ja missä. Yleensä mukana ovat seuraavat osa-alueet:

- Tiedottaminen ennen työhöntuloa
- Vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen
- Työsuhdeperehdyttäminen
- Työnopastus

(Viitala 2005, 356.)

Perehdyttämisessä tarvitaan opastuksen ja keskusteluiden ohella suunniteltua itseopiskelumateriaalia, joka voidaan koota kirjalliseksi paketiksi, joka koostuu muun muassa yritys-esitteistä, tiedotteista, työsäännöistä, turvallisuusohjeista, tervetuloa taloon –esitteestä jne. (Viitala 2005, 358.) Kjelinin & Kuusiston (2003, 207, 211) mukaan hyvin organisoitu ja päivitetty tieto on hyödyllistä koko organisaatiolle. Tulokkaan näkökulmasta mielikuva organisaatiosta kehittyy kaikkien kontaktien ja tapahtumien perusteella.

2.4 Perehdyttämisen taloudellinen merkitys

Yritys voi laadukkaalla perehdyttämisellä saavuttaa merkittävää kilpailuetua. Yksinkertaisimmillaan kysymys on siitä, että perehdyttämisellä pyritään vähentämään virheitä. Tyypillisiä tilanteita, joissa organisaation laatuongelmat lisääntyvät, ovat yrityksen voimakas kasvu ja lisääntynyt henkilöstön vaihtuvuus. Mitä enemmän yritys rekrytoi lyhyessä ajassa, sitä enemmän yrityksessä on tulokkaita, joiden työkokemukset ovat erilaisia. Huonosti perehdytetty työntekijä heikentää toiminnallaan oman prosessinsa sujuvuutta sekä aiheuttaa viivästyksiä aikatauluissa, koska ei ole toiminnassaan yhtä nopea kuin rutinoituneet työntekijät. Puutteellisesta perehdyttämisestä johtuvat virheet johtavat usein reklamaatioihin ja aiheuttavat välittömiä kustannuksia. Välittömiä kustannuksia vaarallisempia ovat asiakkaan menetyksen aiheuttamat kustannukset ja yrityksen vahingoittunut maine. Tällaisissa tapauksissa sana usein kiirii eteenpäin ja aiheutettu haittaa saattaa olla tiedostettua suurempi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.)

Kjelinin & Kuusiston (2003, 22) mukaan ei löydy yhtään loogista, liiketaloudellista perustetta sille, että tulokas jätetään perehdyttämättä. Tällaiseksi syyksi ei voida lukea perehdyttämisen välittömiä kustannuksia, koska todistetusti nähdään, että perehdyttämättä jättämisen välilliset kustannukset sekä haitta imagolle ovat selkeästi suuremmat.

3 PEREHDYTTÄMISOPPAAN LAATIMINEN

Tulokas tarvitsee työnsä alkuvaiheessa henkilökohtaista huomiota. Esimiehen ja perehdyttäjän roolit ovat tärkeässä asemassa uuden työntekijän perehdyttämisessä. Perehdyttämisopas on apuväline uudelle työntekijälle, josta hän löytää tarvittavia tietoja myös perehdyttämisjakson jälkeen.

Perehdyttämisoppaan tarkoituksena on antaa uudelle työntekijälle tietoa yrityksestä, sen historiasta sekä työntekijän etuuksista. Perehdyttämiskansiosta hyötyy myös työnantaja. Yritys onnistuu oppaan avulla myös sitouttamaan uudet työntekijät paremmin organisaatioonsa.

3.1 K-Rauta Seinäjoki

K-Rauta on kansainvälinen rakentajan, remontoijan ja sisustajan rautakauppaketju. Ketju toimii Suomessa, Ruotsissa, Venäjällä, Virossa ja Latviassa. K-Rautoja on kaikkiaan 92 ja niissä työskentelee noin 5000 henkilöä. K-Rauta-ketju on osa Rautakeskoa ja Kesko-konsernia.

K-Raudat ovat kauppiasvetoisia omia yrityksiä, jotka toimivat yhteistyössä Rautakeskon kanssa. Kauppiaksi ei voi siis ryhtyä kuka tahansa, vaan lopullisen päätöksen tekee Rautakesko. Menettely on hieman samanlainen kuin apteekkien kanssa eli kun joko vanha myymäläpaikka vapautuu tai uusi aukeaa, niin Rautakesko tekee päätöksen kenelle paikkaa tarjotaan. Tähän asemaan päästäkseen pitää olla työkokemusta Rautakeskon myymälöissä, kauppiaskurssi suoritettuna sekä rahoitus ja muut asiat järjestettynä. Jos myymäläpaikka ja hakija kohtaavat, alkaa uuden yrittäjän arki kauppiana.

Olen työskennellyt Seinäjoen molempian kauppiaiden alaisuudessa, joista nykyinen on siis Harri Lindström. Harri toimi ennen Kankaanpään Rautia Maatalouden kauppiana, josta hän ketjun strategian mukaisesti siirtyi suuremman myymälän kauppiaksi sen vapauduttua vuonna 2007. Edellinen kauppias

Jaakko Tuuli taas siirtyi hieman isomman K-Raudan kauppiaksi Mikkeliin. Lisäksi olin aiemmin töissä Nekalan Rauta-Otrassa osastovastaavana, jonka kauppias Heikki Takamäki on ajan mittaan noussut Rautakeskon hallituksen puheenjohtajaksi. Minulla on siis kokemusta kahdesta eri myymälästä ja kolmesta eri kauppiasta.

Seinäjoella työskentelee noin 30 henkilöä sesonkivaihtelut huomioon ottaen. Se on maanlaajuisesti keskisuuri K-Rauta. Uuden myymälän avajaisia juhlittiin keväällä 2009 ja siinä on myymäläpinta-alaa noin 9000 neliötä.

3.2 Perehdyttämiskansion laatiminen

Tein opinnäytetyöprojektina perehdyttämisoppaan Harri Lindström Oy:lle (K-rauta Seinäjoki). Opinnäytetyöni on tarkoitus toimia kattavana perehdyttämisoppaana K-Rauta Seinäjoen uusille työntekijöille ja nopeasti saatavilla olevana tiedon lähteenä vanhoille. Oppaan tavoitteena on luoda yhdenmukainen perehdyttämiskäytäntö yritykseen ja tukea perehdyttämisprosessia. Kaupalla ei ole ennestään minkäänlaista perehdytysopasta, vaan käytäntönä on ollut suullinen hieman vaihteleva esimiehen perehdytys. Opinnäytetyöni liitteenä (Liite 1.) on vain osa perehdyttämisoppaasta, koska sen sisältö on suurelta osin salaista.

Perehdyttämisoppaan taustalla on ajatus siitä, mitä kaikkea uuden työntekijän tulisi tietää uudesta työpaikastaan. Käytin apuna teoreettisen viitekehyksen myötä tulleita erilaisia perehdyttämismalleja ja omia perehdyttämiskokemuksia vuosien varrelta. Alkuvaiheessa suunnittelimme kauppiaan kanssa jo alustavan sisällysluettelon perehdyttämiskansioon. Suunnitelma ei tietenkään sirtynyt sellaisenaan valmiseen oppaaseen, mutta alustava runko auttoi tekemistä ja toi siihen loogisuutta. Mielestäni opas on nyt helppolukuinen ja tiivis paketti, mutta kuitenkin riittävän kattava. Tulokkaalle saakin jäädä jotain asioita kysyttäväksi, että normaali suullinen kommunikointi esimiehen ja kollegoiden kanssa kehittyy.

Harri Lindström Oy saa perehdyttämisoppaan sekä kirjallisena että sähköisenä cd-

levyllä. Näin heillä on mahdollisuus päivittää opasta tulevaisuudessa.

3.3 Perehdyttämisosoppaan sisältö

Oppaan alussa kerrotaan sen tarkoitus ja toivotetaan työntekijä tervetulleeksi taloon. Oppaan toinen luku on tärkeä ja siitä syystä myös pisin kappale, sen otsikko on Työntekijänä Seinäjoen K-Raudassa. Luvussa kerrotaan pelisäännöistä, kaupan toimintatavasta, aukioloajoista, organisaatiosta ja yleisistä työsuhdeasioista.

Kolmannessa luvussa aiheena ovat asiakaspalvelu ja asikastyytyväisyys, jotka ovat K-Raudan strategian kulmakiviä. Siinä kerrotaan perusasioita palvelualalla työskentelystä sekä fokusoidumpia tietoja rautakaupasta ja oman myymälän tavoista.

Neljäs luku puolestaan kertoo kannattavasta myynnistä ja sen harjoittamisesta. Jokainen palvelutilanne on erilainen ja myyjän on osattava varautua myös asiakkaiden vastaväitteisiin esimerkiksi hinnasta. Lisäksi aihetta sivuaa lisämyynti ja käyttöyhteysmyynti, josta esimerkkinä voidaan sanoa maalipurkin mukaan myytävä pensseli. Tällaisena talouden aikana kannattavuus on elintärkeää, koska volyyymi on pienempi kuin nousukautena. Alaotsikkona neljännessä luvussa on henkilökuntahinnan laskeminen.

Viides luku on yhtä kuin työturvallisuus. Tämän edistäminen on ollut usein puheenaiheena oman K-Rauta-uran alusta alkaen. Luvussa annetaan ohjeita tapaturmien ennaltaehkäisyyn, kuten myös toimintaohjeet miten menetellä tapaturman sattuessa.

Kuudennessa luvussa aiheena on ympäristökauppa ja sen merkitys nyky-yhteiskunnassa. Uudelle työntekijälle on hyvä antaa vinkkejä niistä kilpailueduista mitä K-Raudalla on muihin rautakauppoihin verrattuna. Lisäksi luvussa annetaan ohjeet työntekijän omaan jätteen lajitteluun ja sen vaikutukseen myymälässä.

Seitsemäs luku kertoo Keskon omasta Plussa-järjestelmästä ja Seinäjoen K-Raudan omista asiakaskorteista. Näillä kanta-asiakasohjelmilla on pystytty sitouttamaan asiakkaita tehokkaasti, joten niiden hallitseminen on tärkeää tulokkaalle. K-Raudassa myyjällä on oikeus hinnoitella tuotteita, toisin kuin apteekissa, joten erilaisten hintojen taustat on tunnettava, jotta pystyy harjoittamaan jo edellä mainittua kannattavaa myyntiä.

Viimeisinä lukuina ovat tärkeät puhelinnumerot ja tutustu myös näihin. Näissä on tietoa työterveydestä ja erilaisista Rautakeskon omista oppaista.

K-Rauta Seinäjoen perehdytysopas sisältää seuraavat pääluvut:

1. Oppaan tarkoitus
2. Työntekijänä Seinäjoen K-Raudassa
3. Asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys
4. Kannattava myynti
5. Turvallisuus
6. Ympäristökauppa
7. Plussa-järjestelmä ja K-Raudan kanta-asiakaskortit
8. Tärkeitä puhelinnumeroita
9. Tutustu myös näihin

3.4 Oppaan käyttäminen

Perehdytysoppaat on tarkoitettu kaikille perehdytystä tarvitseville, kuten uusille tai pidempään poissaolleille työntekijöille sekä niille työntekijöille, joiden työnkuva muuttuu oleellisesti.

Opasta ei ole tarkoitettu opeteltavaksi ulkoa, vaan se on tarkoitettu perehdytettävälle esimerkiksi ennakkoon annettavana kirjallisena perehdyttämisen apumateriaalina. Opas voidaan siis antaa perehdytettävälle joko ennakkoon, ennen kuin hän tulee varsinaisesti työpaikalle tai se voidaan antaa myös siinä vaiheessa, kun työntekijän perehdyttäminen alkaa konkreettisesti. Tähän valintaan vaikuttaa sekä olosuhteet että perehdyttäjän oma tyyli tehdä perehdytystä. Oppaasta työntekijä voi tarkistaa asioita myöhemminkin työskentelynsä aikana. Näin työssä jo opitut asiat on helppo palauttaa mieleen. Esimerkiksi työsuhteasiat ovat nimenomaan vain tiedon hankkimista ja tarkistamista varten. Työehtosopimukset (TES) muuttuvat ajan kuluessa, joten niihin liittyviä tietoja olisi hyvä päivittää aika ajoin. Myös muita muuttuvia asioita olisi hyvä päivittää säännöllisesti oppaaseen.

On kuitenkin tärkeää muistaa, että oppaat ovat tarkoitettu vain perehdyttämisen apuvälineiksi. Niissä ei käsitellä kaikkia tarvittavia ja muutoin tärkeitä asioita, vaan oppaat enemmänkin tukevat kokonaisvaltaista perehdyttämisen prosessia, jolloin käytännön perehdytys on edelleen ensisijaisen tärkeää. Itse suosin tapaa, jossa opas annetaan tulokkaalle jo ennen töiden aloittamista, jolloin tällä on mahdollisuus tutustua kaupan toimintaan etukäteen rauhallisessa ympäristössä. Uskon, että tämä myös vähentää mahdollista jännistystä uutta työpaikkaa kohtaan ja helpottaa ensimmäisten päivien työskentelyä.

Seinäjoen K-Raudassa tulisi sopia yhtenäinen käytäntö siitä, kuka jakaa oppaan ja milloin olisi oikea hetki antaa se perehdytettävälle. Esimerkiksi kauppias voisi antaa oppaan silloin, kun solmii työ sopimuksen. Yrityksessä olisi myös hyvä sopia kuka päivittää opasta tarpeen tullen. Aluksi olisikin hyvä koota kaikki esimiehet palaveriin keskustelemaan ja sopimaan perehdytyskäytännöistä ja –ohjelmasta

sekä oppaiden käytöstä.

Opasta voidaan hyödyntää myös erilaisissa palavereissa, tarpeen mukaan. Toivon, että tämän uuden oppaan avulla saataisiin positiivisia kokemuksia ja tuloksia sekä otettaisiin siitä saatava hyöty tehokkaasti irti. Tulokkaan ensimmäinen kosketus yritykseen on perehdyttäminen, joten sen onnistuminen on kaupalle erityisen tärkeää.

4 YHTEENVETO

Kaupan alalla henkilöstö uusiutuu ja vaihtuu jatkuvasti. Vahvaan sitouttamiseen tähtäävällä perehdyttämisellä tulisi pyrkiä pitämään edes avainhenkilöiden vaihtuvuus pienenä. On aika huomioida rekrytoinnin jälkeinen prosessi, jonka tehtävänä on saattaa tulokas uuden organisaationsa tuottavaksi osaksi, tämän prosessin tärkein lenkki on perehdyttäminen. Huolimatta siitä, että perehdyttämistä pidetään hyvinkin tärkeänä, eivät kaikki organisaatiot ole vielä valmiita sijoittamaan siihen riittävästi. Perehdyttämisen hyödyt ovat kaikkien ulottuvilla, minkä vuoksi organisaatioiden perehdyttämissuunnitelmat tulevat toivon mukaan kasvamaan tulevaisuudessa.

Hyvin suunniteltuna ja tehtynä perehdyttäminen vähentää huomattavasti kaikkien osapuolien työmäärää. Perehdyttämistä säädellään erilaisin lain ja asetuksin. Perehdyttämisen ongelmana on, että sitä pidetään jossain määrin itseisarvona ja ettei siihen tällöin käytetä riittävästi aikaa, jolloin perehdyttämistä, sen seuranta ja kehittämistä ei suunnitella riittävän tehokkaasti. Ei tulisi unohtaa, että perehdyttäminen on jatkuva, mutta vaiheittainen prosessi. Perehdyttäminen koskettaa jokaista organisaatiota ja kaikkia työntekijöitä, jotka vaihtavat työpaikkaa, työtä tai yksikköä. Hyvin hoidettu perehdyttäminen auttaa uusia tulokkaita tulemaan työyhteisön toimiviksi ja tuottaviksi jäseniksi. Tähän yksinkertaiselta kuulostavaan tavoitteeseen sisältyy suuria mahdollisuuksia, jotka liittyvät muun muassa työn laatuun ja tehokkuuteen, työilmapiiriin, kustannuksiin ja henkilöstön vaihtuvuuteen. Hyvin tehdyn perehdyttämisen tuloksena ovat siis

työntekijän tutustuminen työympäristöönsä ja –tehtäviinsä nopeammin, itsenäisemmän työn aloittaminen aikaisemmin sekä virheiden ja mahdollisten tapaturmien vähentäminen.

Perehdyttämisen tarkoituksena on luoda, ylläpitää ja kehittää henkilöstön osaamista, jolloin tuloksena on pätevä, ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö. Perehdyttämisen tavoitteena on myös antaa perustiedot työpaikasta sekä toimenkuvasta, antaa myönteinen ja realistinen kuva organisaation toiminnasta sekä luoda pohja hyvälle yhteistyölle tulokkaan, esimiehen ja työkavereidensa välille. Perehdyttäminen ei ole yksiselitteinen asia. Se on tehokas työväline, jolla vastata henkilöstöhallinnan haasteisiin. Tämän avulla kaikki organisaation jäsenet ovat mukana toteuttamassa organisaation johdon eli tässä tapauksessa kauppiaan määrittelemää yhteistä strategiaa. Perehdyttäminen on näin ollen väline strategian jalkauttamiseen työntekijöille. On siis K-Raudasta itsestään kiinni, miten hyvin se kykenee perehdyttämisen mahdollisuuksia hyödyntämään.

Tavoitteenani oli laatia Seinäjoen K-Raudalle fokusoitu perehdytysopas. Mielestäni onnistuin tavoitteessani hyvin ja olen tyytyväinen valmiiseen oppaaseen. Toimeksianto oli mielenkiintoinen ja helppo aloittaa, koska minulla oli aiempaa työkokemusta. Olisi varmasti ollut hankalampaa työstää sellaisen yrityksen perehdytysopasta, joka ei olisi ollut entuudestaan tuttu.

Opinnäytetyöni teoriaosassa käsiteltiin perehdyttämistä ja sen käyttöprosessia yleisellä tasolla. Tavoitteena oli muodostaa lukijalle mahdollisimman kattava kuva perehdyttämisen hyödyistä sekä sen tuomista mahdollisuuksista. Mukana oli monia erilaisia perehdyttämismalleja. Samalla täytyy todeta, että teoriaosuutta tehdessäni pyrin välttämään monissa töissä näkemääni turhaa toistoa.

Työn edetessä ilmeni alati uusia mielenkiintoisia asioita, mutta oppaan helppolukuisuuden nimissä yritin keskittyä niihin kaikista olennaisimpiin. Nyt opas sisältää kaikki tarvittavat asiat mitä tulokkaan tulee tietää Seinäjoen K-Raudasta kirjallisessa muodossa.

Toivon, että oppaan päivittäminen jatkuu säännöllisin väliajoin ja mahdollisen täydentämisen tarpeen tullessa joku sen myös hoitaisi.

Monista vapaa-ajan kiireistä johtuen opinnäytetyöprojektin tekeminen ja edistyminen oli välillä tahmeaa, mutta kokoajan muistissa oli nyt jo edesmenneen setäni sanat ylioppilaaksi valmistuessani: ”Voimallinen tahto vie miehen läpi harmaan kiven”. – Aleksis Kivi

LÄHTEET

- Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J., 2007. Viisaat valinnat. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous –Löydä uusi yhteisöviestintä. Juva: WS Bookwell Oy
- Järvinen, P. 2000. Esimies ja työyhteisön kehittäminen. Ekonomia sarja. Helsinki: WSOY
- Kauhanen, J. 2006 Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy
- Kelsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Talentum Oy
- Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print Oy
- Rissanen, R., Sääski, K. ja Vornanen, J. 1996. uudistuvat organisaatiot –käsikirja organisaatioista ja henkilöstöjohtamisesta. Pieksämäki: Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun julkaisusarjan julkaisuja 1
- Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Oy
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Otava Oy
- Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita Oy
- Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy

LIITTEET

Liite 1. Ote perehdytysoppaasta



Työntekijänä Seinäjoen K-Raudassa

Perehdytysopas ja toimintaohjeet



1. Oppaan tarkoitus

2. Työntekijänä Seinäjoen K-Raudassa

2.1 K-Rauta lyhyesti

2.2 Pelisäännöt

2.3 Työsuhdeasiaa

2.4 Tauot

2.5 Tupakointi

2.6 Tietokoneiden käytösäännöt

2.7 Kellokortti ja työajanseuranta

2.8 Jos sairastut

3. Asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys

4. Kannattava myynti

4.1 Henkilökuntahinnan laskeminen

5. Turvallisuus

6. Ympäristökauppa

7. Plussa-järjestelmä ja K-Raudan asiakaskortit

8. Tärkeitä puhelinnumeroita

9. Tutustu myös näihin

1. Oppaan tarkoitus

Tämän oppaan tarkoituksena on esittää tiivistetysti ne asiat, jotka sinun on tärkeää tietää työskennellessäsi Seinäjoen K-Raudassa ja erityisesti aloittaessasi uutena työntekijä. Oppaasta löytyy myös puhelinnumeroita ja ohjeita, joista on apua myöhemminkin – täydennä siis opasta omilla muistiinpanoillasi ja säilytä se! Kysy rohkeasti, jos jokin asia jää epäselväksi.

2. Työntekijänä Seinäjoen K-Raudassa

2.1 K-Rauta lyhyesti

Seinäjoen K-Rauta kuuluu Rautakeskon K-Rauta-ketjuun. Ketjun osana toimiminen tuo mukanaan tiettyjä ketjutasolla määriteltyjä toimintaperiaatteita ja –tapoja, joiden pitää toteutua jokaisessa K-Raudassa. K-Raudat toimivat kuitenkin kauppiasvetoisesti, mikä tarkoittaa sitä, että kukin kauppias päättää suuresta osasta asioita itsenäisesti ja myös kantaa taloudellisen vastuun liiketoiminnasta. Seinäjoen K-Raudan kauppias on Harri Lindström.

Seinäjoen K-Rauta muodostuu viidestä eri osastosta, joilla kullakin on oma osastopäällikkönsä.

Osastot ja päälliköt ovat:

Rakennustarvike- / LVI-osasto: Janne Lähdeaho

Sisustusosasto: Jorma Välimäki

Työväline- ja pienrautaosasto / Puutarha: Veli Saari

Noutopiha / varasto: Esa Köykkä

Kassa / konttori: Riikka Kujaluopa-Lindroos

Loppuosa oppaasta on yhteisestä sopimuksesta yrityssalaisuuden piiriin kuuluvaa tietoa.