



LAUREA

Henkilöstökäsikirja johtamisen työkaluna



Haverinen, Marjaana

2011 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Henkilöstökäsikirja johtamisen työkaluna

Marjaana Haverinen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2011

Marjaana Haverinen

Henkilöstökäsikirja johtamisen työkaluna

Vuosi	2011	Sivut	81
-------	------	-------	----

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa toimeksiantajan brändimyymälään henkilöstökäsikirja tukemaan päivittäisjohtamista ja käytännön esimiestyötä. Toimeksiantajana toimii suomalainen vaatetusalan yritys. Yrityksen pyynnöstä toimeksiantajan nimeä ei mainita opinnäytetyössä. Opinnäytetyö on muodoltaan toiminnallinen opinnäytetyö, jonka menetelmänä on käytetty projektityöskentelyä.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä on käsitelty henkilöstöjohtamista johtajuuden, henkilöstövoimavarojen johtamisen ja työelämysuhteiden hoitamisen näkökulmasta. Teoreettisen tarkastelun avulla pyrittiin perustelemaan henkilöstökäsikirjan sisällöllisiä valintoja ja niiden merkitystä päivittäisjohtamiselle. Henkilöstökäsikirjan sisältö pohjautuu toimeksiantajan henkilöstöpolitiikkaan ja henkilökohtaisiin kokemuksiin.

Henkilöstökäsikirja muodostuu kuudesta osiosta, jotka käsittelevät yritystietoa, päivittäisen toiminnan ohjeistamista, työsuhdeasioita, henkilöstöpalveluita, työturvallisuutta ja tukimateriaalia. Käsikirjan toteuttamisessa pyrittiin selkeään, johdonmukaiseen ja informatiiviseen kokonaisuuteen. Tavoitteena on, että käsikirjaa voidaan hyödyntää myymälässä monipuolisesti päivittäisessä työskentelyssä.

Henkilöstökäsikirja tarjoaa apuvälineen myymälän toiminnan organisointiin, sisäisen viestinnän parantamiseen, rekrytointiin ja perehdytykseen. Käsikirjan avulla luodaan myymälässä työskentelyyn yhteiset toimintatavat, minkä avulla tehostetaan myymälän esimiestyötä ja tiimin toimintaa. Käsikirjan ja sen liitteenä olevan perehdytyspassin avulla myymälässä voidaan toteuttaa johdonmukainen perehdytysprosessi uusille työntekijöille.

Asiasanat: Henkilöstökäsikirja, henkilöstöjohtaminen, johtajuus, esimiestyö

Marjaana Haverinen

Personnel Handbook as a Management Tool

Year	2011	Pages	81
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to plan and implement a personnel handbook for the case company. The company is a Finnish clothing manufacturer which requested to stay anonymous. The purpose of the personnel handbook is to support daily leadership and personnel management in the case company's brand store. The method of the study is a functional thesis which was based on a project work.

The theoretical background reviews human resources. The theory section discusses leadership, human resource management and industrial relations. The content of the personnel handbook and its significance for daily leadership were based on the theoretical background. The guidelines for the company's personnel policy and subjective experiences were also taken into consideration.

The personnel handbook includes six different sections which are corporate history, introductions for assignments, employment related matters, staff policy guidelines, occupational safety and support material. The implementation of the handbook aimed for as intelligible, approachable and logical result as possible. The goal of the personnel handbook is to benefit widely the daily basis of the brand store's employers.

The personnel handbook has a positive effect on brand store's operations, internal communication, recruiting and introduction. The common guidelines will benefit the managerial duties and support team working in the work community. The handbook provides a possibility to follow a consistent introduction process with the new employees in the future.

The theory section showed that the management tools are essential for daily leadership and therefore necessary for every working community. The functional thesis reached its goals. The case company was very pleased with the accomplished personnel handbook. The representative of the company believes that handbook provides a wide range of practical advantages for the brand store's operations.

Key words: Personnel handbook, human resources, leadership, personnel management

Sisällys

1 Johdanto	6
2 Opinnäytetyön tausta	7
2.1 Toimeksiantaja	8
2.2 Ideasta toimeksiannoksi.....	9
2.3 Toteutusympäristö.....	9
3 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus	11
3.1 Tavoitteet	12
3.2 Aiheen rajaus	13
4 Henkilöstöjohtaminen	15
4.1 Johtajuus	16
4.1.1 Johtamisen kenttä.....	16
4.1.2 Esimiesosaaminen	17
4.1.3 Esimiestehtävät	17
4.1.4 Esimiesroolit.....	19
4.2 Henkilöstövoimavarojen johtaminen	20
4.2.1 Sisäinen viestintä	20
4.2.2 Osaamisen kehittäminen	21
4.2.3 Rekrytointi ja perehdyttäminen	22
4.3 Työelämysuhteiden hoitaminen	23
4.3.1 Lainsäädäntö	23
4.3.2 Työsopimus	24
5 Opinnäytetyön toteutusmalli	24
5.1 Menetelmä	24
5.2 Projektin toteuttaminen.....	25
5.3 Projektin tuotos	25
6 Arviointi ja kehitysehdotukset	27
Lähteet	29
Kuvat	30
Liitteet.....	31

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on henkilöstökäsikirja johtamisen työkaluna ja se on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä. Idea opinnäytetyön aiheeksi syntyi omakohtaisista kokemuksistani suorittaessani työharjoittelua toimeksiantajayrityksessä. Työyhteisössä ei ollut käytössä kattavaa henkilöstökäsikirjaa tukemassa esimiestyötä ja käytännön työskentelyä. Aiheen työelämälähtöisyys ja henkilökohtainen yhteys työyhteisöön ovat olleet avaintekijöitä prosessin onnistuneen suorittamisen kannalta. Johtaminen vaatiikin esimieheltä runsaasti osaamista ja tietotaitoa päivittäisissä työtehtävissä. Esimiehen on hallittava samanaikaisesti useampaa eri tehtävää, osattava toimia eri rooleissa sekä huolehdittava alaistensa toiminnan ohjaamisesta. Erityisesti päivittäisjohtamisessa korostuvat erilaisten johtamisen työkalujen hyödyntäminen, joten opinnäytetyöni tuotoksen avulla pystyn vaikuttamaan osaltaan myös brändimymälän esimiestyön laatuun.

Johtamisen työkalujen ja apuvälineiden avulla esimiehen on mahdollista tehostaa omaa työskentelyään ja johtaa yksikköään entistä tehokkaammin. Henkilöstökäsikirjan avulla työyhteisöön voidaan luoda yhteiset normit ja toimintatavat, jotka helpottavat käytännön esimiestyötä ja toimintaprosesseja. Kirjatut pelisäännöt palvelevat koko henkilöstön työhön sitoutumista ja siinä kehittymistä. Osaava ja motivoitunut henkilöstö palvelee myös parhaiten yrityksen liiketoiminnallisten tavoitteiden saavuttamista. Henkilöstökäsikirjan avulla voidaan tarjota henkilökunnalle informatiivista tietoa yrityksestä ja sen liiketoiminnasta sekä luoda pohja heidän toimintansa vastaavuudelle tavoiteltujen arvojen ja visioiden mukaisesti.

Opinnäytetyön toteuttamisessa pyrin huomioimaan käytännön esimiestyön haasteet monipuolisesti ja tarjoamaan niihin konkreettisia ratkaisuja johtamisen työkalun avulla. Opinnäytetyössä on pyritty pohtimaan, miten johtajuutta voidaan toteuttaa käytännöntasolla mahdollisimman tavoitteenmukaisesti ja vastata työyhteisön asettamiin vaatimuksiin esimiesosaamiselle.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys tarkastelee henkilöstöjohtamista johtajuuden, henkilöstövoimavarojen johtamisen ja työelämysuhteiden hoitamisen näkökulmasta. Teoreettinen viitekehys selittää käsikirjan sisällöllisiä valintoja ja niiden merkitystä päivittäisjohtamiselle. Henkilöstökäsikirjan sisältö jakaantuu kuuteen kappaleeseen: yritystieto, päivittäisen toiminnan ohjeistaminen, työsuhteasiat, henkilöstöpalvelut, työturvallisuus ja tukimateriaali. Henkilöstökäsikirjan sisältö pohjautuu toimeksiantajan henkilöstöpolitiikkaan ja henkilökohtaisiin kokemuksiin. Henkilöstökäsikirjan toteuttamisessa on haluttu korostaa erityisesti sen kohdeyhmän tarpeita, eikä sen kielellisestä ulkoasusta ole haluttu tehdä liian raskasta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa toimeksiantajayrityksen brändimyymälään henkilöstökäsikirja, joka tarjoaisi työkalun työyhteisön toiminnan ja esimiestyön kehittämiseen. Henkilöstökäsikirja tarkoituksena on tarjota apuväline myymälän toiminnan organisointiin, sisäisen viestinnän parantamiseen, rekrytointiin ja perehdytykseen. Käsikirjan avulla myymälään voidaan luoda yhteiset toimintatavat työskentelyä helpottamaan. Toiminnanohjeistamisen ja yhdenmukaistamisen avulla on tarkoitus tehostaa tiimin toimintaa ja esimiestyön laatua. Henkilöstökäsikirjan ja avulla brändimyymälään saadaan myös materiaali yhdenmukaisen ja kattavan perehdytysprosessin läpiviemiseksi.

2 Opinnäytetyön tausta

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen projekti, jonka toimeksiantajan toimii suomalainen vaatetusalan konserni. Toimeksiantajan pyynnöstä yrityksen nimeä ei mainita opinnäytetyössä. Anonymiteetin säilymiseksi toimeksiantajasta käytetään nimitystä Yritys X ja opinnäytetyöraportista on poistettu kaikki suorat viittaukset yrityksen nimeen.

Projekti kuvaa tehtäväkokonaisuutta, jolla on etukäteen määritelty tavoite. Projektit ovat luonteeltaan ainutlaatuisia ja monimutkaisia kokonaisuuksia, jotka vaativat jatkuvaa päätösten uudelleen arviointia. Projektille tulee asettaa aikataulu, jonka avulla vaaditut tehtävät suoritetaan sen mukaisesti aloituspäivästä määrättyyn päättymisaikaan. Projektin lopputuloksen tulee täyttää sille asetetut ennalta rajatut tavoitteet sovitussa aikataulussa. (Artto, Martinsuo & Kujala 2008, 26-27.)

2.1 Toimeksiantaja

Toimeksiantaja on suomalainen sukuomistuksessa oleva yritys, jolla on yli sadan vuoden kokemus vaatetusalaista. Yrityksen liikevaihto on noin 209 miljoonaa euroa. Liikevaihdosta suurin osa tulee kotimaan markkinoilta, mutta tuotteita viedään myös yli 40 maahan. Tärkeimmät vientimaat ovat Saksa, Venäjä, Ruotsi, Hollanti ja Ranska. Yrityksellä on tytäryhtiötä yli kymmenessä maassa. Toimeksiantajan omistuksessa on myös Suomessa toimivan valtakunnallisen vähittäiskauppaketjun ja useita brändimyymälöitä. Yritys työllistää vuonna 2010 noin 1500 henkilöä.

Toimeksiannon kohteena oleva brändimyymälä on avattu muutama vuosi sitten. Myymälä oli aikanaan ensimmäisen brändin vähittäismyyntiliike Suomessa, mutta vielä tänäkin päivänä kuluttajille tarjotaan alkuperäisen konseptin mukaisesti laadukkaita kotimaisia vaatteita, asusteita ja kodintekstiilejä. Myymälän henkilökuntaan kuuluvat esimiehenä toimiva myymäläpäällikkö sekä noin kymmenen työntekijää. Suurin osa myyjistä työskentelee osa-aikaisesti, tehden sesonkien mukaan vaihtelevasti viikkotyötunteja. Tiukkojen turvallisuusvaatimusten takia myymälässä ei käytetä ulkopuolista vuokratyövoimaa esimerkiksi sairaustapauksissa tai tasoittamassa sesonkien aiheuttamaa lisätyön tarvetta. Tiiviissä työyhteisössä yhteisten pelisääntöjen ja toiminnan mutkattomuus korostuvat, joten jokaiselta työntekijältä vaaditaan jatkuvaa tarkkuutta työtehtävien ja toimenkuvan suhteen.

Opinnäytetyö idea on syntynyt omakohtaisten kokemusten pohjalta toimeksiantajan palveluksessa työskennellessä. Suoritin opintoihin kuuluvan työharjoittelun toimeksiantajalle esimiesharjoitteluna, jonka aikana toimin liikkeen myymäläpäällikön apuna hänen toimenkuvansa tehtäviä harjoitellen. Havaitsin harjoitteluani suorittaessa, ettei myymälässä ole käytössä esimiestyötä tukevaa ja henkilöstöä palvelevaa informaatiopakettia. Koska brändimyymälä on ollut yrityksen ensimmäinen vähittäismyyntiliike, ei työskentelyn ohjeistusta ole voitu yhdenmukaistaa olemassa oleviin määräyksiin. Henkilöstön käyttöön ei ole voitu ottaa konsernin käytössä olevia henkilöstöoppaita, koska niitä ei ole suunnittelut vastaamaan sisällöllisesti myymälän tarpeita. Myymälä sijaitsee lentoasemalla, joten kansainvälinen työskentelyympäristö asettaa työskentelylle erikoisvaatimuksia turvallisuuteen liittyvissä tekijöissä.

Myymäläpäällikön työtehtävistä suuri osa joudutaan hoitamaan etätöinä, jolloin työntekijät joutuvat ottamaan häneen yhteyttä puhelimitse tarvitessaan apua. Ongelmatapauksissa myymäläpäällikön ajankäytön tehokkuus laskee, koska hän joutuu neuvomaan toistuvasti yksinkertaisia asioita puhelimesta. Myymälässä ei ole käytössä yhdenmukaisia perehdytyskäytäntöjä, joilla varmistettaisiin uusien työntekijöiden ongelmaton siirtyminen yrityksen palvelukseen. Pohdin kokemusteni ja havaintojeni pohjalta, millainen johtamisen työkalu palvelisi sekä käytännön johtamista että helpottaisi työntekijöiden toimenkuvaa.

2.2 Ideasta toimeksiannoksi

Ideoinnin pohjalla vaikuttivat työyhteisössä oleva tarve toimivalle johtamisen työkalulle, joka tarjoaisi kattavan informaatiopakettin, parantaisi henkilöstön välistä tiedonkulkua sekä antaisi vastauksia työsuhteeseen ja -tehtäviin liittyvissä kysymyksissä. En tahtonut rajata aihetta perehdytysmateriaalin suunnitteluun, koska halusin laajentaa aiheen palvelemaan myös kokeneempien työntekijöiden osaamisen kehittämistä. Suunnittelussa ja ideoinnista pyrin pohtimaan millaista tukimateriaalia olen itse kaivannut suorittaessani työtehtäviä myymälässä -esimiehen ja työntekijän näkökulmasta.

Aiheidea lähdin työstämään pohtimalla miten käytännön ohjeistusta voisi kehittää, jotta myymälän työntekijöiden toimenkuva selkiytyisi ja päivittäinen työskentely tehostuisi. Pyrin myös muistelemaan millaista on ollut tulla aikanaan yrityksen palvelukseen, miten olen myöhemmin osallistunut työkavereideni perehdytykseen sekä millaisia ongelmatilanteita minulle on ilmaantunut työtehtäviäni suorittaessa. Pääasiallisiksi ongelmakohdiksi nousivat tarve kattavalle tietopaketille työhön liittyvistä asioista, perehdytysmateriaali sekä työympäristön erikoisvaatimukset. Idea muotoutui lopulta suhteellisen helposti konkreettiseksi perusajatuksiksi henkilöstökäsikirjasta, joka sisältäisi ratkaisun työympäristön ongelmiin.

Tekemäni ehdotuksen pohjalta sain Yritys X:ltä toimeksiannon suunnitella ja toteuttaa yrityksen henkilöstöjohtamista palvelevan työkalun. Toimeksianto tullaan toteuttamaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyö on työelämälähtöinen projekti, jonka tarkoituksena on ideoida, suunnitella ja toteuttaa henkilöstökäsikirja myymälän esimiehen ja työntekijöiden käyttöön. Toimeksiantaja on antanut minulle vapaat kädet henkilöstökäsikirjan suunnitteluun ja toteutukseen, mutta sen tulee ilmentää sisällöllisesti yrityksen henkilöstöpolitiikkaa ja vastata lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Henkilöstökäsikirjan suunnittelun pohjana tulee toimimaan johtamisen aihealuetta ilmentävä teoreettinen viitekehys, jonka avulla pyrin perustelemaan sisällölliset ratkaisuni henkilöstökäsikirjaan.

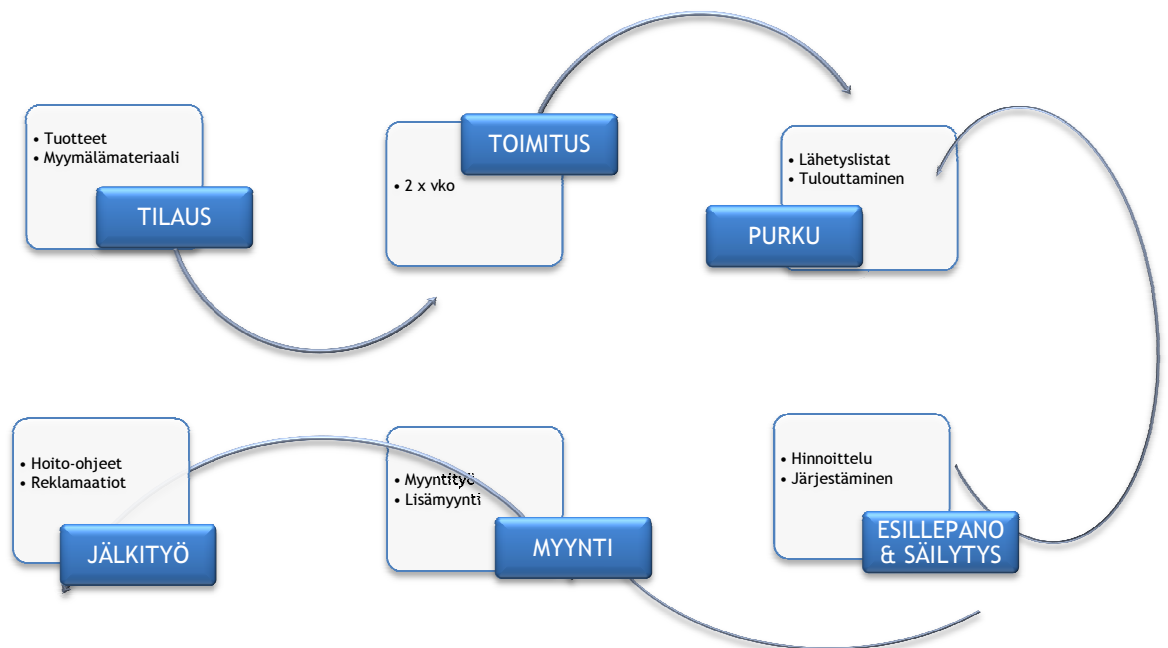
2.3 Toteutusympäristö

Opinnäytetyön toimintaympäristönä toimii toimeksiantajan brändimyymä, jonka tarpeisiin henkilöstökäsikirja toteutetaan. Henkilöstökäsikirjan tavoitteena on toimia myymälässä esimiestyön apuvälineenä, joten myymälän toimintaa analysoimalla voidaan tunnistaa oleellisia henkilöstöprosesseja. Erittelemällä myymälän toimintaprosesseja pyritään tunnistamaan käsikirjan toteutusta varten ne työskentelyn osa-alueet, jotka vaativat ohjeistusta ja tukimateriaalia.

Esimiehenä toimiva myymäläpäällikkö on vastuussa myymälän toiminnasta ja myynnillisten tavoitteiden saavuttamisesta. Myymäläpäällikön vastuulla on huolehtia myymälän henkilöstöprosesseihin liittyvistä henkilöstöasioista. Esimies toimii välikätenä työntekijöiden ja yrityksen johdon välillä. Myymälän esimiehen tehtäväkenttä muodostuu työntekijöiden rekrytoinnista, perehdytyksestä, henkilöstöasioista huolehtimisesta, työsuhteeseen liittyvien asioiden hoitamisesta sekä henkilöstöhallinnollisista tehtävistä.

Myymälässä työskentelyyn sisältyy viikkotasolla säännöllisesti toistuvia tehtäviä. Päivittäiset tehtävät on pyritty tunnistamaan ja kuvaamaan toimintaprosessikaaviona. Prosessikartan avulla pyritään varmistamaan, että käsikirjan suunnittelussa huomioidaan toiminnan kannalta kaikki oleelliset tehtäväkentät. Prosessikartan tehtävänä on auttaa hahmottamaan toimintoihin liittyviä tärkeitä henkilöstöprosessien osa-alueita, jotta käsikirja palvelee myymälän käytännön esimiestyötä kehittävästi. Tarkoituksena on erotella työhön liittyvät tehtäväkokonaisuudet, vastuualueet sekä niiden vaikutus koko myymälän toimintaan.

Myymälän toimintaprosessit osa-alueineen ovat havainnollistettuna seuraavassa kuvassa myymälän toimintaprosessit (Kuva 1).



Kuva 1: Myymälän toimintaprosessit.

Myymlään saapuvien tuotteiden tilaaminen on tuotevalikoimapäällikön vastuulla. Hän hoitaa sekä etukäteen tehtävät ostot koko kautta koskien että viikoittaiset täydennystilaukset. Myymäläpäällikkö on vastuussa tuoteryhmävastaavan informoinnista koskien myymälän varastotilannetta, joten myös työntekijöiden on huolehdittava omalta osaltaan tuotetilanteen seuramisesta. Tuotekuormat saapuvat myymälään kahdesti viikossa ja työntekijöiden vastuulla on purkaa tuotteet kuormasta myymälään. Purkamiseen kuuluu lähetyslistojen läpikäyminen, tuotteiden tulouttaminen lukijalla ja hinnoittelu. Esille menevät tuotteet erotellaan ja lopuille etsitään säilytyspaikka. Henkilökunnan vastuulla on huolehtia myymälän siisteydestä, varastotilojen järjestämisestä, tuotteiden täydentämisestä sekä myymälän visuaalisen ilmeen ylläpidosta.

Myyjien tärkein työtehtävä on aktiivinen myyntityö. Myyntiprosessiin kuuluvat asiakkaiden tervehtiminen, huomioiminen sekä avun tarjoaminen ja antaminen. Myyjien tulee palvella asiakkaita kokonaisvaltaisesti antamalla heille monipuolisesti tietoa tuotteista ja niiden ominaisuuksista tai tarjoamalla heille vaihtoehtoisia tuotteita. Asiakastapahtuma pyritään saattamaan aina kaupan syntymiseen asti ja myyjien tulisi pyrkiä aktiivisesti tekemään lisämyyntiä. Myyntien jälkityöhön kuuluvat oleellisena osana tuotteiden pesu- ja hoito-ohjeiden antaminen. Työtehtäviin kuuluvat puheluihin ja sähköposteihin vastaamista sekä reklamaatioiden ja tuotevaihtojen hoitamista. Myyjien vastuulla on huolehtia, että asiakkaille tarjotut lisäpalvelut hoidetaan loppuun asti.

Toimintaprosessien sujuvuuteen vaikuttaa oleellisesti myymälän esimiestyö ja päivittäisjohtamisen linjaukset. Henkilöstökäsikirjan avulla pyritään luomaan jokaiseen toimintaprosessin vaiheeseen selkeät toimintaohjeet. Ohjeiden avulla pyritään vahvistamaan työntekijöiden osaamista ja lisäämään heidän tietotaitoa toimintojen suorittamiseksi. Työntekijät tarvitsevat käyttöönsä selkeät kirjalliset ohjeistukset päivittäiseen työskentelyyn, jotta koko henkilöstön työskentely noudattaa samoja pelisääntöjä. Henkilöstökäsikirjan avulla voidaan kirjata toimintaohjeet jokaiseen prosessin osa-alueeseen ja saadaan materiaali johdonmukaisen perehdytysprosessin läpiviemiseksi. Kattavan toimintaprosessien tunnistamisen ja oheistamisen tarkoituksena on luoda esimiehen toimintakuvaa helpottavaa materiaalia, josta on hyötyä myös henkilöstöasioiden hoidossa.

3 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Projektina suoritettavan opinnäytetyön tehtävänä on suunnitella ja toteuttaa toimeksiantajalle henkilöstökäsikirja. Käsikirja tulee toimeksiantajan brändimyymlään käyttöön tukemaan päivittäistä työskentelyä ja käytännön esimiestyötä.

Projektin päämääränä voidaan nähdä tulevaisuuden tila, johon toteutuksen avulla pyritään. Päämäärän avulla määritellään projektin tarkoituksenmukaisuus ja voidaan asettaa käytännötason tavoitteet. Projektilla voidaan nähdä olevan kolme eri tavoitetta: tuotoksena syntävä tuote, aikatavoite ja kustannustavoite. Tavoitteiden määrittämisen avulla pystytään projektin aikana määrittämään mitä, milloin ja miten tulee tehdä. (Arto ym, 2008. 31-34.)

Projektin tavoitteiden asettelussa on pyritty huomioimaan käsikirjan sisällöllisiä, esimiestyön asettamia sekä toimeksiantajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Suunnittelussa ja toteutuksessa pyrin huomioimaan myös omia henkilökohtaisia tavoitteitani projektin ja opinnäytetyöprosessin suhteen. Tavoitteena oli pohtia, miten johtajuutta voidaan toteuttaa käytännön tasolla mahdollisimman tavoitteenmukaisesti. Omaa esimiesosaamista ja esimieheksi kasvua on pyritty tukemaan pohtimalla, millaisia ominaisuuksia esimieheltä vaaditaan työyhteisössä ja sen johtamisessa.

3.1 Tavoitteet

Henkilöstökäsikirjan tavoitteena on toimia esimiestyön tukena päivittäisessä johtamistyössä. Käsikirjan sisällöllinen tavoite on olla selkeä ja johdonmukainen. Se tulee ilmentämään toimeksiantajan henkilöstöpolitiikan mukaisia käytäntöjä totuudenmukaisesti ja noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Tavoitteena on sitouttaa myymälän henkilökunta noudattamaan henkilöstökäsikirjan sisällöllisiä ohjeistuksia ja toimintatapoja rakentamalla sen sisältö hyödylliseksi kokonaisuudeksi.

Henkilöstökäsikirja tulee toimimaan esimiestyön apuvälineenä. Sen tarkoituksena on tehostaa myymäläpäällikön ajankäyttöä, koska pääosa työntekijöiden ohjeistamisesta tulee sujumaan käsikirjan sisällön avulla. Käsikirja yksinkertaistaa esimiehen ja henkilöstön välistä tiedonvälitystä, koska kaikille yhteiset pelisäännöt löytyvät kirjallisessa muodossa. Myymälän sisäisen viestinnän taso tulee muuttumaan luotattavammaksi, koska työntekijöiden on mahdollista perehtyä käsikirjan avulla perusteellisemmin esimerkiksi yrityksen organisaation rakenteeseen ja liiketoimintaa ohjaaviin arvoihin.

Henkilöstökäsikirjan tarkoituksena on tehostaa työntekijöiden muodostaman tiimin toimintaa. Selkeät toimenkuvat ja toiminnan ohjeistukset auttavat työntekijöitä sisäistämään työtehtävänsä ja vastualueensa. Myymälän ajankäyttö tulee tehostumaan, koska koko työyhteisö oppii ymmärtämään työskentelyyn vaikuttavan kokonaisuuden.

Henkilöstökäsikirjan tehtävänä on kehittää myyjien tietotaitoa, jolloin he tulevat selviytymään toimenkuvastaan entistä ammattitaitoisemmin. Käsikirjan on tarkoitus tarjota työntekijöille alaan liittyvää tukimateriaalia, joka tukee heidän asiakaspalvelu- ja myyntitaitojen

kehittymistä. Materiaali tukee tavoitteellista myyntityötä, jossa asiakaspalvelulla on tärkeä merkitys. Myyjien ammattitaitoisuus kasvaa lisääntyneen osaamisen ansioista, mikä auttaa heitä pääsemään parempiin tuloksiin myyntityössä ja kasvattamaan myymälän myyntitulosta.

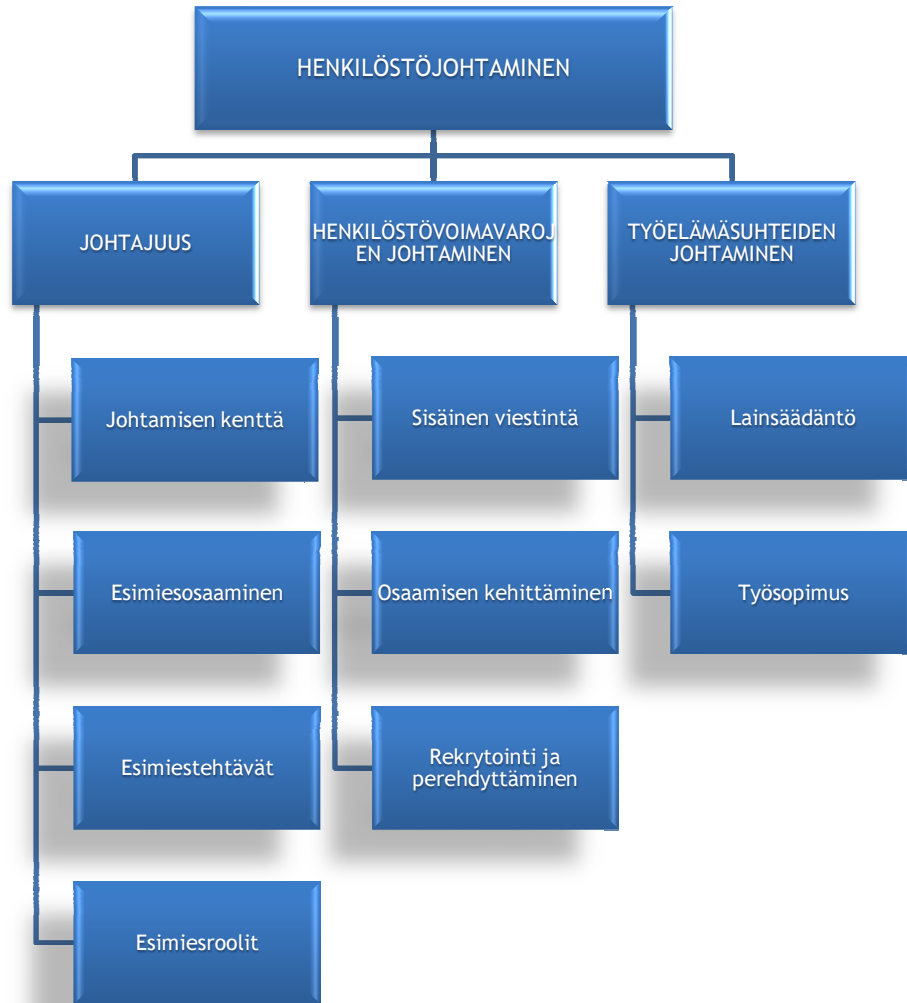
Henkilöstökäsikirjan tarkoituksena on toimia myös perehdytysmateriaalina uusille työntekijöille. Käsikirjaan on suunniteltu myös yhdenmukainen perehdytyskäytäntö, jota voidaan hyödyntää myymälässä uusien työntekijöiden aloittaessa työsuhteensa. Perehdytysprosessin tueksi on suunniteltu ja toteutettu perehdytyspassi, joka sisältää listan työsuhteeseen liittyvistä tärkeistä asioista. Perehdyttäjän ja perehdytettävän on passin avulla helppo seurata käsitellyjä asioita ja näin varmistaa kaiken tarpeellisen läpikäyminen.

3.2 Aiheen rajaus

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentui aiheeseen liittyvästä lähde- ja teoriamateriaalista, jonka avulla pyrittiin tarkastelemaan henkilöstökäsikirjan merkitystä käytännön johtamiselle ja esimiestyölle. Viitekehysten tarjoaman teoreettisen tiedon tarkoituksena on selittää käsikirjan sisällöllisiä valintoja. Teoreettisen tiedon avulla pyritään tarkastelemaan, miten johtajuuden eri ulottuvuuksia voidaan hyödyntää tarkoituksenmukaisesti päivittäisjohtamisessa. Tarkoituksena on myös pohtia omaa esimiesosaamista sekä miten opinnäytetyöprosessi ja projektin toteuttaminen vaikuttavat henkilökohtaiseen ammatilliseen kasvuun.

Opinnäytetyössä käytettävän teoreettisen viitekehysten yläkäsitteenä on henkilöstöjohtaminen. Henkilöstöjohtamista käsitellään työssä yleisellä tasolla, jolloin termi ja siihen liittyvät henkilöstöstrategian ja -politiikan käsitteet selitetään pääpiirteittäin. Viitekehyksessä henkilöstöjohtamista käsitellään kolmesta eri näkökulmasta. Henkilöstöjohtaminen jaotellaan seuraaviin osiin: henkilöstövoimavarojen johtamiseen, johtajuuteen sekä työelämysuhteiden hoitamiseen. Valittujen osa-alueiden pohjalta voidaan selittää perustellusti henkilöstökäsikirjan merkitys päivittäisjohtamiselle sekä selittää luontevasti sisällöllisiä ratkaisuja.

Seuraavassa kuviossa on kuvattuna teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltävät henkilöstöjohtamisen osa-alueet sekä niiden jakautuminen alakäsitteisiin (Kuvio 2). Kuvatuunlainen viitekehysten rakenne palvelee projektin tavoitteita sekä käsittelee aiheen kannalta merkityksellisiä osa-alueita johtamisen kentästä. Tarkoituksena on käsitellä termeistä aiheen kannalta oleellimmat näkökulmat, jotteivät viitekehys ja työmäärä kasva liian laajaksi.



Kuva 2: Teoreettinen viitekehys.

Henkilövoimavarojen johtamisen kenttää tarkastellaan rekrytoinnin, sisäisen viestinnän, perehdyttämisen ja osaamisen kehittämisen näkökulmasta. Osa-alueen avulla pystytään perustelemaan käsikirjan sisältö käytännön organisoinnin ohjeistuksen ja tukimateriaalin hyödyllisyydestä.

Johtajuuden kentässä perehdytään johtamisen ulottuvuuksiin, esimiesosaamiseen sekä esimiehen tehtäviin ja rooleihin. Osa-alue on aiheen kannalta oleellinen, koska se määrittelee päivittäisjohtamisen ja esimiestyön merkityksen myymälän toiminnalle. Aihealue myös perustelee henkilöstökäsikirjan tärkeyden johtamisen työkaluna. Esimiehen tehtäväkenttä ja osaaminen vaikuttavat suuresti myös koko työyhteisön dynamiikkaan ja toimintaprosessien sujuvuuteen.

Työelämysuhteiden hoitamisen kenttä sisältää esimiestyössä vaadittavien lainsäädännöllisten tekijöiden huomioimisen. Osa-alue sisältää tietoa esimerkiksi työsopimusten ja työehtosopimusten vaikutuksesta esimiestehtävien hoitamiseen. Tämän aihealueen avulla voidaan perustella henkilöstökäsikirjan työsuhdeasioiden, henkilöstöpalveluiden ja työturvallisuuden osa-alueet.

4 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöjohtamista voidaan klassisen mallin avulla tarkastella kolmesta eri näkökulmasta. Henkilöstöjohtaminen jaotellaan henkilöstövoimavarojen johtamiseen, johtajuuteen ja työelämän suhteiden hoitamiseen, jotka päivittäisessä johtamistyössä sekoittuvat luontevaksi kokonaisuudeksi. (Viitala 2003, 12.)

Johtajuus ilmenee käytännön esimiestyössä ohjaamalla, kannustamalla ja kehittämällä ihmisiä yksilötasolla. Työelämysuhteiden hoitamisessa tärkeintä on työehtosopimusten määräysten noudattaminen työnantajan ja työntekijän välisissä asioissa. Henkilöstövoimavarojen johtaminen sisältää yrityksen työvoiman hankinnan, motivoinnin, ylläpidon, kehittämisen ja palkitsemisen. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on saada yritykseen haluttua työvoimaa ja pitää heidät palveluksessa tarjoamalla heille tukea työuralla. Henkilöstön voidaankin nähdä olevan yrityksen toiminnan tärkein voimavara, jonka avulla liiketoiminta ylipäättensä mahdollistuu. (Kauhanen 2010, 16: Viitala 2003, 14.)

Henkilöstöjohtamista ilmentävä henkilöstöstrategia kuvaa yrityksen päätöksiä siitä, miten henkilöstö järjestetään saavuttamaan sen liiketoiminnallisia strategioita. Henkilöstöstrategia määrittää pitkän aikavälin tavoitteet henkilöstön määrälle, rakenteelle ja osaamiselle. Strategian toteutumista edistää yrityksen henkilöstöpolitiikka, joka vastaa käytännön toiminnan sujuvuudesta ja organisoinnista eri osa-alueilla. Henkilöstöpolitiikan toiminnot käsittävät esimerkiksi käytännön johtamiseen liittyviä tehtäviä, kuten rekrytointi ja kehittämistoiminta. (Viitala 2003, 13.)

Henkilöstöjohtamisen tehtävät jakautuvat strategisiin ja operatiivisiin tehtäviin. Strategisen toiminnan tavoitteet sijoittuvat tulevaisuuteen, joita yritetään saavuttaa toteuttamalla suunniteltua henkilöstöjohtamista sekä ohjaamalla mahdollisia muutoksia. Operatiivinen toiminta liittyy yrityksen määrittämien perusrakenteiden johtamiseen sekä henkilöstön ohjaukseen ja tukemiseen päivittäisessä toiminnassa. Käytännön toimintaa voidaan organisoida luomalla käyttöön tehokkaita järjestelmiä tai toimintamalleja, jotka ohjaavat esimerkiksi rekrytointia tai henkilöstön johtamista. Yrityksen liiketoimintastrategian kannalta on tärkeää, että henkilöstöjohtamisen operatiiviset toiminnot edistävät strategisten tavoitteiden saavuttamista. (Viitala 2003, 15-16.)

4.1 Johtajuus

Johtajuutta voidaan tarkastella esimiestyön ja johtamisen inhimillisenä osa-alueena. Johtajuus ilmenee sosiaalisena vuorovaikutuksena yksilötasolla esimiehen ja alaisen välillä, jonka avulla toivotut asiat saadaan toteutettua. Johtajuuteen liittyy alaisten ohjaamista, kehittämistä, motivointia ja tavoitteiden asettamista. Johtajat toimivat yksiköissään myös ryhmätasolla johtamalla tiimiään sekä ylläpitävät tavoiteltua yrityskulttuuria. (Viitala 2003, 14.)

4.1.1 Johtamisen kenttä

Johtajuuden kentän voidaan nähdä jakautuvan asioiden (management) ja ihmisten (leadership) johtamiseen. Molempia johtajuuden elementtejä tarvitaan käytännön johtamistyössä, eikä niitä voida yksiselitteisesti koskaan erotella täysin toisistaan. Eri tilanteissa ja tehtävissä tarvitaan erilaisia tietoja ja taitoja. (Viitala 2003, 69.)

Klassisen mallin mukaan asioiden johtaminen sisältää pääasiassa tehtävien suunnittelua ja budjetointia määrittämällä erilaisia toimenpide- ja aikataulusuunnitelmia sekä huomioimalla vaadittujen resurssien riittävydestä. Vuorovaikutus alaisten kanssa toimii lähinnä vastaamalla vaadittujen järjestelmien rakentamisesta sekä niiden käytännön toteutuksesta huolehtimisesta. Organisointi sisältää vastualueiden, toimintatapojen ja -ohjeiden antamista sekä niiden käytännön toteutuksen valvomista. Suunnitelmallisuuden avulla pyritään saavuttamaan esimerkiksi toimintayksikölle asetettuihin tulostavoitteet. (Viitala 2003, 69-70.)

Ihmisten johtaminen (leadership) määrittelee johtajuuden suunnannäyttämisenä alaisille. Erilaisten visioiden ja strategioiden avulla johtaja määrittelee toiminnan vision ja strategiat sen saavuttamiseen. Vuorovaikutuksella työntekijöiden kanssa pyritään sitouttamaan heidät toimimaan työssään strategian toteuttamisen asettamien vaatimusten tavoin. Alaisia pyritään motivoimaan ja kannustamaan, jotta he pyrkivät jatkuvasti parempiin tuloksiin ja tyydyttävät työhön liittyvät tarpeensa. Yrityksen kilpailukykyisyyden voidaan nähdä kasvavan, jos ihmisiä johtamalla pystytään luomaan jatkuvaa oppimista ja kehittymistä tukeva ilmapiiri. (Viitala 2003, 69-70.)

Suomessa Johtamistaidon Opiston teettämät johtamiskäyttäytymisen tutkimukset osoittivat, että johtajuuden kentässä esimiehen tulee hallita erityisesti johtamisen etiikkaa, ihmissuhteiden ja tehtävien hoitamista sekä kyettävä henkiseen joustavuuteen. Eettisesti oikein toimiva johtaja on luotettava ja kohtelee ihmisiä oikeudenmukaisesti. Esimiehen tehtävien hoitaminen vaatii häneltä tahtoa ja kykyä olla päämäärätietoinen, rohkea sekä toimeenpanokykyinen. Johtajuuden oleellisena osana on ihmissuhteiden hoitaminen sekä pyrkiminen alaisten

ymmärtämiseen, kuuntelemiseen ja kehittymisen edistämiseen. Esimieheltä vaaditaan johtotehtävissä henkistä joustavuutta, joten hänen on kyettävä muuttumaan ja muuttamaan tarpeen vaatiessa. (Hyppänen 2007, 256-277.)

4.1.2 Esimiesosaaminen

Esimesosaaminen muodostuu tiedoista, taidoista ja tahdosta. Johtajuuteen vaikuttavat oleellisesti myös esimiehen asenteet, koska hänellä on oltava halu työskennellä johtotehtävissä. Esimesosaamisessa korostuu myös tunneäly, koska työskentely edellyttää kykyä empatiaan, joustavuuteen ja optimismiin. Olennaista esimesosaamisessa on hallita näiden kaikkien ulottuvuuksien yhdistäminen käytännön päivittäisissä työtehtävissä. (Hyppänen 2007, 23-24.)

Esimesiestyössä vaadittava tietoperusta rakentuu organisaation strategisten tavoitteiden, vaadittujen roolien ja vastualueiden sekä lakiasioiden yhdistelmästä. Päivittäisen työskentelyn tukemiseksi esimiehellä on käytössä myös erilaisia ohjeistuksia, käsikirjoja ja vuosikellon mukaisesti tehtyjä suunnitelmia. Työssä tarvittava taitopohja muodostuu esimiehen henkilökohtaisten viestintä- ja vuorovaikutustaitojen, tunneälykkyyden sekä johtamisen työkalujen hyödyntämisen pohjalta. Esimesosaamiseen olennaisesti liittyvä tahdon ulottuvuus syntyy yksilön itsetunnosta, halukkuudesta kehittää itseään sekä kyvykkyydestä pyytää neuvoja tarvittaessa. Esimesosaaminen kehittyy koko ajan ja sitä on mahdollista myös kehittää tietoisesti vaikuttamalla omiin kykyihinsä. (Hyppänen 2007, 24-25.)

Esimesosaamista voidaan tarkastella johtajuuden osaamispuun avulla. Johtajuuden juuret kasvavat henkilön kasvuympäristöstä kodin, koulun ja sosiaalisen ympäristön muokkaamista henkilökohtaisista arvoista, periaatteista, persoonallisuudesta, tavoitteista ja itsetuntemuksesta. Johtajuuden osaamispuun runkona voidaan nähdä henkilön itseluottamus, jonka pohjalta esimesiestyön keskeiset osaamisalueet ilmenevät. Keskeisiä aihealueita esimesosaamisessa ovat ammatti-, tehokkuus, hyvinvointi-, vuorovaikutus- ja johtamisosaaminen. Vuorovaikutustaidoista esimesiestyön kannalta tärkeimpiä ovat kyky kommunikoida, avoimuus, empaattisuus ja verkostoituminen. Johtamisosaaminen ilmenee kyvykkyytenä visioida ja toimia tuloksellisesti, johtaa tiimiä ja muutosta sekä valmentaa. Esimesosaaminen tehokkuus perustuu analysointi-, päätöksenteko- ja ajanhallintataitoihin. Esimiehen on hallittava myös fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kunnon ylläpitoa sekä stressinhallintaa. (Hyppänen 2007, 22-23.)

4.1.3 Esimesiestyöt

Esimiehen tärkein tehtävä on johtaa yrityksen taloudellisten ja toiminnallisten tunnuslukujen seurantaan sekä toimia niiden vaatimien toimenpiteiden mukaisesti. Esimiehen työ on työnantajan edustajan roolissa olemista, jossa on huomioitava henkilöstön tarpeet. Esimiehen odo-

tetaan johtavan töiden ja yhteistyön sujumista, kehittää toimintaa ja seurata tuloksia. Esimiehen vastuulla on työntekijöiden kehittymisestä, jaksamisesta ja motivoinnista huolehtiminen. (Hyppänen 2007, 11-12.)

Esimiehen tehtävänä on pyrkiä saavuttamaan organisaation tavoitteet toimimalla yhdyshenkilönä työntekijöiden ja yritysjohdon välillä. Hyvä esimies hallitsee motivoivan työympäristön ylläpitämisen vaatimukset. Hän huolehtii henkilöstön riittävästä informoinnista ja tukemisesta työtehtäviä kohtaan sekä osaa huomioida henkilökohtaisten ominaisuuksien ja lainsäädännön vaikutukset toimintaan. Päivittäisjohtaminen on esimiehen tärkein tehtävä, jonka avulla varmistetaan yrityksen toiminnan tehokkuus. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 19.)

Esimiestyön haasteet liittyvät työn kohteena olevien ihmisten, asioiden ja muutoksen onnistuneeseen johtamiseen. Esimiehen on huolehdittava, että työpaikalla asiat tapahtuvat ajallaan ja toimivat moitteettomasti. Tehtävänä on varmistaa, että alaiset osaavat, haluavat ja jaksavat tehdä työnsä. Esimiehen on vastattava työyhteisön jatkuvasta kehittymisestä, osaamisen kasvamisesta ja toiminnan tehokkuudesta. Onnistunut johtaminen syntyy, jos esimies kykenee hoitamaan nämä tehtävät menestyksekkäästi. (Piili 2006, 13-14.)

Esimiestehtäviin sisältyy oman yksikön johtaminen niin, että se saavuttaa sille asetut strategiset tavoitteet. Toiminnasuunnittelun avulla luodaan järjestelmä, jonka avulla yksikön perustehtävät saadaan suoritettua parhaalla mahdollisella tavalla. Yksikön toiminnan selkiyttämiseksi esimies voi ottaa käyttöön toimenkuvaukset, joista selviää työntekijöiden työtehtävät ja vastualueet. Toimenkuvausten avulla esimies voi selkeyttää työntekijöille heihin kohdistettuja odotuksia sekä viestittää heille tavoitteita, mahdollisuuksia ja kehittämisen alueita. Hyvä tehtävien organisointi luo työntekijöille turvallisuudentunnetta sekä auttaa hahmottamaan tehtävien hierarkioita ja havaitsemaan mahdollisia päällekkäisyyksiä. (Helsilä 2002, 60; Hyppänen 2007, 72.)

Esimiehen on mahdollista hyödyntää työssään erilaisia johtamisen työkalujen, jolloin niiden käyttö ja hyödyntäminen vaihtelevat runsaasti henkilöstä ja yrityksestä riippuen. Työkalujen tarkoituksenmukaisuus ei aina toteudu työyhteisössä, koska henkilöstö saattaa tulkita niitä erilailla kuin alkuperäinen tarkoitus oli. Johtamisen työkalujen käyttötarkoitus saattaa jäädä henkilökunnalle epäselväksi, jos niistä on tehty liian vaikeaselkoisia tai sisällöllisesti epäselviä. Johtamisen työkaluista voidaan hyötyä tarkoituksenmukaisesti vain jos ne esitellään ja perustellaan henkilöstölle kattavasti. Työntekijöiden sitouttaminen asetettuihin ohjeisiin on tärkeää, jotta asetetut toimintamallit hyväksytään ja niitä tullaan noudattamaan käytännössä. Erityisesti uuden johtamisen työkalun käyttöön otossa kannattaa huomioida tapaa, jolla se esitellään henkilöstölle. Työkalujen esittely ja ensikosketus niihin synnyttävät henkilöstössä

vahvan ensivaikutelman aiheesta, jolloin niitä kohtaan syntyy vahvoja positiivisia tai negatiivisia asenteita. (Pors 2008, 138: 150-152.)

4.1.4 Esimiesroolit

Esimies voi omaksua itselleen työtehtäviä hoitaessaan useita erilaisia rooleja. Esimiesroolit voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen: henkilösuhderooleihin, informaatio-rooleihin ja päätöksentekorooleihin. (Nurmi 2000, 13.)

Henkilösuhderooleilla tarkoitetaan esimiehen suhdetta hänen johtamiinsa alaisiin. Roolit voidaan jaotella edelleen kolmeen osaan, jolloin esimies toimii joko keulakuvana, yhdyshenkilönä tai alaistensa johtajana työyhteisössä. Esimiehen toimiessa keulakuvana, edustaa hän asemansa tuomaa arvovaltaa. Keulakuvarooli syntyy luonnollisesti esimiesasemassa työskentelyn johdosta, eikä johtajan henkilökohtaisilla ominaisuuksilla ole siihen vaikutusta. Rooliin liittyvät sosiaaliset ja juridiset edustusvelvollisuudet sekä -tehtävät, joiden päivittäinen hoitaminen saattaa ajoittain tuntua turhautavalta. Esimiehen toinen rooli liittyy yrityksen ulkopuolisten sidosryhmien kanssa yhdyshenkilönä toimimiseen. Johtotehtävissä tulee huolehtia ympäristön kanssa kontaktionnista tehokkaasti erilasten viestimien välityksellä, jotta muutoksiin voidaan tarvittaessa vaikuttaa ja sopeutua. Tärkein esimiesrooli liittyy alaisten johtajana toimimiseen. Esimiehen vastuulla on organisoida alaisten tehtävät, ohjata ja valvoa työtä sekä kuunnella heitä. Alaisten johtamisen kannalta esimiehen tulee osata yhdistää yrityksen ja alaisten tavoitteet, jotta työskentely sujuu tavoitteellisesti ja ongelmattomasti. (Nurmi 2000, 13-15.)

Esimiehen informaatio-roolit voidaan jakaa edelleen kolmeen eri osaan: tiedon hankintaan, sisäisiin tietoihin ja puolesta puhumiseen. Tiedon hankintaan liittyy työssä tehtävää päätöksentekoa varten etsittävä sisäistä ja ulkoista informaatiota, jonka avulla voidaan muodostaa kokonaiskuva yrityksestä toimintaympäristössään. Esimies saa työssään tietoa eri-alaisten informaatio- ja raportointijärjestelmien kautta, keskustelemalla, ulkoisista tapahtumista sekä joukkotiedotusvälineistä. Esimiehen rooli toimia sisäisenä tietoihin ilmaiseekin sitä, mitä hän tekee saamallaan tiedolla. Osa tiedoista on faktatietoa, joka jaetaan henkilökunnalle esimerkiksi erilaisten toimintaohjeiden muodossa. Esimiehen hallussa on kuitenkin usein sellaista hiljaista tietoa, jonka avulla pystytään ratkaisemaan lähinnä erityistapauksia. Yksi esimiehen rooleista on myös toimia yrityksen puolestapuhujana ja jakaa tietoa yrityksen ulkopuolelle eri sidosryhmille. (Nurmi 2000, 17-19.)

Esimiesrooliin liittyy runsaasti päätöksentekoa vaativia tehtäviä. Päätökset voidaankin nähdä johtamistyön tuloksena, joiden onnistuminen luo yritykselle menestystä. Esimiehen on osattava tulkita ympäristöään ja tehdä niiden vaatimusten mukaan itsenäisiä päätöksiä mahdollis-

ta muutoksista tai uudistuksista. Päätöksen tekeminen vaatii aina mahdollisten häiriöiden selvittämistä, resurssien suunnittelua sekä mahdollisesti erilaisia neuvotteluita. Esimies on aina vastuussa tekemistään päätöksistä, olivat niiden seuraukset hyviä tai huonoja. (Nurmi 2000, 19-24.)

4.2 Henkilöstövoimavarojen johtaminen

Henkilöstövoimavarojen johtaminen käsittää niiden tehtävien hallinnoinnin, joiden avulla vaikutetaan yrityksen henkilöstöresurssien määrän hallintaan, vaaditun osaamisen riittävyyteen sekä työntekijöiden hyvinvoinnin varmistamiseen (Viitala 2003, 14).

4.2.1 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä kohdistuu yrityksen työyhteisön jäseniin. Viestinnän tarkoituksena on informoida henkilöstöä yrityksen toiminnasta ja siihen liittyvistä asioista, joten se toimii yhtenä tärkeänä johtamisen työkaluna. Sisäisen viestinnän toimivuudella on suuri vaikutus henkilöstön motivointiin ja toiminnan tehokkuuden maksimointiin. Yrityksen sisäisellä viestinnällä voidaan nähdä olevan oleellinen merkitys työilmapiiriin, joka vaikuttaa edelleen työntekijöiden innostamiseen ja sitä kautta asiakastyytyvyyteen. (Kauhanen 2010, 174-175.)

Esimiehen tehtävänä on varmistaa viestintästrategioiden avulla, että alaiset ovat tietoisia yrityksen toiminta-ajatuksesta, arvoista ja visiosta. Työntekijöiden tulisi ymmärtää mitä strategiat ja niiden tavoittelemisen tarkoittavat nimenomaan oman työyksikön kohdalla. Vuorovaikutuksen ja viestinnän kannalta on tärkeää, että esimies rohkaisee alaisia keskustelemaan ja esittämään omia mielipiteitään. Esimiehen olisi hyvä tarjota alaisille strategiset päämäärät kirjallisessa muodossa ja toistaa tavoitteita riittävästi päivittäisen työskentelyn lomassa. (Hyppänen 2007, 51-52.)

Viestintäkanavat voidaan jakaa henkilökohtaiseen kanssakäymiseen sekä kirjalliseen ja sähköiseen viestintään. Esimies on usein tärkein tietolähde omaa työtä ja työyhteisöä koskevissa asioissa. Kaikkien kanavien välityksellä pyritään antamaan henkilöstölle yhteinen tietoperusta, lisätä sen työmotivaatiota, vaikuttaa työtyytyväisyyteen sekä ylläpitää positiivista työilmapiiriä. Motivoituneen ja työhönsä tyytyväisen henkilöstön työn jälki paranee, mikä kasvattaa luonnollisesti työn tuottavuutta ja yrityksen tulosta. (Kauhanen 2010, 177-180.)

Onnistunut viestintä vaatii esimieheltä aktiivisuutta ylläpitää tehokasta ja riittävää kommunikaatiota. Työntekijöiden kysymyksiin tulisi vastata pikaisesti sekä tarjota mahdollista lisäinformaatiota oma-aloitteisesti. Tiedottamisen tulee olla luotettavaa, rehellistä ja totuudenmukaista, koska onnistuneen esimiesviestinnän taustalla on aina toimiva esimiesalaisyhteys.

Toimivan kaksisuuntaisen kommunikaation syntymisen ja arvostuksen saamisen kannalta on tärkeää, että esimies on mukana alaisten päivittäisten työtehtävien hoitamisessa. Työntekijöitä voidaan rohkaista aktiivisuuteen molemminpuoliseen kommunikointiin kuuntelemalla ja keräämällä heiltä palautetta. Tällöin päivittäisjohtamiseen liittyvä sisäinen viestintä saavuttaa parhaiten sille asetetut tavoitteet jatkuvasta ja toimivasta kaksisuuntaisesta kommunikoinnista. (Hokkanen ym. 2008, 19-21.)

4.2.2 Osaamisen kehittäminen

Johtamisen ja esimiestyön kannalta työntekijöiden osaamisella ja sen kehittämällä on merkittävä rooli. Työntekijöillä on luonnollisesti itsellään vastuu omasta osaamisestaan, mutta työnantajan tulee huolehtia tietotaidon oikeanlaisesta hyödyntämisestä. Esimiehen panostessa alaisensa osaamisen kehittämiseen, edesauttaa hän työntekijän sitoutumista yritykseen sekä taitojen aktiivista ylläpitoa. (Hyppänen 2007, 120-121.)

Esimiehen neljä päätehtävää osaamisen johtamisessa jakautuvat suunnan näyttämiseen, kehityksen tukemiseen, oppimista edistävän ilmapiirin luomiseen sekä esimerkin näyttämiseen. Esimies huolehtii, että työyhteisössä on käytössä vaadittu osaamisen taso ja tarvittaessa hän huolehtii lisäosaamisen hankkimisesta. Työntekijöiden toiveita ja tavoitteita on mahdollista käydä läpi esimerkiksi kehityskeskusteluiden avulla, jolloin alaisten omia intressejä voidaan kuulostella. Esimies luo omalla esimerkillään mallin työyhteisössä käyttäytymiselle, jolloin hänen on huolehdittava sen ilmapiirin muodostumisesta oppimista edistäväksi ja myönteiseksi. (Hyppänen 2007, 122.)

Oppivan työyhteisön syntymistä edesauttavat tiimimäinen työskentelytapa ja systemaattinen ajattelu, jonka pyrkimyksenä on ymmärtää kaikkien osien toisiinsa vaikuttaminen. Itseään aktiivisesti kehittävä työntekijä on yritykselle etu ja edellytys tulokselliselle toiminnalle. Työnantajan tulisikin tarjota työntekijöille mahdollisuus oman osaamisen kehittämiseen omassa työssään tai työpaikan ulkopuolella. (Helsilä 2002, 82-83.)

Henkilöstön kehittämismenetelmät voidaan jakaa työpaikalla tai sen ulkopuolella tapahtuvaan osaamisen kehittämiseen pyrkivään toimintaan. Työntekijöille voidaan tarjota työpaikalla mahdollisuus uusien asioiden oppimiseen esimerkiksi erilaisten sijaisuuksien, työkierron tai vastuutehtävien määrittelyn avulla. Henkilöstön osaamista voidaan kehittää myös tarjoamalla heille mahdollisuutta toimia perehdyttäjänä, olla mukana projektityöskentelyssä tai laajentaa heidän työtehtäviään. Työpaikan ulkopuolella työntekijöiden osaamista voitaisiin kehittää tarjoamalla heille mahdollisuus esimerkiksi itseopiskeluun, monimuotoisiin opintoihin tai muihin lyhytkestoisiiin koulutusohjelmiin. (Kauhanen 2010, 155.)

Työyhteisössä osaamista voidaan kehittää joko johdon, esimiehen tai työkaverien toimesta. Johdon rooli osaamiseen kehittäjänä voidaan nähdä innostajana, visioiden tarjoajana tai tulevaisuuden osaamistarpeiden määrittäjänä. Esimies luo edelleen tiimi- ja yksilötasoisia osaamistavoitteita, jolloin työntekijöille syntyy konkreettisia kehitysmahdollisuuksia. Esimiehen toiminnassa on tärkeää kiinnittää huomioita toimintatapoihin ja tarvittaessa osata kyseenalaistaa niitä. Työyhteisössä jäsenet toimivat myös toistensa osaamisen kehittäjinä, koska he oppivat jatkuvasti toinen toisiltaan. Työkaverit jakavat tietoaan ja kokemuksiaan tehtävistä sekä tekevät töitä yhdessä, jolloin osaaminen kehittyy jatkuvassa vuorovaikutuksessa. (Kauhanen 2010, 157.)

4.2.3 Rekrytointi ja perehdyttäminen

Rekrytoinnin tarkoituksena on hankkia yritykseen työntekijöitä, jotka vastaavat sen tarjoaman työtehtävän vaatimuksiin. Uusi työntekijä on aina pitkäaikainen sijoitus, joten väärillä henkilöstövalinnoilla voidaan aikaansaada paljon ikäviä vaikutuksia. Pätevän ja työhön soveltuvan henkilön perehdyttäminen ja yritykseen sijoittaminen toimivat yleensä nopeammin ja kustannustehokkaammin kuin väärin perustein rekrytoidut. Rekrytoinnissa on oleellista huolehtia, että työhön etsitään toimenkuvan kannalta päteviä sekä yrityksen organisaatiokulttuuriin soveltuvia henkilöitä. Työyksikön toiminnan ja ilmapiirin kannalta on oleellista pohtia, vastaako rekrytoivan henkilön arvomaailma pääpiirteittäin vaadittuja piireiteitä. (Hokkanen ym. 2008, 55.)

Uuden työntekijän hyvä ja perusteellisesti toteutettu perehdyttäminen nopeuttaa työtehon kasvua. Perehdyttäminen on pääsääntöisesti esimiehen vastuulla, mutta toiminnassa ja vuorovaikutuksessa ovat usein mukana myös koko muu tiimi. Perehdyttämisen tulisi olla tehokasta ja kattavaa, jotta vältetään mahdollisilta helposti aiheutuvilta virheiltä, työtapaturmilta tai taloudellisilta vahingoilta. Perehdytyksen tueksi voi olla tarpeellista tehdä muistilistoja, joiden avulla voidaan varmistaa perehdytysjakson kattavan kaikki oleelliset asiat. (Kauhanen 2010, 92.)

Perehdytyksen tarkoituksena on opastaa uusi työntekijä tuntemaan työtehtävän vaatimukset, työtoverit, toiminnot sekä kaikki muut käytännön asiat. Vasta opastuksen ja oppimisen jälkeen perehdytettävä on valmis keskittymään itse asiaan, eli työntekoon. Organisoitu perehdytys osoittaa uudelle työntekijälle, että hän on siirtynyt ammattimaiseen organisaatioon. Positiivinen vastaanotto lisää uuden työntekijän motivaatiota uusia tehtäviä kohtaan sekä auttaa häntä pääsemään nopeammin työyhteisön jäseneksi. Perehdytysprosessi voidaan nähdä alkavan jo ennen varsinaisen työsuhteen alkua ja jatkuvan aina muutaman kuukauden ajan varsinaista työsuhdetta. Prosessi ei ole koskaan yksiselitteinen tai yhdenmukainen, vaan työntekijän yritykseen integroituminen vie aina oman aikansa. Perehdytysprosessin tueksi voi olla

hyödyllistä luoda yrityksen käyttöön esimerkiksi perehdytysuunnitelma. (Hokkanen ym. 2008, 62-69.)

4.3 Työelämysuhteiden hoitaminen

Työelämysuhteiden hoitaminen sisältää työehtosopimusten sisällön hallintaa ja noudattamista työyhteisössä, yhteistoiminnan järjestämisen sekä mahdollisten riitojen käsittelyn. Suhteiden hoitaminen käsittää työnantajan ja työntekijän väliset asiat, jotka sisältyvät työsuhteeseen ja sen asettamiin velvollisuuksiin. (Viitala 2003, 14.)

4.3.1 Lainsäädäntö

Yritysten toiminnan ja johtamisstrategioiden tulee noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta. Työehtosopimukset määrittävät paikallisen sopimisen mahdollisuudet työpaikalla sekä luovat usein mahdollisuudet joustavuuteen toiminnan suhteen. Esimiehen on hyvä hallita työsuhteasioihin liittyvät lainsäädännölliset tekijät, jotta niitä osataan toteuttaa käytännön työsuhteasioissa. Työlainsäädännön kannalta viisi merkityksellisempää lakia ovat työaikalaki, työsopimuslaki, työturvallisuuslaki, tasa-arvolaki sekä yhteistoimintalaki. (Kauhanen 2010, 182.)

Työelämää säätelevien lakien runsauden takia noudatetaan niiden soveltamisjärjestyksessä etusijajärjestystä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi ylimpänä hierarkiassa oleva perustuslaki syrjäyttää alemman työehtosopimuksen, jos niiden välillä havaitaan ristiriitotia. Edullisemmuussäännöksen mukaan työnantajan on kuitenkin aina noudatettava sitä säännöstä, joka on työntekijän kannalta edullisempi. Lakien avulla pyritään turvaamaan yksilöiden tasa-arvoinen, yhdenmukainen ja inhimillinen kohtelu työsuhteasioiden käytännön toteuttamisessa. Työlainsäädännön avulla pystytään määrittelemään työntekijän ja työnantajan velvollisuudet ja oikeudet, joiden avulla pyritään tasapuoliseen kohteluun. (Hyppänen 2007, 13-15.)

Työnantajan on noudatettava toiminnassaan vähintään yleissitovaa työehtosopimusta. Usein kuitenkin käytetään toimialakohtaista työnantaja- ja työntekijäinliittojen välillä solmittuja työehtosopimuksia, jotka määrittävät työssä noudatettavat ehdot. Työsuhteisiin ja työoloihin liittyvät määräykset määrittelevät esimerkiksi työajat, palkkauksen, vuosilomat ja neuvottelujärjestelmät. (Kauhanen 2010, 185-186.) Kaupan alalla työehtosopimus määrittelee työ- ja palkka-asioita koskevat työehdot, jotka muodostuvat työlakien, yleissitovan työehtosopimuksen ja henkilökohtaisen työehtosopimuksen pohjalta. Kaupan alalla järjestöjen solmima sopimus tarjoaa työntekijöille lakien vähimmäisvaatimuksia paremmat työehdot. Esimerkiksi pal-

velualojen ammattiliitto on neuvotellut jäsenilleen viisipäiväisen työviikon sekä luonnut tasa-arvoisen vähimmäispalkkataulukon. (Palvelualojen ammattiliitto 2010.)

4.3.2 Työsopimus

Työnantajan ja työntekijän välinen suhde solmitaan työsopimuksella. Työsopimus velvoittaa työntekijän tekemään valvottua työtä työnantajalle ja saamaan siitä palkkaa tai muuta vastiketta. Työsopimus voi olla muodoltaan kirjallinen, sähköinen tai suullinen, mutta pääsääntöisesti noudatetaan kirjallista sopimusta. Työsopimusta laadittaessa työnantajan tulee selvittää työntekijälle esimerkiksi seuraavia asioita: tehtävänimike, keskeiset tehtävät, toimipaikka, työaika, vuosiloma ja lomarahat, sairausajan palkka, työterveyshuollon yksityiskohdat, palkanmaksun määräytyminen, työsopimuksen luonne, irtisanomisaika ja mahdolliset erityisehdot. Työsopimus sitoo sekä työnantajaa että työntekijää, eikä sen yksipuolinen muuttaminen ole mahdollista. (Kauhanen 2010, 88-89.)

Työsopimuslain mukaan työnantajalla ei ole oikeutta irtisanoa työsopimusta ilman erityisen painavaa syytä. Erityisen painavia syitä, jotka mahdollistavat irtisanomisen ovat esimerkiksi tuotannolliset ja taloudelliset syyt, työntekijästä itsestään riippuvat syyt ja ilmeinen huolimattomuus työssä. Irtisanomissyynä ei voida käyttää työntekijän sairautta tai vammaa. osallistumista työtaistelutoimenpiteeseen tai turvautumista käytettävissä oleviin oikeusturvakeinoin. Irtisanomisen yhteydessä työnantajan tulee ilmoittaa työntekijälle kirjallisesti irtisanomisen alkamisajankohta sekä sen syyt. Irtisanomistapauksissa työsopimus puretaan sovittua irtisanomisaikaa noudattaen. Työsopimuksen purkamistapauksissa työsuhde päättyy välittömästi. Purkuperusteet määritellään erikseen työsopimuslaissa. (Kauhanen 2010, 98.)

5 Opinnäytetyön toteutusmalli

Opinnäytetyö on muodoltaan toimeksiantona suoritettava projekti, joka toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyö muodostuu opinnäytetyöraportista ja projektin lopputuloksena syntyvä produktista eli henkilöstökäsikirjasta.

5.1 Menetelmä

Toiminnallinen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen. Se on vaihtoehto perinteiselle tutkimukselliselle menetelmälle, mutta sen tarkoituksena on yhtäläillä toimia ammatillisessa kentässä. Toiminnallisen opinnäytetyön voi olla muodoltaan esimerkiksi ammatilliseen käyttöön suunniteltu ohjeistus tai opas, tapahtuman suunnittelu tai käsikirja. Toiminnallisessa opinnäytetyös-

sä pääpaino on käytännön toteutuksen ja sen raportoinnin yhdistämisestä tutkimusviestinnän keinoin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Menetelmäksi valittiin projektimuotoisen toteutustapa, koska se koettiin luonnolliseksi valinnaksi projektityöskentelyyn painottuneiden opintojen jälkeen. Toimeksianto oli mielenkiintoinen vaihtoehto perinteiselle tutkimuksen suunnittelulle ja toteutukselle. Vaakakupissa painoivat myös aiheen konkreettinen työelämälähtöisyys sekä mahdollisuus hyödyntää luovuutta työskentelyssä. Selkeän projektisuunnitelman mukaan toteutuva opinnäytetyöprosessi soveltuu hyvin työskentelytavaksi, koska näin pystyttiin hyödyntämään tavoitteellista ja itsenäistä metodologiaa. Projektin toteuttaminen antoi mahdollisuuden vaikuttaa merkittävästi työskentelyn sisältöön ja muotoon, mikä edesauttoi itsensä motivointia ja työn innostavuutta.

5.2 Projektin toteuttaminen

Opinnäytetyöprosessissa käytetty menetelmä perustuu projektityöskentelyn vaiheisiin. Projektin toimeksiantona oli suunnitella ja toteuttaa Yritys X:n lentoasemalla sijaitsevan myymälän ja sen henkilökunnan käyttöön henkilöstökäsikirja. Projektin aikana tuotin työskentelyn suunnittelemista ja etenemistä kuvaavia raportteja projektisuunnitelmasta loppuraporttiin. Raportointi auttoi projektinhallinnassa ja saavuttamaan projektille asetetut tavoitteet.

Valmis opinnäytetyö muodostuu projektin tuloksena syntyneestä opinnäytetyöraportista ja toteutetusta henkilöstökäsikirjasta. Opinnäytetyöraportissa kuvataan projektin työprosesseja ja arvioidaan niiden suorittamista. Arvioinnin ja pohdinnan tukena hyödynnetään tehtyjä raportteja ja projektipäiväkirjaa, joiden avulla pyritään tarkastelemaan omaa oppimista ja ammatillista kasvua projektin aikana. Tavoitteena oli tarkastella ja eritellä projektin suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyviä tekijöitä, ongelmanratkaisua sekä kuvata tiedonhankintaa ja -käsittelyä. Pohdinnan avulla pyritään havainnollistamaan omaa työskentelyä ja arvioimaan osaamisen kehittymistä prosessin aikana.

5.3 Projektin tuotos

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotokselle on ominaista pyrkiä luomaan siitä viestinnällisin ja visuaalisin keinoin kokonaisuus, josta on mahdollista tunnistaa sille asetetut tavoitteet. Toiminnallisen osuuden tekstien suunnittelussa on tärkeää huomioida niiden vastaavuus kohdeyhtymän tavoitteisiin ja päämääriin. Tavoitteena on suunnitella esimerkiksi käsikirja yksilölliseksi ja persoonalliseksi, jotta se erottuisi muista vastaavanlaisista töistä. Huomionarvoisia kriteerejä tuotosta työstäessä ovat sen käytettävyys, houkuttelevuus, informatiivisuus sekä selkeys. On tärkeää huomioida käytettyjen tietojen oikeellisuus ja huomioida lähdekriittisyys oppaiden tuottamisessa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51-55.)

Projektin tuotoksena syntyvä henkilöstökäsikirja on opinnäytetyöprosessin toiminnallinen osuus eli produkti. Henkilöstökäsikirjan sisällön suunnittelussa on huomioitu henkilöstöjohtamista ja sen jakautumista kolmeen eri osa-alueeseen: johtajuuteen, henkilövoimavarojen johtamiseen ja työelämysuhteiden hoitamiseen. Toteutuksessa on pyritty perustelemaan käsikirjan sisällöllisten valintojen merkitys päivittäisjohtamisen kannalta ja huomioimaan niiden merkitystä käytännön esimiestehtävissä työskentelylle.

Henkilöstökäsikirjan on tarkoitus palvella parhaalla mahdollisella tavalla käyttäjien tarpeita, jotta informaatio tarjoaa heille hyötyä päivittäiseen työskentelyyn. Tuotoksen toteutuksessa on huomioitu myös toimeksiantajan henkilöstöpolitiikka, strategiset tavoitteet sekä voimassa oleva lainsäädäntö ja työehtosopimus. Käsikirjan toteutuksessa pyrittiin huomioimaan myös myymälän asiakaskuntaa ja heidän merkitystään työlle välillisenä hyödynsaajana. Tarkoituksena oli pohtia, minkälaista lisäarvoa asiakkaat kaipaavat saamaansa palveluun ja miten asiakaspalvelu koettaisiin odotukset ylittäväksi.

Opinnäytetyön liitteeksi jätettävästä henkilöstökäsikirjasta on poistettu toimeksiantajan, myymälän ja henkilöiden nimet, mahdolliset yhteystiedot sekä välttämään liikaa tunnistettavuutta edistävää informaatiota. Liitteenä oleva versio on viimeistelty ainoastaan käytössä olevan tekstinkäsittelyohjelman avulla, mutta toimeksiantajalle toimitettavaan käsikirjan versioon lisätään taustakuvia sekä mahdollisia valokuvia eri toimintaprosessien hoitamisesta. Toimeksiantaja tulee huolehtimaan käsikirjan visuaalisen ilmeen viimeistelystä sekä painamaan sen käsikirjaksi tai kansioksi. Henkilöstökäsikirja tullaan mahdollisesti myös lisäämään yrityksen käytössä olevaan intranet-järjestelmään.

Henkilöstökäsikirja jakautuu kuuteen eri osioon aihealueiden mukaan. Osiot ovat yritystieto, päivittäisen toiminnan ohjeistukset, työsuhteasiat, henkilöstöpalvelut, työturvallisuus ja tukimateriaali.

Henkilöstökäsikirjan ensimmäinen osio käsittelee toimeksiantajaa ja yritykseen liittyvää tietoa. Osiossa käydään läpi yrityksen historiaa ja liiketoimintastrategiaa sekä muita liiketoiminnan kannalta oleellisia tunnuspiirteitä. Yritystietous on oleellinen osa-alue, koska on tärkeää saada henkilöstö sisäistämään ja toteuttamaan yrityksen arvomaailmaa päivittäisessä työskentelyssä.

Toinen osio käsittelee käytännön organisointia myymälässä. Se sisältää ohjeistuksen päivittäisen työskentelyn tueksi ja opastuksen myymälän toimintaprosesseihin. Päivittäiseen työskentelyyn sisältyvä osio antaa esimerkiksi ohjeet kassakoneen käyttämiseen, tavarakuorman pur-

kamiseen ja reklamaatioiden käsittelyyn. Tehtäväkuvaukset eri toimintaprosesseista toimivat myös pohjana perehdytysprosessin läpiviemiselle.

Kolmas osio käsittelee työsuhdeasioita. Työsuhdeasioihin liittyvät aiheet ovat usein työntekijöille epäselviä, mikä saattaa synnyttää epäselvyyttä, väärinkäsityksiä ja tyytymättömyyttä työyhteisössä. Työsuhdeasioiden osuudessa käsitellään työehtosopimuksen sisällöstä oleellimmat asiat, kuten palkkaukseen, työaikaan ja vuosilomaan liittyvät tekijät.

Työn ja toiminnan organisoinnin kannalta on oleellista käsitellä käsikirjassa henkilöstöpalveluihin liittyviä tekijöitä. Työntekijät ovat kiinnostuneita kuulemaan oikeuksistaan ja on tärkeää myös saada heidät tiedostamaan omat velvollisuutensa työyhteisön jäsenenä. Henkilöstöpalveluosioissa käsitellään yrityksen toimintatapoja työvaatteisiin, työterveyshuoltoon ja koulutukseen liittyvistä asioista.

Työympäristön poikkeavuuden takia käsikirjassa käsitellään omana osionaan lentoasemaan liittyviä erityistekijöitä. Osio sisältää ympäristöön liittyviä hyödyllisiä tietoja, työturvallisuusasioita sekä ympäristön asettamia erikoistekijöitä.

Myyjien toimenkuvaa ja asiakaspalvelua on pyritty tukemaan liittämällä henkilöstökäsikirjaan työhön liittyvää tukimateriaalia. Myyjän ammattitaitoa on pyritty parantamaan tarjoamalla heille ohjeistuksia eri kangasmateriaaleista, niiden hoito-ohjeista ja pesumerkinnöistä. Myyjät voivat tukimateriaalin avulla palvella asiakkaita asiantuntevammin koko myyntiprosessin ajan, koska he hallitsevat monipuolista tietoa myymistään tuotteista.

6 Arviointi ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyöprosessia tarkasteltaessa kokonaisuutena täyttää se hyvin sille asetut tavoitteet. Opinnäytetyön produktina syntynyt henkilöstökäsikirja muovautui teoreettisen viitekehyksen, tekijän omien kokemusten ja toimeksiantajan henkilöstöpolitiikan pääpiirteiden mukaan toimivaksi kokonaisuudeksi. Henkilöstökäsikirjasta saadaan toimeksiantajan myymälän henkilökunnan käyttöön hyödyllinen apuväline päivittäiseen työskentelyyn. Käsikirjan avulla voidaan tulevaisuudessa toteuttaa systemaattinen perehdytysprosessi, jonka läpiviemistä tuetaan tehdyn perehdytyspassin avulla. Henkilöstökäsikirja vastaa sisällöllisesti sille asetutettuja tavoitteita, sen toteutuksessa on huomioitu kohderyhmän tarpeet ja toimeksiantajan henkilöstöpolitiikka. Henkilöstökäsikirjasta on pyritty tekemään sisällöllisesti mahdollisimman looginen, selkeä ja kielellisesti käyttötarkoitukseen soveltuva.

Opinnäytetyöprosessi eteni erittäin ripeästi ja tavoitteiden mukaisesti. Koen, että ensimmäisten viikkojen aikana tekemäni pohjatyon ja perusteellisen suunnittelun ansioista projektin

toteuttamisessa ei tullut vastaan suuria ongelmia. Loin erittäin yksityiskohtaisen ja selkeän aikataulusuunnitelman, josta ilmenivät kaikki prosessin vaatimat tehtävät osa-alueineen. Suunnitelmallisuuden avulla pyrin tukemaan projektin tavoitteiden saavuttamista ja hahmotamaan koko ajan mitä tehtäviä prosessiin sisältyy, missä järjestyksessä ja aikataulussa ne pitää suorittaa. Aikataulu- ja työsuunnitelmani olivat haastavia, mutta koen niiden tehostaneen työskentelyäni ja motivoineen saavuttamaan tavoitteet asetetussa ajassa. Suunnitelmien tekemisessä olin pyrkinyt huomioimaan niiden realistisuuden suhteessa omiin kykyihini ja resursseihini.

Sisällöllisesti henkilöstökäsikirja sisältää kaikki ne osa-alueet, jotka siihen alun perinkin suunniteltiin sisällyttää. Käsikirjaa työstäessä löysin paljon hyödyllistä informaatiota, jota tuotoksessa olisi voitu hyödyntää. Erityisesti tukimateriaaliin olisi voinut lisätä runsaasti lisää tietoa eri aihealueista myymälän päivittäiseen työskentelyyn liittyen, mutta en halunnut työni laajuuden kasvavan liian suureksi. Henkilöstökäsikirjaa voidaan myöhemmin täydentää esimerkiksi tapakulttuuriin, asiakaspalveluprosessiin ja kielitietouteen liittyvissä asioissa. Henkilöstökäsikirjaa voidaan jatkossa hyödyntää mahdollisesti myös muissa toimeksiantajan myymälöissä muokkaamalla sitä liikkeiden erikoistarpeiden mukaan.

Oma osaamiseni kehittyi opinnäytetyöprosessin aikana huomattavasti erityisesti suunnitelmallisuuden, päämäärätietoisuuden ja itsevarmuuden suhteen. Onnistunut prosessin läpivienti asettamassani haastavassa aikataulussa osoitti minun olevan kypsä itsenäiseen ja omatoimiseen työskentelyyn, projektinhallintaan ja oman työskentelyn objektiiviseen tarkasteluun. Uskon näiden havaintojen ja prosessin aikana työstämäni tiedon avulla selviytyväni hyvin tulevista työelämän haasteista erityisesti esimiestyön ja päivittäisjohtamisen kentässä. Aiheeni teoreettinen viitekehys osoittaa, ettei johtajuudessa ole kyse ainoastaan ihmisten mekaanisesta ohjaamisesta, vaan nykypäivänä esimiestyössä korostuvat henkilökohtaiset ominaisuudet. Opinnäytetyöprosessin aikana käsittelemääni ja sisäistämääni tietotaitoa pystyn hyödyntämään monipuolisesti tulevaisuuden työelämän haasteissa, eikä vain esimiestehtävissä vaan koko liiketalouden kentässä.

Toimeksiantaja on erittäin tyytyväinen tuotettuun käsikirjaan. Toimeksiantajayrityksen edustajalta saadun palautteen perusteella sitä on mahdollista hyödyntää myymälässä monipuolisesti. Työntekijöiltä saatujen kommenttien perusteella käsikirja on monipuolinen ja innostava, eikä sitä koettu ”turhaksi ohjekirjaksi”. Myymälässä uskottiin, että henkilöstökäsikirja tulee helpottamaan työskentelyä huomattavasti tarjoamalla tukea yksinkertaisten asioiden ohjeistamiseen myymälässä. Henkilökunta koki perehdytyspassin hyödylliseksi apuvälineeksi perehdytystilanteisiin, jossa sen avulla voidaan noudattaa selkeää kaavaa asioiden läpikäymisessä.

Lähteet

Artto, K., Martinsuo, M. & Kujala, J. 2008. Projektiliiketoiminta. 2. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Tammi.

Hokkanen, S & Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Prima

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10. painos. Helsinki: WSOYpro

Nurmi, R. 2000. Johtaminen ja esimiestyö. Tampere: Tammer-Paino.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Pors, N. 2008. Management tools, organisational culture and leadership: an explorative study. Performance Measurement and Metrics Volume: 9 Issue: 2.

Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. 2.-3. painos. Helsinki: Edita Prima.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Kuvat

Kuva 1: Myymälän toimintaprosessit	10
Kuva 2: Teoreettinen viitekehys	14

Liitteet

Liite 1. Henkilöstökäsikirja.....	33
-----------------------------------	----

HENKILÖSTÖKÄSIKIRJA

Yritys X
Brändimyymälä

Sisällysluettelo

1 Yritys X	36
2 Brändimyymä	37
2.1 Brändi	37
2.2 Shopin arvot	38
2.3 Myyjän ominaisuudet ja vastuu	38
2.4 Asiakaspalveluprosessi	38
2.5 Myymälän ylläpito	40
2.6 Tuotteistus	41
3 Päivittäinen työskentely	42
3.1 Liikkeen avaaminen	42
3.2 Myynti	44
3.2.1 Alennukset	45
3.2.2 Rahastus	47
3.3 Tavaralähetysten vastaanottaminen	51
3.4 Tuotteiden poislähtettäminen	52
3.4.1 Reklamoitavat tuotteet	52
3.4.2 Ulostuloutettavat tuotteet	53
3.5 Tilausten tekeminen	54
3.6 Tax Free - myynti	54
3.6.1 Tax Free - oikeudet	55
3.6.1 Tax Free - shekin kirjoittaminen	55
3.7 Pankkipalvelut	55
3.8 Liikkeen sulkeminen	56
3.9 Reklamaatiot ja lisäpalvelut	57
3.9.1 Vialliset tuotteet	57
3.9.2 Reklamaatiotilanteet	58
3.9.3 Varaukset ja tuotteiden säilytys	60
3.9.4 Postitus	60
4 Henkilökunta-asiat	61
4.1 Tauot	61

4.2 Työvuorot	61
4.3 Työterveyshuolto	61
4.4 Työvaatteet	62
4.5 Palkanmaksu	62
5 Kaupan työehtosopimus	64
5.1 Palkka	64
5.2 Lisät	64
5.3 Arkipyhät	64
5.4 Lomat	65
5.5 Työsuhteen aloittaminen / lopettaminen	65
5.6 Sairastuminen	66
6 Lentoasema työpaikkana	67
6.1 Lentoaseman terminaalit ja alueet	67
6.2 Lentoaseman palvelut ja matkustajien neuvonta	67
6.3 Turvallisuus ja hätätilanteet	68
6.3.1 Häätöilmoitukset	68
6.3.2 Tulipalon sattuessa	68
7 Tukimateriaali	70
7.1 Materiaalit ja niiden ominaisuudet	70
7.1.1 Puuvilla	70
7.1.2 Villa	70
7.1.3 Silkki	71
7.1.4 Viskoosi	71
7.1.5 Polyesteri	72
7.1.6 Polyamidi	72
7.1.7 Akryyli	72
7.1.8 Elastaani	73
7.2 Vaatekoot ja niiden muuntotaulukko	74
7.3 Tekstiilien pesumerkinnot	75
Lähteet	77
Liitteet	78

1 Yritys X

Yritys X on perustettu Lahdessa vuonna 1907, jossa sen pääkonttori sijaitsee vielä tänäkin päivänä. Yrityksellä on yli sadan vuoden kokemus vaatetusalaista. Yritys on sukuomistuksessa ja sen toimitusjohtaja toimii tänä päivänä xxx.

Konsernin liikevaihto on noin 209 miljoonaa euroa. Suurin osa liikevaihdosta tulee kotimaan markkinoilta, mutta merkittävä osuus saadaan myös vientikaupasta. Yritys työllistää vuonna 2010 noin 1500 henkilöä.

Yrityksellä on merkittävä logistiikka- ja hankintakeskus Kiinassa. Konsernin tuotteita viedään yli 40 maahan, joka muodostaa noin 45 prosenttia yrityksen asiakkaista. Tärkeimmät vientimaat ovat Saksa, Venäjä, Ruotsi, Hollanti ja Ranska. Konsernilla on tytäryhtiötä yli kymmenessä maassa. Yritys X omistaa myös oman valtakunnallisen vähittäiskauppaketjun ja useita brändimyymälöitä.

Yritys X:n toiminta jakaantuu viiteen eri divisioonaan. Sport-divisioona sisältää neljä eri kuluttajasegmentille kohdennettua brändiä. Sport-divisioonan myyntikanavia ovat eri urheilukalpat, tavaratalojen urheiluosastot ja erikoisurheilukalpat. Retail-divisioona käsittää yrityksen monimerkki- ja tehtaanmyymälät. Divisioonan jakelustrategia käsittää ainoastaan kotimaan markkinat. Home-divisioona tarjoaa kodinsisustuskonsepteja ja kodintekstiilimallistoja. Jakelustrategia käsittää Pohjois-Euroopan tavaratalojen kodinsisustusosastot ja marketit.

Fashion-divisioona edustaa kolmea eri kuluttajasegmentille kohdennettua brändiä. Tuotteiden

jakelustrategia käsittää Euroopan, jossa myynti tapahtuu tavaratalojen vaateosastoilla ja muodin erikoisliikkeissä. Trading-divisioona edustaa useita eri kuluttajasegmenteille kohdennettuja brändejä ja tavaramerkkejä. Divisioonan myynti tapahtuu kotimaan tavaratalojen vaateosastoilla ja aktiivihintamyymälöissä.

2 Brändimyymä

Myymä on avattu kesällä vuonna 2007. Se oli ensimmäinen yrityksen vähittäismyyntiliike Suomessa. Alkuperäinen tuoteistus noudatti nykyistä kaavaa: lentoaseman kansainväliselle asiakaskunnalle tarjotaan laadukkaita kotimaisia vaatteita, asusteita ja kodintekstiilejä.

2.1 Brändi

Brändi edustaa tuotemerkinä ennen kaikkea suomalaisuutta. Merkin juuret ovat suomalaisuudessa, ainutlaatuisessa osaamisessa ja yli sadan vuoden ajan karttuneessa tietotaidossa. Brändin tuotteet edustavat rentoa elämäntyyliä, jota on mahdollista piristää kausittain sesonkien vaihtuessa.

Tuotteet edustavat sporttista elämäntyyliä. Tuotteet ovat luotu aktiiviseen elämäntyyliin, mutta ne edustavat nykypäivää olemalla moderneja. Brändi ei tarjoa ainoastaan urheilullisia vaatteita, vaan tuotteissa on huomioitu niiden käyttömukavuus ja funktionaalisuus. Vaatteiden käytettävyyttä ei rajoitu ainoastaan urheiluun, vaan myös hyvinvointia edistävään vapaa-aikaan.

Tuotteiden suunnittelussa lähtökohtana toimii luonnosta saatu inspiraatio. Suunnittelun avulla pyritään raikkaaseen ja selkään tyyliin. Asiakkail-

le pyritään tarjoamaan tuotteita, joissa on toimivat leikkaukset sekä hyvät materiaalit. Tuoteinnovaatiot täydennetään kauniilla yksityiskohdilla ja vastustamattomilla väripaaleilla.

Brändin tuotteiden suunnittelussa pyritään löytämään jokaiseen kauteen uusia tuoteinnovaatioita. Tuotesuunnittelussa huomioidaan muodikkouden lisäksi niiden toiminnallisuus. Tavoitteena on saada tuotteissa yhdistymään tyyli ja viimeisin teknologia materiaalien osalta. Tuotteet ovat korkealaatuisia, helppohoitoisia ja mukavia käyttää. Suunnittelussa pyritäänkin aina pitämään kirkkaana visio siitä, että brändin on kohdattava kuluttaja ja hänen tarpeensa.

Helsinki-Vantaan lentoasema on usealle matkustajalle ensimmäinen kontakti Suomeen ja suomalaisuuteen. On tärkeää, että myymälässä työskennellessä pyritään antamaan Suomesta ja brändistä asiakkaille mahdollisimman hyvän kuvan. Asiakkaat ovat usein kiinnostuneita kuulemaan lisää Suomesta, maamme luonnosta ja elämäntyylistä.

2.2 Shopin arvot

Shopin arvoihin kuuluvat asiakaspalveluhenkisyys, ihmisten aito kohtaaminen ja ystävällisyys. Shopin tärkein tehtävä on tarjota asiakkaille arvomaailmaa tukevaa palvelua. Asiakkaita tervehditään, heille tarjotaan apua ja tarpeisiin etsitään aktiivisesti ratkaisuja.

Asiakaspalvelun tulisi olla asiakkaan kannalta odotukset ylittävää. On tärkeää, että asiakkaita autetaan valitsemaan heille soveltuvia tuotteita ja malleja. Asiakkaille on hyvä kertoa tuotteiden ominaisuuksista, materiaaleista ja omakohtaisista käyttökokemuksista. Asiakasta kannattaa ohjeistaa myös huolehtimaan ja pesemään tuotetta ohjeiden mukaisesti, jotta tuote kestäisi hänen käytössään mahdollisimman pitkään hyväkuntoisena.

2.3 Myyjän ominaisuudet ja vastuu

Myyjien tehtävänä on välittää olemuksensa ja työnsä kautta yrityksen tavoittelemaa imagoa. Shopin myyjä on iloinen, sporttinen ja aurinkoisesti hymyilevä asiakaspalvelija. On tärkeää kohdella asiakkaita arvostavasti ja muistaa olla kohtelias. Lentoaseman kansainvälisessä ympäristössä on myös hyvä huomioida eri kulttuurien väliset eroavaisuudet tapakulttuurissa sekä osata arvostaa kulttuurien välisiä eroja ja toimia sen mukaisesti.

Myyjän olemuksen tulisi olla siisti, raikas ja sopia yrityksen imagoon. Työvuorossa tulisi käyttää ensisijaisesti saatuja työvaatteita. On mahdollista käyttää esimerkiksi omia alaosia tai trikoo-puseroita. Omia vaatteita käytettäessä, huolehdithan että niissä ei ole näkyviä logoja tai suuria printtejä. On tärkeää, että myyjien olemus ja

vaatetus on hyvän maun rajoissa. Merkittävä osa asiakkaista on vanhempia ihmisiä, joille konservatiivisuus on yhä tärkeää eikä esimerkiksi liian avoimia vaatteita nähdä soveliaina. Jätähän myös suuret korut ja näyttävät asusteet vapaa-ajalle!

2.4 Asiakaspalveluprosessi

Myyvälässä tervehditään aina asiakkaita iloisesti ja hymyillen. On tärkeää osoittaa asiakkaalle, että hänet on huomattu ja häntä ollaan valmiita auttamaan. Asiakkaan kannattaa antaa hetken katsella rauhassa myymälässä ympärilleen ja sisäistää mitä myymälässä on tarjolla. Asiakkaalta on tämän jälkeen hyvä kysyä, että voidaanko hänelle olla avuksi.

Hyviä lähestymistapoja ovat myös avun tarjoaminen kokojen kanssa tai kertoa oma-aloitteisesti asiakkaan katselemasta tuotteesta ja sen teknisistä ominaisuuksista. Myyntityötä tekemällä oppii löytämään itselleen parhaat ja luonnolliset lähestymistavat ja myyntitekniikat. Kannattaa kuitenkin muistaa, että kaikki asiakkaat eivät halua apua, jolloin heidän yksityisyyttään tulee kunnioittaa.

Asiakkaan läsnä ollessa olisi tärkeää, etteivät myyjät juttele ”omia juttujaan”. Tämä saattaa antaa asiakkaalle huonon kuvan, eikä hän välttämättä uskalla pyytää apua peläten keskeyttävänsä keskustelun. Eryteisesti keskusteluntasoa ja kielenkäyttöä tulee vahtia, kun asiakas on sovituskopissa kassan vieressä. Asiakasta pitää muistaa palvella myös hänen ollessa sovittamassa tuotteita. Kannattaa kysyä tässä vaiheessa tarvitseeko hän lisää kokoja tai haluaako sovittaa mui-

ta malleja. Asiakas osaa arvostaa apuasi, koska kukaan ei mielellään palaa uudestaan sopivampien kokojen kanssa ahtaaseen sovituskoppiin.

Myyntitilanteiden sujuvuutta edesauttaa, jos myyjä tuntee myymälän tuotteistuksen. Kannattaa muistaa tarkista säännöllisesti varastotilojen sisältö ja täydentää kokoja esille aktiivisesti. Uusia tuotteita kannattaa sovittaa päälle, lukea materiaalitiedot, tarkistaa pesuohjeet ja tutustua tekniisiin ominaisuuksiin. Asiakaspalvelua ja ammattimaista myyntitapaa on helpompi harjoittaa, jos tietää mitä myy asiakkaalle. Omakohtaisista käyttökokemuksista tai esimerkiksi päällä olevista työvaatteista on luontevampaa ja hel-

pompaa kertoa, kun niistä on todenmukaista tietotaitoa ja käytännön kommentteja.

Lisämyynti on myymälän myynnillisten tavoitteiden kannalta erityisen tärkeää. Jos asiakas on ostamassa esimerkiksi velour-hupparia, kannattaa hänelle muistaa tarjota siihen kuuluvia housujakin. Lisämyynnin ansioista saadaan kasvatettua asiakkaiden keskikappaleostosta, jota seurataan ahkerasti. Hyviä lisämyyntiartikkeleita ovat myös esimerkiksi huivit, hatut ja muut asusteet. Esimerkiksi etelänlomalle lähtijä saattaa tarvita rantapyyhettä ja Lappiin matkustaja lämpimiä hanskoja. Käytännön myyntityötä tehdessä oppii tunnistamaan asiakkaan tarpeita, jos kuuntelee tarkasti mitä hän sinulle kertoo!

ASIAKASPALVELUPROSESSI

1. Kohtaaminen: Huomio asiakas

Katsekontaktin luominen ja asiakkaan tervehtiminen myymälän saavuttaessa
Sinuttelu ja teitittely, huomioi miten tervehdit ja puhuttelet asiakkaita
Tarjoa apua, osoita olevasi käytettävissä

2. Palvelutapahtuma: Auta ja palvele asiakasta

Kartoita asiakkaan tarpeet: kuuntele, kysy ja havainnoi!
Myy ratkaisu, tarjoa ongelmaan tai tarpeeseen sopiva tuote
Anna vaihtoehtoja: tarjoa eri värejä ja malleja
Esittele kokonaisratkaisuja pyytämättä

3. Eroaminen

Hoida maksutapahtuma ammattitaitoisesti
Pakkaa tuotteet ripeästi ja viikkaa ostokset siististi kassiin
Anna tuotteille hoito-ohjeet
Huolehdi, että asiakas ottaa maksuvälineensä ja tavaransa mukaan
Ojenna kuitit, kortit, rahat ja ostokassi asiakkaalle suoraan käteen
Hyvästele asiakas ja toivota hyvää matkaa tai päivänjatkoa

(Muokattu Reinboth 2008, 72-73.)

2.5 Myymälän ylläpito

Myymälän ylläpitoon liittyvät tehtävät ovat kaikkien myyjien vastuulla tasapuolisesti. On tärkeää, että jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan myymälän siisteydestä.

Vaatteiden viikkaaminen on yksi tärkeimpiä päivittäisiä tehtäviä. Pinojen tulisi olla siistejä ja suoria sekä olla malliltaan noin A4-kokoa. Vaatteet pidetään kokojärjestyksessä, pinon alimmaisiksi suurin koko ja vastaavasti päällimmäisenä pienin koko. Erityisesti hiljaisina hetkinä kannattaa viikata pinot kokonaan alusta loppuun, koska ruuhkaisempina hetkinä tällaiseen ei välttämättä riitä aikaa. Siisteillä pinoilla on suuri merkitys myymälän visuaaliselle ilmeelle ja sen raikkaukselle. Kukaan ei halua katsella mytyssä olevia vaatteita!

Esillä olevia kokoja tulee myös täydentää aktiivisesti. Helpointa on, jos laittaa aina myymänsä tuotteen saan tien takaisin. Hiljaisempina hetkinä kannattaa myös tutkia laatikoita ja käydä systemaattisesti läpi esillä puuttuvia kokoja. On tärkeää pyrkiä pitämään koot esillä, koska asiakkaat eivät aina osaa kysyä puuttuvia kokoja.

Myyjien on myös huolehdittava laatikoiden ja kaapien siisteydestä. Siistit varastotilat helpottavat myymistä ja täydentämistä, kun löydetään nopeasti etsittävät tavarat. Laatikoita kannattaa siivoilla aina kun siihen löytyy aikaa. Myös laatikoissa olevien vaatteiden tulisi olla siististi viikkattuja, jotteivät ne rypistyisi myyntikelvottomaan kuntoon. Myös nämä pinot kannattaa pyrkiä pitämään kokojärjestyksessä, jotta haluttu koko löytyy vaivattomammin. Jos samasta tuotteesta löytyy useampi eri väri, pyritään ne lait-

tamaan kaikki samaan laatikkoon. Myös eri mallistojen tuotteet pidetään eri laatikoissa niin, että esimerkiksi Sportin ja Fashionin vaatteet ovat omissa laatikoissaan.

Myymälän pöydiltä ja lasipinnoilta tulee pyyhkiä pölyjä säännöllisesti. Laatikoista löytyy siivoustarvikkeita ja talouspaperia. Myös peilipintoja tulee muistaa puhdistaa. Lentoaseman siivoajat huolehtivat lattiapinta-alojen siivoamisesta ja roskisten tyhjentämisestä, mutta muu siivoaminen on henkilökunnan vastuulla. Hyvää aikaa pöytien pesemiseen on usein aamuisin tai iltaisin hiljaisempina hetkinä.

Mallinukkejen päällä olevia vaatteita saa ja pitää muistaa myydä asiakkaalle. Usein mallinukkejen päällä on ainoat kappaleet pienimmistä kooista. Jos myyt nukan päällä olevat vaatteet, laita tilalle jotain vastaavaa. Olethan varovainen nukkien osia irrottaessasi, ettet riko niitä tai likaa vaatteita. Mikäli et keksi nukelle uusia vaatteita, kysy neuvoa myymäläpäälliköltä tai kollegoiltasi.

Myymälässä on käytössä ns. reissuvihko. Reissuvihko on tarkoitettu erilaisille ohjeille, viesteille tai muille infoille. Muistathan lukea vihkoa säännöllisesti! Reissuvihkoon voi myös välittää asiakkaiden toiveita tai kommentteja.

Myymälän sähköposti löytyy työpöydän sähköposti pikakuvakkeen takaa. Sähköpostit pitää muistaa tarkistaa säännöllisesti! Sähköpostiohjelman salasana on LINKKI211. Ajoittain ohjelman kanssa saattaa ilmaantua vaikeuksia, eikä se automaattisesti päivitä saapuneita viestejä. Kannattaa siis muistaa säännöllisesti päivittää ohjelmaa valitsemalla vasemmasta yläkulmasta aukeavasta

valikosta ”Replikoi”, jonka avulla sähköposti päivittää saapuvan postin.

Muovikassien tilaaminen myymälään on työntekijöiden vastuulla. Muistathan aktiivisesti tarkkaila niiden tilannetta, jotta osaat ennakoiden tilata uusia. Ohjeet tilaamiselle löytyvät kappaleesta tuotteiden tilaaminen.

Myymälän ylläpitoon kuuluu oleellisena osana myös paikkojen siistiminen. Muistathan pyyhkiä pölyjä ja pestä lasipintoja säännöllisesti! Erityisesti ilta- tai aamuvuorossa on usein hieman hiljaisempia aikoja, jotka soveltuvat siivoamiseen. Myymälässä on usein eläviä kukkia tai kasveja somisteena. Muistathan huolehtia myös niiden elossa pitämisestä riittävän ja säännöllisen kastelun avulla.

2.6 Tuotteistus

Brändi jakautuu kolmeen eri mallistoon.

Sport tarjoaa urheilullisen malliston. Muotoilussa on huomioitu urheilullinen ja toiminnallinen nä-

kökulma, jolloin tuotteiden tekniset ominaisuudet ovat korostuneet suunnittelutyössä.

Fashion jakautuu Indoor- ja Jackets-mallistoihin, joiden lähestymistapa on Sportia kaupallisempi. Sisä- ja ulkokäyttöön suunniteltu mallisto tarjoaa muodikkaita ja monikäyttöisiä vaatteita kauniilla yksityiskohdilla ja korkealaatuisilla materiaaleilla.

Home tarjoaa monipuolisen kodin lifestyle-malliston, joka muodostuu erilaisista kodintekstiileistä. Home:n tuoteperheen suunnittelussa on huomioitu raikkaat skandinaaviset ja modernit tuoteratkaisut. Mallistosta löytyy esimerkiksi pyyhkeitä, lakanoita ja piensisustustuotteita.

Käytännön myyntituotteessa tuoteperheiden tunnistamisessa auttavat niiden hintalappujen yhteydestä löytyvä merkintä, jossa kerrotaan mihin mallistoon tuotteet kuuluvat.

3 Päivittäinen työskentely

Tärkein osa päivittäistä työskentelyä myymälässä on kassakoneen oikeaoppinen käyttäminen.

Työskentely kassalla tapahtuu jokaisen myyjän henkilökohtaisella myyjänumerolla. Myyjänumeron käytön avulla pystytään seuraamaan myyjien kasatapahtumia. Henkilökohtaisia myyntituloksia tarkastellaan viikoittain esimerkiksi laskemalla yksilöllisiä tuntitehoja tai myytyjä kappalemääriä. Myyntiseurannan avulla myös myyjien työskentely helpottuu, kun oman tehokkuuden arviointiin löytyy konkreettinen työväline.

Myyjänumerot löytyvät listasta kassamonitorin läheisyydestä. Kassatapahtumassa käytetyn myyjänumeron mukaisesti asiakkaan kuittikappaleeseen tulostuu häntä palvelle myyjän etunimi.

Sisäänkirjautuminen tapahtuu näppäilemällä oma myyjänumero kassaohjelmaan ja painamalla ENTER

Tämän jälkeen voidaan aloittaa varsinainen myyntitapahtuma tai avata kassalaatikko. Kassalaatikko on mahdollista avata sen jälkeen kun sisäänkirjautuminen on suoritettu.

3.1 Liikkeen avaaminen

Aamun ensimmäinen työvuoro alkaa kymmenen minuuttia ennen liikkeen avaamista. Tämä aika on tarkoitettu aamutoimenpiteiden suorittamiseen. Myyjälle on varattu aikaa valmistella rauhassa kassa ja muut taustatilat ennen myymälän avautumista asiakkaille.

Tietokone ja monitori ovat yön yli päällä, joten aamulla koneen saa hereille hiirtä heilauttamalla. Tietokoneen virtanappeihin ei siis tarvitse erikseen koskea, ellei niitä ole poikkeusystistä sammutettu.

Kassaohjelma avataan työpöydän pikakuvakkeen TEKSO kautta.

Tekson käynnistyttyä valitaan sieltä vasemman reunan luettelosta F2 MYYNTI ja tämän jälkeen keskelle avautuvasta listasta kohta 1. KASSA-MYYNTI.



Kassaohjelma voidaan avata vaihtoehtoisesti myös suoraan pikakuvakkeesta kassa.

Kassaohjelman avauduttua voidaan Tekso-ohjelma sulkea tai jättää auki taustalle. Mikäli edellisenä iltana jostain poikkeuksellisesta syystä kassaohjelmaa ei ole muistettu sulkea yöksi, kannattaa se aamulla ensin sulkea ja käynnistää koko tietokone uudelleen. Jos ohjelma on yön yli avoinna, se luultavasti toimii hitaasti ja saattaa

jumiuttaa koko kassaohjelman ja kortinmaksulukijan.

Sisäänkirjautuminen kassaan tapahtuu näppäilemällä oma myyjännumero kassaohjelmaan ja painamalla ENTER. Tämän jälkeen avataan kassalaatikko painamalla F6.

Kassalaatikko aukeaa ja tulostaa pienen kuitin, josta ilmenevät kassalaatikon avaaja ja kellonai-ka. Tämä kuitti laitetaan laatikossa olevaan ”TÖIHINTULOKUITIT” kirjekuoreen.

Sisäänkirjautumiskuittien avulla myymäläpäällikö pystyy seuraamaan myyjien töihintuloaikaa ja tarvittaessa kontrolloimaan esimerkiksi palkanmaksua mahdollisten myöhästymisten takia. Näin varmistetaan myös kaikkien työntekijöiden tasa-puolinen kohtelu ja keskinäinen luottamus.

POHJAKASSA lasketaan aina aamuisin ja loppusumma merkitään kassavihkoon. Pohjakassa säilytetään yön yli harmaassa kassalippaassa, jonka avain löytyy kassalaatikosta. Kassalippaassa säilytetään yön yli kaikki pohjakassan setelit ja vaihtorahakolikot. Kassalaatikon irtokolikot säilytetään normaalisti kassassa yön yli.

KASSAVIHKOON täytetään aina kassanlaskun yhteydessä päivämäärä, työvuoro, kassanlaskija sekä pohjakassan summa. Pohjakassan suuruus on 300 euroa. Muistathan huomioida pohjakassaa laskiessa myös mahdolliset vaihtorahakolikot kassalippaasta!

Kun kassa ja sen taustatilat on valmisteltu uuteen päivään, on hyvä vielä tarkistaa reissuvihkoon merkinnät. Esimies tai työkaverit ovat saataneet jättää sinne uusia infoja tai ohjeistuksia,

jotka on hyvä huomioida ennen myymälän avaamista.

Tämän jälkeen myymälä on valmis avattavaksi asiakkaille. Lasiovet avataan ja liu’utetaan niille varattuun tilaan. Mikäli ovien toiminnassa on huomautettavaa, tulee niistä tiedottaa eteenpäin tai pyytää huoltomiestä paikalle huoltamaan ovia. Lasiovien käsittelyssä kannattaa huomioida ennen kaikkea varovaisuus. Koska niiden vaurioitumisesta tai särkymisestä voi seurata ikävää jälkeä.

Ovien avaamisen jälkeen siirretään myyntipöydät ja rekit niille suunnitelluille paikoille. Myös mallinuket siirretään niille tarkoitettuihin kohtiin myymälän eteen ja sivuille. Mallinukkejen siirte-lyssä kannattaa myös huomioida oikea tekniikka ja varovaisuus. Nukkeja täytyy työntää, ei nostaa. Jos nukkea nostaa, ne usein tipahtavat ja- lustastaan tai jokin raaja irtoaa. Kun nuket on aseteltu paikoilleen, huomioithan vielä että aset- telet nuken tukevasti sen alustalle ja varmistat sen raajojen olevan paikoillaan. Myös vaatteet ja asusteet on hyvä suoristaa ja esimerkiksi rumasti pilkottavat hintalaput asetella kauniisti taskuihin tai muuten piiloon.

Myyvälän valokatkaisijat löytyvät sovituskopista. Kolme suurta katkaisijaa säätelevät myymälän valaistusta ja niitä tulee painaa kunnolla pohjaan päälle laitettaessa. Sovituskopit valot saadaan päälle kytkemällä valkoiset johdot pistorasiaan. Valot voidaan laittaa päälle ennen tai jälkeen myyntipöytien siirtämisen oman maun mukaan. Huomioithan kuitenkin, että valot ovat halo- geenilamppuja ja niiden lämpeneminen vie het- ken aikaa.

Aamuisin on hyvä tarkistaa vielä nopealla yleisilmäyksellä, että myymälässä on kaikki kohdalaan ja siistiä. Tämän jälkeen on miellyttävää kohdata asiakkaita iloisilla hyvän huomenien toivotuksilla!

3.2 Myynti

Ennen varsinaista myyntitapahtumaa tulee myyjän kirjautua jokaista asiakastapahtumaa varten erikseen kassaohjelmaan omalla myyjänumerolaan.

Sisäänkirjautuminen tapahtuu näppäilemällä oma myyjänumero kassaohjelmaan ja painamalla ENTER

Tämän jälkeen voidaan aloittaa varsinainen myyntitapahtuma tai avata kassalaatikko.

Myyntitapahtuma tapahtuu lukemalla viivakoodinlukijalla tuotteen hintalapussa oleva EAN-KOODI. Mikäli viivakoodinlukija ei lue koodia, voidaan se näppäillä käsin ja painaa ENTER.

Ruudulle ilmestyy rivi, josta ilmenevät tuotteen tiedot, määrä ja hinta. Varmista, että hinta on oikea. Huomioithan myös, että kaikilla erikokoisilla ja värisillä tuotteilla on oma yksilöllinen koodinsa. Jos olet myymässä asiakkaalle kahta tai useampaa samaa tuotetta, saadaan sen määrä muutettua painamalla esimerkiksi 2 ja sen jälkeen F4 näppäintä. Tällöin rivin tiedot muuttuvat vastaamaan kahta tuotetta.

Jos tuotteessa ei ole hintalappua, eikä EAN-koodia ole mahdollista lukea vastaavasta tuotteesta. tulee sen tiedot etsiä ohjelmasta manuaalisesti. Tuotteen pesulapusta löytyy sen malli-

numero, jonka avulla tuotteen tiedot löytyvät kassaohjelmasta.

Näppäile riville hipsu eli ***-merkki**, jonka jälkeen mallinumero syötetään riville ja painetaan ENTER.

Huomioithan, että numeronsarjan välit tulee lyödä oikeisiin kohtiin, jotta ohjelmaa löytää tuotteen tiedot.

Mallinumeron syöttämisen jälkeen voidaan valita tuotteesta oikea koko ja väri. Tämän jälkeen myytävän tuotteen tiedot saadaan oikein kassan myyntiriville ja se voidaan myydä asiakkaalle.

Mikäli tuotteen tietoja ei löydy ohjelmasta tai sille ei löydy järjestelmästä hintaa, syötetään tiedot KAATOKOODIN avulla. Kaatokoodin EAN-koodi löytyy kassamonitorin vierestä ja se luetaan viivakoodinlukijalla, jonka jälkeen riville syötetään tuotteen hinta.

Kaikki kaatokoodille myydyt tuotteet tulee merkitä ylös reissuvihkoon, jotta myyntianalysejä laadittaessa niiden määrät saadaan kohdennettua oikeisiin tuoteryhmiin. Kaatokoodin käyttöä tulee välttää mahdollisimman paljon.

Mikä huomataan, että jokin tuote on luettu virheellisesti tai se antaa väärän hinnan, voidaan kyseistä myyntiriviä muuttaa painalla F2 näppäintä ja klikkaamalla haluttua riviä sekä painamalla ENTER jolloin se saadaan myyntiriville aktiiviseksi ja sen tietoja voidaan muokata.

Mahdolliset alennukset on käsitelty seuraavassa kappaleessa.

Kassalla työskennellessä ja asiakkaita rahastaessa on hyvä muistaa yhteiset pelisäännöt. Myynnit kirjataan omalle myyjänumerolle vain jos asiakasta on myös itse palveltu. Reilun pelin ja hyvän yhteishengen mukaan on tärkeää myydä omalla numerollaan vain sellaiset asiakkaat, joiden myyntiprosessiin on ollut osallisena. Asiakkaat, joita kukaan ei ole selkeästi palvellut kirjataan tasapuolisesti vuorotellen eri myyjille.

Samalla tavalla toimitaan myös esimerkiksi kuorman purku päivinä, kun osan myyjistä on keskityttävä enemmän purkutyöhön kuin asiakaspalveluun. Myös varauksessa olevat tuotteet myydään asiakkaalle niiden varaaman myyjän tunnuksella, koska myyjä on alun perin tehnyt myyntityön asiakkaan kanssa. asiakkaat.

3.2.1 Alennukset

Asiakkaille voidaan antaa erilaisia alennuksia, joiden kassaan lyönti on esitelty seuraavassa. Yleisenä pelisääntönä on toiminut, että alennushintaisia tuotteita ei varata asiakkaille.

3.2.1.1 Prosentti- tai euromääräinen alennus

Alennushintaisten tuotteiden myynti voidaan tehdä antamalla tuotteesta joko prosentti- tai euromääräinen alennus.

EAN-koodi luetaan viivakodin lukijalla, näppäilyllään käsin tai etsitään kassaohjelmasta edellisessä kappaleessa neuvottujen ohjeiden mukaisesti.

Tuotteesta annetaan esimerkiksi 50 prosentin alennus, joten tuotteen koodin lukemisen jälkeen näppäillään 50 ja painetaan F5 alennusprosentti näppäintä, jolloin ohjelma laskee hintariville tuotteelle uuden alennetun hinnan.

Jos kyseessä olisi alennus, jossa tuotteesta saa kymmenen euron alennuksen, painetaan 10 ja F6 euromääräinen alennus näppäintä.

Prosentti- tai euromääräiset alennukset voidaan antaa myös loppusummasta, mutta silloin on huomioitava että alennus todella myönnetään kaikista ostettavista tuotteista. Jos loppusummasta halutaan antaa esimerkiksi 10 prosenttia alennusta, painetaan ensin 10 ja sen jälkeen F9 alennusprosenttinäppäintä.

Usein myymälässä on tarjoushintoisia tuotteita, joiden alennuksia ei voida laskea prosenttien mukaan. Kyseessä voi olla esimerkiksi tarjoushinta pusero, jonka normaalihinta on 34,90€ ja alennettuna se maksaa 26,90€. Tällöin tulee koko tuotteen hinta muuttaa tuotteen koodin lukemisen jälkeen painamalla ensin haluttu hinta 26,90 ja sen jälkeen F7 hinnanmuutos näppäintä.

3.2.1.2 Pakettihinta

Myymälässä on usein erilaisia kampanjoita, joiden aikana asiakas saa alennusta ostaessaan useamman tuotteen kerralla. Kampanja voi olla esimerkiksi ”Osta kolme, maksa kaksi”. Tämänkaltaiset kampanjat koskevat aina vain normaalihintaisia tuotteita ja edullisin tuote tulee kaupan päälle, kuten kampanjan kylteissä on mainittu.

Jos asiakas on esimerkiksi ostamassa takkia 99,90€, housuja 49,90€ ja puseroa 34,90€ tällaisen kampanjan aikana, lyödään tuotteet kassaan seuraavalla tavalla.

Ennen tuotteiden koodien lukemista painetaan F12 pakettimyynti näppäintä. Tämän jälkeen tuotteet luetaan yksitellen viivakoodinlukijalla ja

viimeisen tuotteen jälkeen painetaan uudelleen F12 pakettimyynti näppäintä, jotta paketti sulkeutuu.

Tämän jälkeen ohjelma pyytää sinua asettamaan oikean hinnan paketille. Koska kyseessä oli ”osta kolme, maksa kaksi” -kampanja, saa asiakas edullisimman tuotteen eli puseron kaupan päälle. Näin ollen paketti hinnoitellaan vastaamaan kahden muun tuotteen loppusummaa, eli yhteensä 148,80€. Oikean loppusumman voi laskea halutessaan taskulaskimella. Helppo ja nopea keino on myös tuotteita lukiessa tarkistaa kahden kalliimman tuotteen lukemisen jälkeen loppusumma, joka syötetään lopulta paketin lopulliseksi hinnaksi.

Tämän avulla voidaan paketille laskea alennettu hinta niin, ettei yhdenkään tuotteen hintaa tarvitse muuttaa nollamyynniksi, mikä sekoittaisi esimerkiksi oikeiden katemyyntien laskemista.

3.2.2.3 ID-alennus

Lentoaseman henkilökunta saa myymälän tuotteista kymmenen prosentin alennuksen. Heille myönnettävä alennus koskee ainoastaan normaalihintaisia tuotteita, eikä heille myönnetä lisäalennusta jo alennetuista tuotteista.

Lentoaseman henkilökunnan tulee esittää ID-korttinsa kassalla. Alennus lyödään kassaan normaalina prosenttimääräisenä rivialennuksena tai alennus annetaan loppusummasta.

3.2.2.4 Henkilökunta-alennus

Henkilökunta-alennus myönnetään kaikille Yritys X:n työntekijöille, jotka esittävät henkilökunta-

kortin. Henkilökunta saa tuotteista 20 prosenttia alennusta.

Esimerkiksi jos myymälässä on käynnissä takki-kampanja, jonka aikana kaikki takit ovat 30 prosentin alennuksessa saavat henkilökunnan jäsenet takin itselleen 50 prosentin hintaan. Tämän enempää alennusta ei ole mahdollista saada, eli esimerkiksi kaikille asiakkaille puoleen hintaan olevista tuotteista ei henkilökunta saa enempää alennusta.

3.2.2.7 A-Class kortti

A-Class kortilla asiakkaalle myönnetään alennusta seuraavan taulukon mukaisesti.



<i>aClass-kortilla</i>	
50e	-2%
100e	-3%
150e	-4%
200e	-5%
250e	-6%
300e	-7%

Loppusumma vaiheessa lue kortti magneettinauhaa käyttäen ja koneen pitäisi laskea asiakkaalle alennus automaattisesti. Jos kone ei anna alennusta automaattisesti ja ostosten loppusumma on esimerkiksi 129,90€, myönnetään asiakkaalle taulukon mukaisesti 3 prosenttia alennusta. Paina tällöin loppusummavaiheessa 3 ja alennusprosentti F9 näppäintä, jolloin kassa laskee loppusummasta annettavan alennuksen.

Kortti tulee olla aina mukana, ostoksia ei voida myöskään kirjata jälkikäteen asiakkaan kortille. Myös henkilökunnalle myönnetään kanta-asiakaskortin alennukset varsinaisen henkilökunta-alennuksen lisäksi. Kortin käsittelystä löytyy lisätietoa kappaleesta maksukortit.

3.2.2.6 Muut alennukset

Perussääntönä on, että asiakkaalle myydään vain ensiluokkaisia tuotteita. Myyjien tulee käsitellä virheelliset tuotteet ohjeiden mukaan ja laittaa ne reklamaatioina takaisin.

Joskus myymälässä esillä olevissa tuotteissa saattaa ilmetä pieniä valmistusvirheitä, ne ovat liikaantuneet tai kärsineet säilytyksestä. Asiakas saattaa huomata itse kyseiset virheet tuotetta sovittaessaan ja olisi kuitenkin halukas ostamaan kyseisen tuotteen. Ensisijaisesti asiakkaalle koetetaan löytää varastosta uusi ehjä vastaava tuote. Jos kappale on viimeinen, voidaan asiakkaalle tarjota pientä hinnan alennusta.

Vian tai tahran suuruuden mukaan sopiva alennus vaihtelee tapauskohtaisesti, mutta sopiva määrä liikkuu 5-10 prosentin maastossa. Pienimmistä virheistä voidaan hintaa pyöristää korkeintaan muutamalla eurolla. On hyvä muistaa tarkastella asiakkaan huomauttamia asioita, koska välillä kyse saattaa olla esimerkiksi tuotteen tyyliin kuuluvasta tyyliseikasta, kuten esimerkiksi viimeistelemättömistä yksityiskohdista helmassa.

3.2.2 Rahastus

Kun kaikki myyntitapahtumaan kuuluvat tuotteet on luettu viivakoodin lukijalla, painetaan F6 loppusumma näppäintä, jolloin voidaan siirtyä rahastus vaiheeseen.

Tässä vaiheessa voidaan edellisessä kappaleessa kerrottujen ohjeiden mukaisesti vielä myöntää alennuksia. Jos halutaan palata muuttamaan myyntitapahtuman tietoja ennen rahastusta, onnistuu se F10 näppäintä painamalla.

Asiakas voi maksaa ostoksensa käteisellä, maksukortilla, lahjakortilla tai useamman maksutavan yhdistelyllä.

3.2.1.1 Käteinen

Asiakkaan maksaessa ostoksensa käteisellä, lyödään loppusumma kohtaan saatu euromäärä. Asiakkaan ostokset maksavat esimerkiksi 34,90€ ja hän antaa sinulle 50€. Kasaan lyödään 50 ja painetaan F6 loppusumma näppäintä. Tämän jälkeen kassalaatikko aukeaa ja ohjelma ilmoittaa ruudulla takaisin annettavan vaihtorahan määrän, eli tässä tapauksessa 15,10€. On hyvä muistaa lyödä aina saatu rahasumma kassaohjelmaan, jotta välttytään mahdollisilta päässä-lasku virheiltä tai muilta kiusallisilta virheiltä.

Setelit tulee käyttää setelintunnistimessa ennen niiden hyväksymistä. Seteli vedetään pystysuorassa tunnistinta vasten, jolloin vihreä valo syttyy sen aitouden merkiksi. Punaisen valon syttyessä kyseessä on väärennettyä rahaa ja sinun tulee ottaa yhteyttä poliisiin.

Pohjakassan pienuuden takia emme mielellämme ota suurimpia seteleitä vastaan. Esimerkiksi viiden sadan seteliä tarjoavalle asiakkaalle voi yrittää ystävällisesti yrittää selittää tilanteen ja kysyä vaihtoehtoja maksutapaa tai neuvoa rahavaihtopisteeseen.

Rahat on hyvä ojentaa asiakkaalle aina suoraan käteen yhdessä kuitin kanssa, jotta epäselvyyksiltä vältytään. Myymälässä hyväksytään ainoastaan euroja, joten vierasta valuu käyttäviä asiakkaita voi välillä olla tarpeellista ohjata portin 26 vieressä olevaan Travellexin rahanvaihtopisteeseen. Emme myöskään ole velvollisia vaihtamaan rahaa asiakkaalle, joten tällaiset päätökset tehdään tapauskohtaisesti ja pohjakassan ehdoilla.

3.2.2.2 Maksukortti

Maksuväleinä käyvät suomalaiset pankkikortit, yleisimmät Luottokunnan luottokortit sekä visa electron kortit. Hyväksymme myös useimmat ulkomaalaiset luottokortit, American Expressin sekä Diner's Club kortit. Maksuväleinä hyväksytyjen korttien logot löytyvät myymälän kassan edessä olevasta kyltistä.

Asiakkaan tuotteiden viivakoodit luetaan edellä neuvotulla tavalla, jonka jälkeen painetaan F6 Loppusumma näppäintä. Tämän jälkeen valitaan maksukortti maksutavaksi painamalla F8 kortti näppäintä. Tässä vaiheessa asiakas asettaa maksukorttinsa sirukortin lukijaan. Sirukortinlukija pyytää asiakasta valitsemaan tarvittaessa halutun kielen, sekä veloituksen joko pankin tai luoton puolelta. Vihreästä nuolesta tapahtuma hyväksytään, keltaisesta nuolesta syötetyt tiedot nollaantuvat ja punaisesta ruksista tapahtuma peruutetaan. Kassakone suorittaa maksukortille automaattien varmennuksen, jonka jälkeen maksutapahtuma hyväksytään ja kassa tulosta asiakkaalle kuitin. Korttia ei saa poistaa koneesta liian aikaisessa vaiheessa, koska muuten varmennus ei mene loppuun asti ja kassaohjelma jumittuu. Asiakkaan käyttäessä PIN-koodia, ei hänen henkilöllisyyttään ole tarpeellista tarkastaa. Huo-

maathan aina tarkistaa, että asiakas ottaa korttinsa mukaan lukijasta!

PIN-koodin ohittaminen on ensisijaisesti kiellettyä. Asiakasta voidaan pyytää käyttämään toista maksukorttia tai käteistä rahaa. Häätätilanteessa koodin voi ohittaa painamalla punaista ristiä ja valitsemalla kassaohjelman ruudulle ilmestyvistä vaihtoehdoista kohdan paina ENTER koodin ohittaminen. Mikäli häätätilanteessa PIN-koodin syöttäminen joudutaan ohittamaan, tulee asiakkaalta pyytää aina ehdottomasti kuvallinen henkilöllisyystodistus.

Mikäli kortissa ei ole sirua, vedetään se näppäimistön magneettijuovan lukijasta läpi. Tällöin asiakasta pyydetään allekirjoittamaan kuittikappale, joka jää myymälään. Kaikista yli 50 euron ostoksista tulee tarkistaa asiakkaan henkilöllisyys ja kuittiin merkitään asiakkaan sosiaaliturvatunnuksen loppuosa. Ulkomaalaisten asiakkaiden henkilöllisyys tarkistetaan myös aina, mutta loppuosan tilalla kirjataan ylös esimerkiksi syntymäaika tai passinumero. Ulkomaalaisille asiakkaille saattaa välillä olla tarpeen selittää miksi henkilöllisyyttä tarkistetaan, koska eri maissa saattaa korttien käsittelyssä olla eroavaisuuksien.

Aina maksukortteja käsiteltäessä tulee tarkistaa, että maksava asiakas on samaa sukupuolta kuin kortissa lukeva nimi. Kortinhaltijan tulee siis henkilökohtaisesti olla mukana maksutapahtumassa, eikä esimerkiksi nainen voi maksaa ostoksia miehensä luottokortilla. Mikäli kortin suhteen epäillään väärinkäytöstä, voidaan asiakasta pyytää esittämään henkilöllisyystodistus ja tarvittaessa kortti ottaa häneltä pois pankkiin toimitettavaksi. Asiakkaan kortissa tulee myös olla taustapuolella allekirjoitus, jota ilman korttia ei hyväksytä maksuvälineeksi ja asiakasta voidaan-

kin pyytää lisäämään allekirjoituksensa korttiin saman tien.

Jos asiakkaan tarjoamaa maksukorttia ei voida ottaa vastaan, tulee ruudulle ilmoitus ”kortti ei kelpaa tässä liikkeessä.” Joskus kassakone ilmoittaa asiakkaan kortista, että sille ei ole myyntilupaa. Ei myyntilupaa tarkoittaa sitä, että asiakkaan kortilla ei ole tarpeeksi katetta ostoksille eikä hänelle voida kyseisellä kortilla. Myyjä ei voi tehdä tälle ilmoitukselle mitään, eikä myöskään esimerkiksi pankkiin soittamisesta ole hyötyä. Asiakasta voidaan pyytää käyttämään toista maksukorttia tai käteistä. Jos ruudulle ilmaantuu teksti ”ota kortti pois asiakkaalta”, tulee myyjän ottaa yhteyttä luottokuntaan, josta hän saa lisää toimintaohjeita kortin käyttökelvottomuuden suhteen.

Kassakone saattaa myös pyytää varmentamaan asiakkaan kortin. Tällaisen ruudun ilmaantuessa näytölle, soitetaan annettuun numeroon tai tarkistetaan varmennusnumerot kassan takana olevan kaapin ovesta. Täältä löytyvät myös varmennuksessa pyydettävä myymälännumero, liiketunnus ja sopimusnumero sekä puhelinnumerot eri varmennuskeskuksiin. Soittaessa varmennuskeskukseen sinulta pyydetään kortin tiedot, voimassaoloaika, sekä ostosten loppusumma. Saat myyntilupaa vastaan koodin, joka syötetään kassaohjelma ruutuun, jolloin maksun varmennus on hyväksytty. Huomioithan, että esimerkiksi visa elektronia tai maestraa ei voi lainkaan varmentaa manuaalisesti!

Maksukorttien tapahtumien kuittikappaleet säilytetään kassalippaassu yhdessä setelien kanssa ja ne käsitellään illalla tulevassa myymälän sulkemisen kappaleessa.

3.2.2.3 Lahjakortti

Myymälässämme hyväksytään ainoastaan Shopin omat lahjakortit, eli emme voi ottaa vastaan muiden Yritys X:n myymälöiden lahjakortteja. Myös meillä myydyt lahjakortit kelpaavat maksuvälineenä ainoastaan omassa myymälässämme ja ne ovat voimassa yhden vuoden.

Saadessasi lahjakortin maksuvälineeksi, tarkista sen kelpoisuus mustasta kansioista löytyvästä lahjakortit listasta. Lue asiakkaan tuotteet normaalista ja paina F6 loppusumma näppäintä. Tämän jälkeen valitaan kohta F2 lahjakortti.

Tämän jälkeen ruutuun ilmestyy ikkuna, johon pyydetään syöttämään lahjakortin numero. Kun lahjakortin numero on syötetty ja sen tiedot löytyvät järjestelmästä hyväksytään sen käyttö maksutapana ruudun näyttämien ohjeiden mukaan. Kun asiakas on maksanut ostoksensa lahjakortilla, tulee ilmoittaa siitä tieto myös Lahden toimistolle osoitteeseen:

Xxx.xx@xxx.fi.

Viestistä tulee ilmetä asiakkaan nimi, lahjakortin numero, summa sekä voimassaoloaika.

Pääsääntönä on, että lahjakortit käytetään yhdellä kertaa ja sen voimassaoloaikana. Jos ostokista jää ylimääräistä, hyvitetään se asiakkaalle uudella lahjakortilla. Lahjakorteista ei siis anneta rahaa takaisin.

Lahjakortti myydään asiakkaalle painamalla F7 Lahjakortti. Ruudulle ilmestyy ikkuna, johon syötetään lahjakortin numero ja summa. Lahjakortit löytyvät kassalaatikon viereisestä laatikosta. Kaikki myydyt lahjakortit merkitään mustassa kansioissa olevaan lahjakorttimyyntilistaan. Lis-

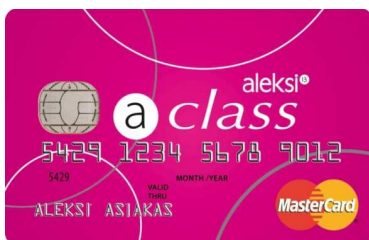
taan merkitään tiedot lahjakortin numerosta, myyntisummasta, päivämäärästä ja myyjästä. Tämän lisäksi samat tiedot tulee lähettää sähköpostilla Lahden toimistolle osoitteeseen: Xxx.xxx@xx.fi.

3.2.2.4 Useamman maksutavan yhdistely

Asiakkaan on mahdollista yhdistellä useampaa eri maksutapaa. Asiakas on ostamassa esimerkiksi takkia, jonka hinta on 99,90€. Hän haluaa maksaa osan ostoksistaan käteisellä ja loput luottokortilla. Asiakkaan antama 50€ käteistä lyödään ensin kassaan painamalla 50 ja F6 Käteinen. Koska annettu käteismäärä on pienempi kuin loppusumma, pyytää kone vielä maksua lopulle 49,90€. Tällöin painetaan normaalisti F8 kortti näppäintä ja asiakkaan kortti laitetaan sirukortinlukijaan.

3.2.2.5 aClass-kortti

Myymälässä hyväksytään Yritys X:n Aleksis 13-myymälöiden aClass kanta-asiakaskortti sekä aClass Mastercard kortit.



aClass kanta-asiakaskortilla saa alennuksia kuitenkin loppusummasta. Alennukset myönnetään alla olevan taulukon mukaisesti. Alennuskortti on asiakkaalle ilmainen ja hänen on mahdollista saada se haettaessa heti mukaan Aleksis 13-myymälästä. Shopista kortteja ei ole mahdollista anoa.

aClass-kortilla	
50e	-2%
100e	-3%
150e	-4%
200e	-5%
250e	-6%
300e	-7%

aClass MasterCard toimii kanta-asiakaskortin lisäksi maksuaika- ja luottokorttina. Kortilla saa yhden prosentin enemmän etuja verrattuna tavalliseen kanta-asiakaskorttiin. Alennukset myönnetään alla olevan taulukon mukaisesti.

aClass MasterCard korttia voivat hakea yli 18-vuotiaat asiakkaat, joilla on jo käytössään kanta-asiakaskortti. Kortin hakemiseen saa lisää ohjeita Aleksis13-myymälöistä.

*aClass MasterCard
-kortilla 1% enemmän!*

50e	-3%
100e	-4%
150e	-5%
200e	-6%
250e	-7%
300e	-8%

Kanta-asiakaskortti vedetään magneettinauhaa pitkin loppusumma vaiheessa. Kassa laskee alennustaulukon mukaisen alennuksen yhteensä summasta automaattisesti. Kassaohjelman ruutuun ilmestyy maksettu kohtaan kortin tiedot ja alennus kohtaan myönnetty alennus. Tämän jälkeen maksu kohtaan ilmestyy asiakkaalle maksettavaksi jäänyt summa. Tämän jälkeen maksu suoritetaan normaalisti muulla maksukortilla tai käteisellä.

aClass MasterCard kortilla maksettaessa laitetaan kortti kortinlukijaan, jonka jälkeen kone laskee automaattisesti ostotapahtumasta myönnettävät alennukset.

Kassaohjelma antaa siis aina alennukset automaattisesti kuitin loppusummasta. Ohjelma tunnistaa myös automaattisesti onko kyseessä aClass käteiskortti vai luottokortti.

3.3 Tavaralähetysten vastaanottaminen

Myymälään saapuu uutta tavaraa aina tiistaisin ja perjantaisin. Kuorma tuodaan suoraan myymälään ja se tulee useimmiten heti aamupäivästä.

Kuormaa purkaessa poistetaan ensin laatikoista lähetyslistat ulkopuolella olevasta muovitaskusta. Listoista selviää, mitä tuotteita laatikoissa on. Tämän jälkeen laatikot avataan ja kaikki tuotteet luetaan sinisellä kapulalla. Ennen tuotteiden lukemista, tulee tarkistaa lähetyslistoista, jotta kuorman mukana on tullut oikeat tuotteet, värit ja kappalemäärät. Mikäli lähetyslistoissa on poikkeamia, tulee se merkitä listaan ja informoida myymäläpäällikköä asiasta.

Sininen kapula herää horroksesta painamalla SCAN näppäintä. Kapulasta valitaan ensin 2 varastonsiirto, jonka jälkeen hyväksytään lukijan ehdottama lukijannumero 594 painamalla ENTER.

Tämän jälkeen lukijaan tulee syöttää tieto mistä tulevat tuotteet käsitellään. Koska tuotteita ollaan tulouttamassa sisään myymälään, syötetään tähän kohtaan Lahden varaston numero = ja hyväksytään painamalla ENTER.

Tämän jälkeen syötetään lukijaan tieto siitä, mihin tuotteita ollaan lähettämässä. Tähän kohtaan syötetään myymälän numero 21, eli tuotteita ollaan tulouttamassa sisään myymälään ja hyväksytään painamalla ENTER.

Tämän jälkeen hyväksytään lukijan antama myyjännumero 1 ja tuotteita voidaan alkaa lukea.

Tuotteiden viivakodit luetaan painamalla kapulan SCAN näppäintä. Kun tuote on luettu, sen tiedot ilmaantuvat näytölle ja tapahtuma hyväksytään painamalla ENTER. Jos samankokoista ja väristä tuotetta on useampi kappale, voidaan kappalemäärää muuttaa valitsemalla haluttu lukumäärä ja ENTER vasta sen jälkeen, jolloin kaikkia ei tarvitse lukea yksitellen.

Kun kuorman mukana tulleet tuotteet on käsitelty, laitetaan lukija takaisin telineeseen. Tämän jälkeen valitaan työpöydän pikakuvake TEKSO. Tekson valintaruudusta valitaan vasemmasta reunasta kohta F4 varasto, jonka jälkeen keskelle avautuvasta listasta 10 Lukijan purku.

Kun lukija on purkanut tiedot onnistuneesti, tulee ruutuun ilmoitus lukijan purusta, mistä tuotteita lähetetään ja minne. Huomaathan tarkistaa vielä tässä vaiheessa, että olet merkannut tuotteet tulouttavaksi sisään myymälään. Mikäli tiedot ovat oikein, voit jatkaa eteenpäin valitsemalla F4 jatka näppäintä. Tämän jälkeen ruutuun tulee kysymys siitä, haluatko selailta tapahtumia. Voit valita kohdan kyllä, jolloin näet kaikki tuotteet, jotka on juuri tuloutettu sisään.

Varsinkin jos kuormaa tulee paljon, kannattaa lukijan tietoja purkaa edes muutaman kerran tulouttamisen välissä. Jos lukijan kanssa ilmenee ongelmia tai tiedot on syötetty epähuomioissa vääriin, joutuu kaiken käsittelemään uudelleen.

Lähetyslistat asetetaan niille kuuluviin kansioihin, niin että Sportin, Fashionin ja Homen listat tulevat omiin kansioihinsa. Samassa laatikossa olleiden tuotteiden listat voi myös nitaa yhteen, jotta laskuja tarkistaessa samassa kuormassa tulleet listat on vaivattomampi tunnistaa.

Kuormaa purkaessa on tärkeää muista myös asiakkaat ja aktiivinen myyntityö! Myyjien tulee huolehtia siitä, että asiakkaat saavat palvelua ja tehdyt myynnit on hyvä kirjata vuorotellen kaikkien kuormaa purkavien myyjien kesken. Jos myymälässä on ruuhka-aika, kannattaa kuorman purku jättää hetkeksi kesken ja jatkaa sen parissa hiljaisempina hetkenä.

Myymälään tulleista tuotteista täydennetään saman tien esillä olevista tuotteista puuttuvat kappaleet tarvittavien kokojen ja värien suhteen. Muut tuotteet avataan muoveista, hinnoitellaan valmiiksi ja viedään nätisti viikattuina laatikoihin. Kuormaa purkaessa on usein kiire, mutta pinoja kannattaa jo tässä vaiheessa viedä siististi niille tarkoitettuihin paikkoihin laatikossa, jotta myöhemmin täydentäminen ja siivoaminen olisivat helpompaa. Huomioithan myös vaatteita laatikoihin viedessäsi, että laitot samat tuotteet samoihin paikkoihin! Mikäli kuorman mukana on tullut uusia tuotteita, joille ei löydy visuaalisesti selkeää paikkaa myymälästä, voi ne jättää esimerkiksi kaappeihin odottamaan myymäläpäällikön esille laittoa.

Kun kuorma on saatu purettua, kasataan auki taitetut pahvit rullakoon pois vientiä varten. Pahvit ja muovit viedään roska-astioihin, jotka löytyvät alakerran henkilökunnan turvatarkastuspisteen läheisyydestä. Ulkotilasta löytyvät omat säiliöt pahville ja muoville, sekä ylimääräiset rullakot palautetaan myös tänne niille kuuluvaan tilaan.

3.4 Tuotteiden poislähtettäminen

Myymälästä voidaan lähettää pois myymättä jääneitä tuotteita tai reklamoitavia, viallisia tuotteita.

3.4.1 Reklamoitavat tuotteet

Myymälässä myytävien tuotteiden tulisi olla ehjiä, siistejä ja uudenveroisia. Jos myyjät havaitsevat tuotteissa virheitä, kuten esimerkiksi taharoja, pitää tuotteet ottaa pois esiltä. Reklamoitavia tuotteita varten täytetään mustasta kansi-

oista löytyvä myymäläpalautuslomake. Lomakkeeseen täytetään tiedot päivämäärästä, tuotteesta olevasta viasta, tuotteen mallinumero, väri, koko ja hinta. Tuote pakataan yhdessä lomakkeen kanssa muovipussiin, jonka päälle kirjoitetaan näkyvästi Xxx Xxx. Tuotteet laitetaan seuraan kuorma mukana Lahden konttorille, jossa yrityksen reklamaatiot käsitellään. Samaan listaan voidaan merkitä useampi tuote ja kaikki vaatteet voidaan pakata yhteen kassiin.

Asiakkaiden reklamaatio tuotteita varten täytetään mustasta kansoista löytyvä asiakaspalautuslomake. Tähän lomakkeeseen kirjataan ylös asiakkaan yhteystiedot, reklamaation syyt, tuotteen tiedot ja kontaktihenkilö myymälään. Asiakaspalautuslomake on tarkoitettu meiltä jo ostettuja, viallisia tuotteita varten, joita me emme ole voineet vaihtaa uuteen tuotteeseen.

3.4.2 Ulostuloutettavat tuotteet

Myymälästä pois lähetettävät myymättä jääneet tuotteet tulee tulouttaa ulos myymälästä ennen niiden lähettämistä pois. Tällaisia tuotteita saatavat olla esimerkiksi sesonkien viimeiset yksittäiset alennustuotteet, jotka eivät ole menneet kaupaksi. Tuotteet tulee lukea sinisellä kapulalla. Sinisen kapula herää horroksesta painamalla SCAN näppäintä. Kapulasta valitaan ensin 2 varastonsiirto, jonka jälkeen hyväksytään lukijan ehdottama lukijanumero 594 painamalla ENTER. Tämän jälkeen lukijaan tulee syöttää tieto mistä tuotteet käsitellään. Koska tuotteita ollaan lähettämässä pois myymälästä, syötetään tähän kohtaan myymälännumero 21 ja hyväksytään painamalla ENTER. Tämän jälkeen syötetään lukijaan tieto siitä, mihin tuotteita ollaan lähettämässä. Tähän kohtaan syötetään Lahden numero 0, eli tuotteita ollaan lähettämässä meiltä takai-

sin varastolle ja hyväksytään painamalla ENTER. Tämän jälkeen hyväksytään lukijan antama myyjännumero 1 ja tuotteita voidaan alkaa lukea. Huomioithan, että Sportin, Fashionin ja Homen tuotteet tulee käsitellä erikseen tuoteryhmittäin palautustapauksissa.

Tuotteiden viivakodit luetaan painamalla kapulan SCAN näppäintä. Kun tuote on luettu, sen tiedot ilmaantuvat näytölle ja tapahtuma hyväksytään painamalla ENTER. Jos samankokoista ja väristä tuotetta on useampi kappale, voidaan kappalemäärää muuttaa valitsemalla haluttu lukumäärä ja ENTER vasta sen jälkeen, jolloin kaikkia ei tarvitse lukea yksitellen.

Kun kaikki saman tuoteryhmän tuotteet on käsitelty, laitetaan lukija takaisin telineeseen. Tämän jälkeen valitaan työpöydän pikakuvake TEKSO. Tekson valintaruudusta valitaan vasemmasta reunasta kohta F4 varasto, jonka jälkeen keskelle avautuvasta listasta 10 Lukijan purku. Kun lukija on purkanut tiedot onnistuneesti, tulee ruutuun ilmoitus Lukijan purusta, mistä tuotteita lähetetään ja minne. Huomaathan tarkistaa vielä tässä vaiheessa, että olet merkannut tuotteet lähetettäväksi takaisin varastoon.

Mikäli tiedot ovat oikein, voit jatkaa eteenpäin valitsemalla F4 jatka näppäintä. Tämän jälkeen ruutuun tulee kysymys siitä, haluatko selailla tapahtumia. Valitse kyllä ja tulosta ruudulle ilmaantuva raportti. Raportti pakataan yhdessä tuotteiden kanssa pois lähettämistä varten. Pakkaukseen, muovikassiin tai pahvilaatikkoon, kirjoitetaan päälle vielä selkeästi esimerkiksi PALAUTUS SPORT, jotta tuotteet ohjautuvat varastolla oikeaan paikkaan. Kaikki eri tuoteryhmien tuotteet käsitellään näin erikseen ja pakataan jokainen omaan pakkaukseensa.

3.5 Tilausten tekeminen

Myymlään tilattavat tuotteet ovat myymäläpäällikön vastuulla. Myyjät eivät voi siis itse tilata tuotteita myymälään. Myyjät voivat kuitenkin tiedottaa myymäläpäällikköä esimerkiksi puuttuvista tuotteista tai hyvin liikkuvista malleista. On myös tärkeää, että myyjät tuntevat hyvin myymälän tuotteistuksen ja tietävät mitä tuotteita myymälästä löytyy. Myymälässä on usein laatikoissa sellaisia malleja, joita ei ole saatu asetettua esimerkiksi kaikissa väreissä esille. Myyjien tulisi muistaa tarjota asiakkaille myös näitä tuotteita myyntitilanteiden aikana.

Myymälämateriaalien tilaaminen on myyjien vastuulla. On tärkeää, että kaikki huolehtivat tasapuolisesti esimerkiksi muovipussien riittävydestä ja osaavat ennakoita tilannetta. Muovikassien tilauskoodit ovat seuraavat:

Pienet muovikassit

SMALL 9 90 001 000 LP

Keskikokoiset muovikassit

MEDIUM 9 90 002 000 LP

Isot muovikassit

LARGE 9 90 003 000 LP

Paperikassit

MEDIUM 9 90 101 000 LP

Muovikassien tilaukset tehdään sähköpostilla

Lahden konttorille, osoitteeseen:

Xxx.Xxx@Xxx.fi

Kun tilaat muovikasseja, muista merkata puumerkkisi ja tilauspäivämäärä kansioista löytyvään

listaan. Täältä voit myös tarkistaa, ettei kukaan ole juuri edellisenä päivänä tilannut muovikasseja.

Lahden toimistolta tilataan myös kassakoneen kuittirullia. Kuittirullia tilatessa muista ilmoittaa kuitin leveys 8 cm. Tilaus tehdään osoitteeseen: Xxx.Xxx@Xxx.fi

Lahden toimistolta voi tilata sähköpostilla myös muita toimistotarvikkeita, kuten kyniä, korjauslakkaa, kirjekuria jne. Myymäläpäällikkö hankkii muut tavarat, kuten talouspaperit ja siivousvälineet.

Tax Free-shekkejä ja teippiä tilataan hyvissä ajoissa etukäteen, koska tuotteiden toimitusaika on noin viikko.

Tilaukset tehdään sähköpostilla osoitteeseen: info.fi@globalrefund.com tai puhelin numeroon 020 355 432

Ilmoita tilausta tehdessä shekeistä löytyvät myymälän tiedot ja myymälänumero.

3.6 Tax Free - myynti

Myymälässä hinnat eivät ole verovapaita, koska myymälässä saavat asioida kaikki lähtevät tai saapuvat asiakkaat. Euroopan Unionin ulkopuolella asuvien on kuitenkin mahdollista saada ostoksistaan Tax free-palautus.

Tax free-palautuksissa ostosten loppusumman tulee olla vähintään 40 euroa. Palautuksien avulla saattaa esimerkiksi venäläisten tai kiinalaisten kanssa saada suurempiakin kauppoja lyötyä lukuun, koska asiakkaille tax free palautukset voidaan esittää tietynlaisena ”alennuksena”. Esi-

merkiksi useampaa tuotetta ostavat asiakkaat saattavat pyytää paljousalennusta, jolloin heille on helppo tarjota tax free-palautusta.

3.6.1 Tax Free - oikeudet

Asiakas, joka asuu EU-maiden ja Norjan ulkopuolella on oikeutettu samaan palautuksen ostoksistaan. Asiakkaan on oltava matkustamassa EU:n ulkopuolelle kolmen kuukauden kuluessa ostopahtumasta sekä vietävä tällöin tuotteet maasta käyttämättöminä.

EU-maita ovat Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Irlanti, Iso-Britannia, Italia, Itävalta, Kreikka, Kypros, Latvia, Liettua, Luxemburg, Malta, Portugali, Puola, Ranska, Romania, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Suomi, Tanska, Tšekki, Unkari ja Viro.

3.6.1 Tax Free - shekin kirjoittaminen

Myymälän laatikosta löytyvät palautusten kirjoittamista varten shekkivihko ja sinetöintiteippi. Ota kaksi shekkiä, päällimmäinen asiakkaan kappale ja alempi myymälän kopio. Laita pahvi shekkien alle, jotta tekstit eivät jäljenny muihin shekkeihin. Pyydä asiakkaan passia nähtäväksi ja tarkista siitä, ettei hänelle ole myönnetty oleskelulupaa EU:n alueelle tai Norjaan.

Täytä shekin etusivulle tiedot ostoksista, pakettien lukumäärästä, verollisesta myyntihinnasta, taulukon mukaisesta alv-palautuksesta, asiakkaan asuinmaa, passin numero sekä päivämäärä ja oma allekirjoitus. Tämän jälkeen pyydä asiakasta täyttämään shekkiin etupuolelle nimensä ja kotiosoitteen sekä taustapuolelle allekirjoitus declaration-kohtaan. Tämän jälkeen kopio shekin numero sinettitarraan, muovikassi sulje-

taan sinettiteipillä ja tarra kiinnitetään kassiin. Asiakkaan ostosten kuittiin kirjoitetaan yläkulmaan "Tax Free" ja kuitti nidotaan kiinni asiakkaan shekkikappaleeseen.

Tämän jälkeen asiakkaalle neuvotaan lähin Global Blue refund piste, josta hän saa lunastaa palautuksen. Mikäli palautuspiste on suljettu tai asiakas poistuu EU:n alueelta muualta kuin Suomesta, tulevat ostokset ja kuitti esittää viimeisen EU-maan tullissa ja pyytää shekkeihin leima. Lentoaseman palautuspisteet sijaitsevat porttien 25 ja 31 läheisyydessä. Myymälän kopio shekistä laitetaan mustaan kansioon niille varattuun lokeroon.

3.7 Pankkipalvelut

Shopin käyttämä pankki on Nordea. Lähin pankkipiste löytyy lentoaseman palvelukerroksesta. Myymälän pohjakassan vaihtorahojen vaihtaminen hoidetaan tässä pisteessä. Rahanvaihtoa varten täytetään rahanvaihtolomake, johon merkitään mitä vaihtoja halutaan tehdä. On tärkeää muistaa vaihtaa riittävästi rahaa esimerkiksi perjantaisin ennen viikonloppua! Nordeasta pyydetään myös käytössä olevia tilityslomakkeita ja -pusseja, joista enemmän liikkeen sulkemisen yhteydessä.

Nordea on auki arkisin kello 9.00-16.15.

Viikonloppuisin pankki on suljettu, eikä vaihtorahoja ole mahdollista vaihtaa.

Mikäli vaihtorahat jostain syystä loppuvat kokonaan viikonloppun aikana, kannattaa esimerkiksi portin 26 edessä olevasta rahanvaihtopisteestä kysyä palvelusta. Asiakkailta kannattaakin pyrkiä

viikonloppuisin pyytämään pientä rahaa tai korttimaksuja.

Nordean vierestä löytyy myös yösäiliö, tilityspusseja varten. Tarkemmat yksityiskohdat löytyvät liikkeen sulkemisen yhteydestä.

3.8 Liikkeen sulkeminen

Myymäla suljetaan asiakkailta joka päivä kello 20.00. Myyjien työaikaan on lisätty vielä 20 minuuttia aikaa liikkeen sulkemiseen vieviin tehtäviin. Mikäli liikkeessä on sulkemisaikaan asiakkaita, palvellaan heidät aina ensin rauhassa loppuun. Myymälää ei siis voi sulkea kesken asiakastapahtuman. Mikäli joudut jäämään myymälään yliajaksi, merkkää ylimääräinen työaika työvuorolistaan.

Iltavuoron aikana on hyvä keskittyä siistimään liike mahdollisimman edustuskelpoiseksi. Iltaisin on usein vähemmän asiakkaita, joten esimerkiksi vaatepinoja on hyvä viikata kokonaan alusta loppuun asti. Iltaisin kannattaa varata aikaa myös tuotteiden täydentämiseen, laatikoiden siivoamiseen tai pölyjen pyyhkimiseen. Tällaisia siisteyttä ylläpitäviä tehtäviä tulee kaikkien myyjien suorittaa tasapuolisesti, eikä jättää kaikkea muuttaman työntekijän harteille.

Liikettä sulkiessa kannattaa ensimmäiseksi siirtää pienimmät irtotavarat sivuun, jotta pöydät ja rekit saadaan vedettyä sisään. Pöydät ja rekit kannattaa asetella sisälle mahdollisimman tiiviiseen tilaan ja niin, jotta ne on aamulla helppo asetella samassa järjestyksessä omille paikoilleen. Kun kaikki pöydät ja rekit on vedetty sisään, siirretään vielä mallinuket sisäpuolelle ja asetellaan kauniisti eturiviin. Jos myymälässä on rullako, tulee myös se muistaa siirtää yöksi sisäl-

le. Huomioithan myymälän visuaalisen ilmeen ja siisteyden myös sulkiessa, koska asiakkaat katselevat sisään myös liikkeen ollessa suljettuna.

Tämän jälkeen täytetään rahojen tilitystä varten tilityslomake ja varataan valmiiksi esille tilityspussi. Tilityslomakkeen täyttöö varten laatikosta löytyy mallilomake, jossa neuvotaan vaadittavat tiedot lomakkeeseen. Tilityslomakkeeseen tulee tilinumero, yrityksen nimi, tilittäjän allekirjoitus, tilityspussin turvanumero, myymälän nimi, päivämäärä sekä rahasumma.

Tulosta päivän myynnistä kassaraportti kassakoneelta painamalla F2 Kassatilitys näppäintä. Tämän näppäillään oma myyjännumero ja painetaan kaksi kertaa ENTER, jonka jälkeen vielä kerran F2 kassaraportti näppäintä. Päivämäärä kohtaa muuttamalla voidaan tätä kautta tarkistaa myös esimerkiksi edellisten päivien myyntejä. Raportista ilmenee myös, montako asiakasta päivän aikana on ollut ja mikä on asiakkaiden keskioskos.

Kone tulostaa päivän myynnistä kassaraportin, josta ilmenee päivän myynti. Raportissa on eritelty päivän myynti käteisen ja korttien suhteen. Tilityksiä tehdessä tulee tarkastella kohtaa käteismyynti, josta ilmenee kuinka paljon rahaa tulee tilittää. Huomioithan, että jos myymäläpäällikkö on nostanut kassasta rahaa kulukuiteilla esimerkiksi siivoustarvikkeiden hankintaa varten, tulee käteismyyntin summa tarkistaa alemmasta KASSA ja käteinen kohdasta.

Pohjakassa lasketaan, jonka jälkeen siitä erotetaan tilitykseen menevät rahat. Pohjakassan suuruus on xxx euroa ja sen summa merkitään myös kassavihkoon. Mikäli pohjan suuruus eroaa,

tasataan se tippikassan kanssa ja tästä merkitään ilmoitus myös kassavihkoon.

Tilityslomakkeen yläpuoli suljetaan yhdessä rahojen kanssa tilityspussiin sulkemalla pussin sinetti tiiviisti. Tilityspussista irrotetaan yläreunan turvalappu. Tilityslomakkeen alaosa, turvalappu sekä päivän myyntiraportti nidotaan yhteen ja laitetaan mustaan kansioon sille varattuun tilaan. Mikäli päivän aikana kassasta on nostettu rahaa kulukuiteilla, nidotaan ne yhteen näiden päiväraporttien kanssa. Kaikki korttiososten kuitit nidotaan tukevasti yhteen ja laitetaan mustaan kansioon niille varattuun tilaan.

Pohjakassaan kuuluvat setelit laitetaan kirjekuoreen ja asetetaan harmaaseen kassalippaaseen. Lipas suljetaan ja avain tulee yöksi kassalaatikkoon. Kaikki kassan kolikot jätetään lokeroihin, niitä ei tarvitse siirtää yön ajaksi. Ota mukaasi yksi possu-avain rahojen yösäilöön viemistä varten. Tilityspussien viemiseen on myymälässä kolme avainta. On sovittu, että jos myyjä tulee kolmen seuraavan päivän sisällä töihin, on hän veloitettu viemään tilityspussin yösäilöön. Ei turvallista jättää rahoja lojumaan päiväkausiksi myymälään, jolloin pusseja kertyy pahimmissa tapauksessa useampia. Mikäli avaimia ei ole yhtään paikalla, silloin rahat voi luonnollisesti jättää viemättä.

Muista sulkea viimeiseksi kassaohjelma! Tietokone ja monitori jätetään yöksi päälle, niitä ei tarvitse sulkea erikseen virtanapeista. Valokatkaisimet löytyvät sovituskopista. Paina katkaisijoita kerran pohjaan ja irrota vielä sovituskopin valojen johdot pistorasiasta. Myymälän viimeinen lasiovi suljetaan avaimella. Varmistathan vielä ennen kotiin lähtöä, että olet lukinnut kaikki ovet ja siirtänyt kaikki tavarat yöksi sisään.

Yösäilö löytyy lentoaseman palvelukerroksesta, aivan Nordean pisteen vierestä. Muistathan palauttaa avaimen kassalaatikkoon, kun tulet seuraavan kerran töihin!

3.9 Reklamaatiot ja lisäpalvelut

Myymälän käytäntönä on palvella asiakasta aina parhaalla mahdollisella tavalla, myös ostotapahtuman jälkeen.

3.9.1 Vialliset tuotteet

Mikäli asiakkaan ostamassa tuotteessa ilmenee ostotapahtuman jälkeen ongelmia, se on viallinen tai hajoaa esimerkiksi ensimmäisen käyttökerran jälkeen pyritään asiakkaalle luonnollisesti korvaamaan tuote. Koska myymälässämme ei ole mahdollista palauttaa tuotteita, pyritään asiakkaalle ensisijaisesti tarjoamaan tilalla vastaava tuote tai jokin muu tuote.

Palveltaessa asiakkaita, jotka reklamoivat tuotteita henkilökohtaisesti asioimalla liikkeessä voidaan luonnollisesti palvella saman tien ja helpoiten. Toisinaan reklamaatiotapauksissa asiakkaat ottavat yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla, jolloin heidän tuotteiden vaihtaminen on hieman mutkikkaampaa.

Jos reklamaatiotapauksissa on epäselvyyksiä, tulee itse yhteyttä tai antaa asiakkaalle Lahden konttorin reklamaatiovastaavan Xxx Xxx:n yhteystiedot:

Puhelinnumero on xxx - xxx xxx ja sähköpostiosoite Xxx.Xxx@xxx.fi

Hän hoitaa yrityksen reklamaatioita ja osaa myös neuvoa asiakkaita kiperissä tilanteissa.

3.9.2 Reklamaatiolanteet

Asiakkaat saattavat antaa myyjille kasvotusten positiivista tai negatiivista palautetta. Palaute kannattaa aina kuunnella tarkasti, tarvittaessa kirjoittaa ylös ja näin osoittaa asiakkaalle, että häntä on kuunneltu ja hänet on otettu tosissaan. Esimerkiksi tuotteita kohtaan esitettyyn kritiikkiin voi vastata ystävällisesti, että lupaat viedä asiaa eteenpäin suunnittelupuolelle. Asiakkaiden kommentteja kannattaa kirjoittaa ylös reissuvihkoon, josta myymäläpäällikön on helppo lukea ja välittää niitä eteenpäin.

Asiakkaan reklamoidessa kannattaa keskittyä kuuntelemaan asiakasta ja antaa hänen ensin kertoa asiansa loppuun. Tämän jälkeen asiakkaalle voi vastata kohteliaasti ymmärtävänsä hänen ongelmansa tai tilanteen ja antaa asiakkaalle ”ratkaisu” tilanteeseen. Vastaan väittäminen, vaikka asiakas olisi väärässä, ei ole kannattavaa. Asiakas usein kiivastuu vain enemmän ja tilanteet tulehtuvat helposti.

Ikäviä hetkiä ja asiakkaita kohtaa aina asiakaspalvelutyössä. Tärkeintä on, ettei sattumanvaraisia tapahtumia tai sanoja ota henkilökohtaisesti. Tilanteita ei kannata jäädä märehtimään yksin mielessään, vaan niistä voi jutella työkavereiden tai esimiehen kanssa.

OHJEITA REKLAMAATIOTILANTEESEEN:

1. KUUNTELE ASIAKASTA LOPPUUN ASTI

Odota asiakkaan rauhoittumista, kuuntele loppuun asti

Pyri olemaan rauhallinen ja ystävällinen, älä hätäännä tai vihastu

2. OLE KOHTELIAS ja EMPAATTINEN

Pahoittele tapahtunutta tilannetta, vaikkei mahdollisia virheitä olisikaan

Päätä ratkaisu tilanteeseen nopeasti, asiakasta ei saa juoksuttaa ympäriinsä

3. SELITÄ ASIA

Anna asiakkaalle lyhyt selitys tai syy tapahtuneeseen

Älä selittele liikaa tai syyllistä ketään, ole neutraali ja puolueeton

4. TARJOA RATKAISU

Anna asiakkaalle ratkaisu tilanteeseen, muista nopeus ja vaivattomuus

Tilanteen vaatiessa pidä asiakas ajan tasalla ja mukana ongelmanratkaisussa

5. VARMISTA ASIAKKAAN TYYTYVÄISYYS

Kiitä asiakasta palautteesta

Hyvitä mielipaha, ajanhukka tai vaiva

(Muokattu Reinboth 2008, 73-77.)

REKLAMAATIOTILANTEISSA

- ✓ Asiakastapauksen hoitaa se, jonka kohdalle tilanne osuu
- ✓ Työntekijällä tietyt valtuudet tilanteen hoitamiseen, asiakaan juoksuttamista pyritään välttämään
- ✓ Jos tilanteeseen ei löydetä itsenäisesti ratkaisua, otetaan yhteyttä esimieheen
- ✓ Ensisijaisesti pyritään korjaamaan tilanne, vasta sitten tilanne korvataan

Virhetilannetta voidaan pyrkiä korjaamaan:

- ✓ Tarjotaan tilalle virheetön tuote
- ✓ Palvelun tekeminen uudestaan ja oikein

- ✓ Virhettä aiheuttavan tekijän poistaminen
- ✓ Mielipahan kääntäminen mielihyväksi

Virhetilanteen korvaaminen:

- ✓ Virheellisen tilalle tarjotaan jotain muuta
- ✓ Tuote korvataan toisella tuotteella
- ✓ Rahallinen hyvittäminen, lahjakortti

Reklamaatiotilanteissa asiakkaan mielipaha pyritään kääntämään mielihyväksi. Tarkoituksena on toimia aina taloudellisesti ja psykologisesti taloudellisella tavalla.

Asiakastytymättömyystilanteissa henkilökunnan empaattinen ja asiallinen käytös on oleellisinta!

(Muokattu Reinboth 2008, 73-77.)

3.9.3 Varaukset ja tuotteiden säilytys

Asiakkaille voidaan varata tuotteita ja varausten enimmäispituus saa olla seitsemän päivää. Kannattaa kuitenkin muistaa, että myymälän säilytystilat ovat erittäin pienet eikä suuria määriä varauksia kannata ottaa vastaan.

Myymälässä on mahdollista poikkeustapauksissa säilyttää asiakkaan maksamia tuotteita viikon ajan. Usein erityisesti talvisin, asiakkaat eivät halua kantaa ostamiaan talvitakkeja mukana etelän lomalle, vaan pyytävät saada säilyttää ne liikkeessä. Säilytykseen jätettäviä tuotteita saa ottaa vain erityistapauksessa ja jos tuntuu, ettei kauppoja muutoin saada aikaan. Kannattaa mainita asiakkaille, että esimerkiksi untuvatakit saa pakattua erittäin tiivisti pieneen tilaan. Loman ajan ostokset säilyvät muovikassiin pakattuna hotellihuoneessa.

Mikäli asiakkaan tuotteita otetaan myymälään säilytykseen, tulee asiakkaalle selittää ystävällisesti että me emme voi tuoda tuotetta hänelle minnekään, vaan se tulee noutaa liikkeestä. Usein asiakkaat ovat soitelleen tuloaulasta ja pyytäneet tuomaan ostoksia sinne, jolloin on syntynyt ongelmia jos myyjät ovat olleet yksin työvuorossa.

Ota ostotapahtuman kuittitapahtumasta kuittikopio, johon kirjoitat ylös asiakkaan nimen, puhelinnumeron sekä noutopäivän. Niittaa kuitti kassiin kiinni säilytyksen ajaksi. Anna asiakkaalle myymälän käyntikortti yhteystietoineen sekä varmista, että hänen lentonsa laskeutuu aukioloaikojemme puitteissa. Asiakkaille on myös hyvä täsmentää, että mikäli esimerkiksi lennot ovat myöhässä tai he eivät muuten saa ostoksia noudeutta myymälästä, on tuotteiden nouto asiak-

kaan omalla vastuulla. Jos tuotteet joudutaan esimerkiksi postittamaan asiakkaalle, tulee hänen itse maksaa siitä aiheutuvat kulut.

3.9.4 Postitus

Vaihtoehtoisesti asiakkaille voidaan ehdottaa postitus palvelua. Asiakkaan on siis mahdollista jättää postitukseen ostamansa tuotteet. Tällöin asiakas maksaa postituksesta aiheutuvat kulut. Postituksen tarjoamista asiakkaalle ei kannata ehdoin tahdoin ehdottaa, mutta tarvittaessa tällainen onnistuu.

Jos asiakas haluaa ostamansa tuotteen postitukseen, tulee hänen yhteystietonsa kirjoittaa ylös ja liittää ostoksiin. Ota myös talteen myös asiakkaan yhteystiedot. Postitettavat tuotteet lähetetään Lahden konttorille selkeän ”postitukseen” merkinnän kanssa.

4 Henkilökunta-asiat

Henkilökunta-asiat osiossa käsitellään myymälässä käytössä olevat pelisäännöt taukojen, työvuorojen, työvaatteiden, työterveyshuollon ja palkanmaksun suhteen.

4.1 Tauot

Myymälässä on sovittu yhteiseksi käytännöksi, ettei työpäivän pituutta vähennetä ruokatunnin osalta. Tämän takia yli seitsemän tunnin pituiseen työpäivään kuuluu yksi **30 minuutin** tauko, jonka voi käyttää ruokailuun. Tauon voi myös jakaa halutessaan esimerkiksi kahteen 15 minuutin pituiseen osaan.

Tauot tulisi sijoittaa pahimpien ruuhka-aikojen ulkopuolelle, eikä esimerkiksi klo 15-17.00 ole usein sopiva aika lounastauolle. Taukojen suhteen noudatetaan reilua peliä, jolloin kaikki kokevat saavansa pitää tauot tasapuolisesti. Kaupakujan varressa olevasta ovesta pääsee henkilökunnan taukotilaan, josta löytyvät yhteiskäytössä oleva jääkaappi, mikro ja muut ruokailuvälineet. Taukokuoneessa on myös maksullinen kahvikone, josta saa kuitenkin ilmaiseksi kuumaa vettä esimerkiksi teetä varten.

4.2 Työvuorot

Työvuorot ilmenevät myymäläpäällikön tekemästä työvuoroluettelosta. Vuorolistaan on merkitty kyseisen viikon myymälän miehitys. Listoista ilmenee myös, montako viikkotuntia kullakin työntekijällä on kyseisellä viikolla, sekä mikä tuntien suhde on työntekijän sopimusviikkotuntimäärään.

Jokainen työntekijä huolehtii itse listojen seuraamisesta ja niiden mukaan toimimisesta. Mikäli esimerkiksi myöhästyit vuorostasi, merkkää todellinen saapumisaikasi listaan. Huomioithan, että on kohteliasta soittaa myymälään ja ilmoittaa mahdollisesta myöhästymisestä!

Työvuorot pyritään tekemään reilusti etukäteen, viimeistään kaksi viikkoa ennen kyseistä viikkoa. Työvuorotoiveet kannattaa lähettää sähköpostitse myymäläpäällikölle, joka toteuttaa toiveita mahdollisuuksien mukaan. Työvuoroja ei tulisi vaihdella turhanpäiten tai ilman pätevää syytä. Vuorojen vaihtaminen ilmenevien menojen tai muiden esteiden takia on työntekijöiden omalla vastuulla.

4.3 Työterveyshuolto

Yritys X:n työterveyspalveluista huolehtii **Diacor**. Työsuhteen aluksi työntekijöiden tulee käydä työhöntulotarkastuksessa mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään ennen koeajan päättymistä. Esimies ilmoittaa työntekijän työterveyshuoltoon.

Sairastapauksissa ilmoita mahdollisesta työkyvyttömyydestä myymäläpäällikölle mahdollisimman nopeasti. Pidempi varoitusaika antaa lisää aikaa etsiä tuuraajia sairastapauksissa, joten sairaudesta kannattaa ilmoittaa saman tien kun se havaitaan. Ilmoitus tulee tehdä **henkilökohtaisesti puhelimitse**. Sairastapauksista ei voi ilmoittaa tekstiviestillä, koska viestin perille menoa ei voida varmistaa!

Diacorin ajanvarauksen puhelinnumero on:

09- 775 08 00

Ajanvaraus on avoinna

ma-pe 07.00-20.00

la ja su 08.30-16.30

Ajanvaraus toimii myös vuorokauden ympäri Internetissä osoitteessa: <https://palvelut.diacor.fi>

Ilmoita heti lääkärisäkäynnin jälkeen myymäläpäällikölle mahdollisen sairaslomasi pituus. Töihin tullessasi työ lääkärintodistus myymälään, josta se postitetaan palkanlaskijalle.

Diacor palveluista työntekijällä on oikeus käyttää yleislääkäritasoisia lääkärintodistuksia peruslaboratoriotutkimuksineen, ennaltaehkäisevää neuvontaa, ikäryhmätarkastuksia sekä ottaa influenssarokote. Työterveyshuoltoon eivät sisälly erikoislääkäreiden palvelut. Työterveyshuollosta ei saa todistusta lapsen sairauden takia.

4.4 Työvaatteet

Työntekijöille annetaan yhtiön puolesta työvaatteet työajalla käytettäväksi. Työvaatteiden kappalemäärä määräytyy työntekijän työsopimuksen viikkotuntimäärien mukaan.

30 h 6 yläosaa ja 3 alaosaa

25 h 4 yläosaa ja 2 alaosaa

10 h 3 yläosaa ja 1 alaosa

Työvaatteita tulee käyttää työvuorossa ollessa. Alaosana voi pitää myös omia vaatteita, kuten farkkuja tai yläosassa esimerkiksi trikoopaitoja. Jos käytät omia vaatteita, huolehdiathan että niissä ei ole näkyviä logoja tai muita suuria printtejä.

4.5 Palkanmaksu

Yritys X maksaa työntekijöille kuluvaan kuukauteen palkan aina kuun 23. päivänä. Mikäli kyseinen päivä osuu viikonloppuun tai se on pyhäpäivä, maksetaan palkka edellisenä arkipäivänä.

Myymäläpäällikkö tilittää palkanlaskijalle kuluvaan palkanmaksukuukauteen tunnit aina ennen kuun puoliväliä. Palkka maksetaan aina kuluvaan kuukaudesta, eli työntekijälle maksetaan loppukuun palkka aina etukäteen tuntilistojen mukaisesti. Mikäli työntekijän tekemiin tunteihin tulee muutoksia, korjataan ne seuraavaan palkkaan.

Tuntilistassa lukee yläkulmassa työntekijän nimi ja maksettava kuukausi. Listaan on merkitty päivämäärät, tunnit sekä lisät. Tuntisarakeeseen merkitään päiväkohtaisesti maksettavat perustunnit. Jos työntekijä tekee esimerkiksi välivuoron kello 10.00-17.30, merkitään tähän kohtaan 7,5 eli niin monta tuntia kuin työntekijä on päivän aikana tehnyt. Lisät merkitään silloin, jos työvuorojen mukaan niitä kertyy.

Yölisää maksetaan aamuisin ennen kello 6.00. Iltalisää maksetaan arkisin ja sunnuntaisin kello 18.00 jälkeen. Lauantailisää maksetaan lauantaisin kello 13.30 jälkeen. Sunnuntailisää maksetaan koko sunnuntaista ja pyhäpäivistä. Lisien määräytymisperusteet ja rahalliset arvot löytyvät kappaleesta kaupan alan työehtosopimus.

Tuntilistan oikeanpuolisessa punaisessa sarakkeessa kulkee edellinen palkanmaksukuukausi. Mikäli edellisen kuukauden aikana työntekijän tunteihin on tullut muutoksia sen jälkeen kun tuntilistat on jo tilitetty, korjataan ne tähän. Jos työntekijä on esimerkiksi tehnyt edellisenä kuu-

kautena yhden ylimääräisen työpäivän, maksetaan sen palkka tässä kuukaudessa. Mikäli työntekijä olisi edellisenä kuukautena lähtenyt jonain päivänä aikaisemmin kotiin, vastavuoroisesti vähennettäisiin tässä kuussa hänen tuntejaan ja se merkittäisiin miinuksena.

Tuntilistojen alareunasta maksetaan kohdasta näkyvät kaikkien kohtien loppusummat, joiden mukaan palkat maksetaan. Mikäli tuntilistoissa on virheitä, ota viipymättä yhteyttä myymäläpäällikköön! Jos palkat eivät ole vielä menneet maksuun, keritään virheet korjata kuluvaan palkanmaksuun.

Myymäläpäällikkö lähettää tuntilistat palkanlaskijalle Xxx Xxx Lahteen. Palkanlaskija maksaa palkat tuntilistojen mukaisesti. Ennen palkkapäivää lähetetään työntekijälle kotiin palkkanauha. Tarkista, että palkkanauhasi vastaa saamaasi tuntilistaa ja tekemiäsi tunteja. Mikäli palkkanauhassa on virheitä, ota yhteyttä suoraan palkanlaskijaan! Palkanmaksuun liittyvistä kysymyksissä kannattaa myös kääntyä palkanlaskijan puoleen.

Turhaa tuntien vaihtelua ja tuntilistojen muuttoa tulee välttää! Muutoksien korjaaminen aiheuttaa ylimääräistä työtä myymäläpäällikölle ja lisää aina virheellisten tilitysten mahdollisuutta.

5 Kaupan työehtosopimus

Shopissa noudatetaan kaupan alan työehtosopimusta. Tässä kappaleessa on nostettu sopimuksesta esiin muutamia useimmin kysyttäviä ja oleellisimpia asioita.

Kaupan työehtosopimuksen mukaan työnantaja johtaa ja jakaa töitä. Työntekijä on velvollinen tekemään myös muuta työhönsä kuuluvaa tai siihen rinnastettavaa työtä. (PAM 2010.)

5.1 Palkka

Työntekijän palkan suuruuteen vaikuttavat työtehtävät, koulutus, palvelusvuodet, lisät ja kuntien kalleusluokitus. Palvelusaikaa laskettaessa huomioidaan samassa työehtosopimuksen tarkoittamassa ammatissa työskennelty aika kokonaisuudessaan. Kokemus muista ammateista otetaan huomioon kohtuullisessa määrin ja niin, että se osittain vastaisi työssä vaadittavaa ammattitaitoa. (Kaupan työehtosopimus 2010.)

5.2 Lisät

Sunnuntaina tai kirkollisena juhlapäivänä, itsenäisyyspäivänä ja vapunpäivänä tehdystä työstä maksetaan kaksinkertainen palkka.

Illtalisa maksetaan työntekijälle kello 18.00 jälkeen tehdystä työstä. Illtalisa maksetaan myös sunnuntai-illoista, mutta yksinkertaisena. Illtalisan suuruus pääkaupunkiseudulla on 4,09€ / h.

Yölisää maksetaan aamulla ennen kello 6 tehdystä työstä. Yölisän suuruus on pääkaupunkiseudulla 4,09€ / h.

Lauantailisa maksetaan lauantaina klo 13 jälkeen tehdystä työstä. Lauantai lisän suuruus pääkaupunkiseudulla on 5,34€ / h.

Aattoiltalisa maksetaan juhlapäivän aattona klo 18.00 jälkeen tehdystä työstä. Aattoiltalisa on lauantailisan suuruinen. Aattoiltalisa maksetaan loppiaisesta, kiirastorstaista, helatorstain aatosta, juhannusaatosta, pyhäinpäivän aatosta, jouluaatosta sekä uudenvuoden aatosta.

Kielilisa maksetaan työntekijälle hänen joutuessaan käyttämään kyseistä kieltä lähes päivittäin tavanomaisessa asiakaspalvelussa. Lentoaseman myymälässä maksetaan työntekijöille kielilisa automaattisesti englannin kielestä. Kielilisan suuruus on 5 prosenttia tuntipalkasta. (Kaupan työehtosopimus 2010.)

5.3 Arkipyhät

Arkipyhien osalta työntekijöiden työaika lyhenevät:

- pitkäperjantai
- pääsiäismaanantai
- helatorstai
- juhannuspäivä

Työaika lyhentävät myös maanantaista perjantaille sijoittuvat:

- uudenvuodenpäivä
- vapunpäivä
- itsenäisyyspäivä
- jouluaatto
- Tapanin päivä

Arkipyhäkorvaukset maksetaan työntekijöille rahakorvauksena kyseisenä päivänä tehtyjen

työtuntien lisäksi. Rahakorvauksen suuruus lasketaan jakamalla työsopimuksessa sovittu viikko-työaika 5:llä. Arkipyhäkorvauspäivinä tehdyistä työntekijöille maksetaan myös sunnuntailisä. (Kaupan työehtosopimus 2010.)

5.4 Lomat

Työntekijä ansaitsemat lomapäivät määräytyvät työsuhteen keston mukaan. Jos työntekijän työsuhde on kestänyt alle vuoden lomanmääräytymisvuoden loppuun mennessä, kertyy hänelle 2 lomapäivää jokaiselta täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta. Jos työsuhde on kestänyt yli vuoden, kertyy lomapäiviä 2,5 jokaiselta täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta.

Lomanmääräytymisvuosi on 1. huhtikuuta - 31. maaliskuuta.

Täysi lomanmääräytymiskuukausi on sellainen kalenterikuukausi, jonka aikana työntekijä on työskennellyt vähintään 14 päivää tai 35 tuntia. Lomaa ansaitaan joko 14 päivän tai 35 tunnin säännön mukaan, niitä ei voi yhdistellä. Esimerkiksi osa-aikaiset työntekijät, jotka työskentelevät kuukaudessa alle 14 päivää, kerryttävät lomaansa 35 tunnin säännön mukaan.

Lomapäiviksi ei lasketa pyhäpäiviä, pääsiäislauantaita, vapunpäivää, juhannusaattoja, itsenäisyyspäivää ja jouluaattoja.

Periaatteessa työnantajalla on oikeus määrätä loman alkamisajankohta, mutta työntekijälle annetaan mahdollisuus toiveiden esittämiseen. Kesä- ja talvilomaa ei tulisi pitää yhteen putkeen.

Lomapalkka lasketaan tuntityöntekijän lomanmääräytymisvuoden aikana saamasta palkasta ja lisistä. Lomapalkka on lomanmääräytymisvuoden ansioista 10 prosenttia, jos työsuhde on kestänyt alle vuoden lomanmääräytymisvuoden loppuun mennessä. Lomapalkka on 12,5 prosenttia, jos työsuhde on kestänyt yli vuoden lomanmääräytymisvuoden loppuun mennessä.

Lomapalkan lisäksi työntekijälle maksetaan lomarahaa, joka on puolet lomapalkasta. (Kaupan työehtosopimus 2010.)

5.5 Työsuhteen aloittaminen / lopettaminen

Työntekijän aloittaessa työsuhteen on hänellä 4 kuukauden pituinen koeaika. Koeaikana työsuhde on purettavissa sekä työntekijän että työnantajan puolesta. Jos sopimus puretaan irtisanomisaikana, ei irtisanomisaikaa tarvitse noudattaa, eli sopimus loppuu välittömästi.

Työsuhteen päättyessä työntekijän aloitteesta, tulee hänen noudattaa irtisanomisaikaa. Alle viiden vuoden kestäneessä työsuhteessa irtisanomisaika on 14 päivää ja yli viiden vuoden kestäneessä työsuhteessa 1 kuukausi.

Työnantajan irtisanoessa työsuhde, tulee hänen noudattaa seuraavia irtisanomisaikoja:

Enintään 1 vuosi	14 päivää
Yli vuosi - 4 vuotta	1 kuukausi
Yli 4 vuotta - alle 8 vuotta	2 kuukautta

Työnantajan on vaadittaessa ilmoitettava työntekijälle irtisanomisen syy ja työsuhteen päätymisaika. Mikäli työntekijä ei noudata irtisanomisaikaa, tulee hänen korvata työnantajalle noudattamatta jätetyn irtisanomisajan palkka. Työnan-

tajan on maksettava noudattamatta jätetystä irtisanomisajasta työntekijälle täysi palkka. (Kaupan työehtosopimus 2010.)

5.6 Sairastuminen

Työntekijän sairastuessa maksetaan hänelle palkkaa, mikäli hän on estynyt tekemään työso-
pimuksen mukaista työtään. Työntekijän tulee
viipymättä ilmoittaa poissaolostaan esimiehelle
sekä esittää arvio poissaolon pituudesta. Työnte-
kijän on myös vaadittaessa esitettävä lääkärinto-
distus työkyvyttömyydestään. Työterveyshuolto
kappaleesta löytyy lisätietoa sairastapauksissa
toimimisesta.

Työntekijälle maksetaan työkyvyttömyysajalta
palkkaa vain siihen jaksoon sisältyvistä tunneista.
Luhta Shopissa tämä tarkoittaa, että työntekijäl-
le maksetaan sairausajan palkkaa työvuoroluet-
teloon merkityistä työvuoroista. Työvuoroluette-
lon puuttuessa palkka maksetaan sovitun keski-
määräisen viikkotuntimäärän mukaisesti. Saira-
usajanpalkassa maksetaan myös ilta-, yö, ja lau-
antailisät mikäli niitä olisi kertynyt töissä ollessa.
Sunnuntailisää tai pyhäpäivälisää ei korvata.
(Kaupan työehtosopimus 2010.)

6 Lentoasema työpaikkana

Finavia on palveluyritys, jolla on toimintaa Suomessa 25 eri lentoasemalla. Finavian tehtävänä on ylläpitää lentoasemia, hoitaa matkustajien ja matkatavaroiden turvatarkastukset, huolehtia kiitoteiden kunnosta sekä varmistaa turvalliset lentokoneiden nousut ja laskut. Finavian arvoja ovat turvallisuus, asiakashyöty, tehokkuus, uudistumiskyky ja yhteistyö. Finavian lähtökohtana on ilmaliikenteen turvallisuus, jota turvataan yhteistyön, ammattitaiton ja vastuullisuuden avulla asiakkaita unohtamatta. (Finavia 2010.)

6.1 Lentoaseman terminaalit ja alueet

Lentoasemalla on käytössä kaksi terminaalia T1 ja T2. Matkustajan terminaali määräytyy hänen käyttämänsä lentoyhtiön mukaisesti. Esimerkiksi terminaalista kaksi lähtevät Finnairin, British Airwaysin ja KLM:n lennot.

Lentoasemalla on käytössä neljä eri kerrosta, joita nimitetään seuraavasti:

Kerrosten numerointi ja nimet

- P: Palvelukerros
- 1: Tulokerros
- 2: Lähtökerros
- 3: Terassikerros

Lentoaseman alueet on jaettu eri toimintojen mukaan omiin alueisiinsa:

Lähtöaula (Avgångshall, Departure hall)

Alue lähtökerroksessa, jossa lähtöselvitys tapahtuu ja jolle kulkua ei ole rajoitettu.

Porttialue (Portområde, Gate area)

Alue lähtökerroksessa, jonne vain matkustajilla on pääsy koneeseen siirtymistä varten. Kaikki porttialueelle menevät henkilöt kulkevat turvatarkastuksen läpi. Porttialue jakaantuu kahteen osaan; portit 11-29, Schengen-liikenne ja portit 30-33, ei-Schengen-liikenne.

Matkatavarat (Bagage, Baggage Claim)

Alue tulokerroksessa, jonne vain matkustajilla on pääsy ja jossa he saavat matkatavaransa lennon jälkeen. Terminaaleissa 1 ja 2 on omat matkatavara-alueet.

Tuloaula (Ankomsthall, Arrivals hall)

Alue, jossa vastaanottajat odottavat saapuvia matkustajia ja jonne matkustaja saapuu ulkomaanlennolta tullin jälkeen.

Matkatavaran käsittelyaula (Baggage sorting area)

Alue, jossa matkatavaroiden lajittelu tapahtuu sekä lähtiessä että saapuessa.

6.2 Lentoaseman palvelut ja matkustajien neuvonta

Helsinki-Vantaan lentoasemalla toimii ilmainen langaton Internet-verkko, joka on vapaasti matkustajien käytössä. Yhteys näkyy nimellä "Free wireless internet". Lentoasemalta löytyy myös maksullisia Internet-kioskeja, joilla on mahdollista käyttää ilman omaa tietokonetta. Internet-kioskit toimivat myös yleisöpuhelimina, joista (Finavia 2010.)

Löytötavarat tulee toimittaa palvelukerroksen Airpro:n tiskille. Matkustajia voidaan kehottaa tiedustelemaan kadonneita tavaroita Suomen Löytötavarapalvelusta puhelimitse tai netin kaut-

ta. Tavarointa kannattaa tiedustella seuraavana päivänä. (Finavia 2010.)

Helsinki-Vantaan lentoasema hoitaa terminaaleissa kolmea kiinteää neuvontapistettä ja lisäksi liikkuva asiakaspalveluhenkilöstö ohjaa ja auttaa matkustajia eri alueilla. Tuloaulan 2 palvelupiste palvelee ympäri vuorokauden, Lähtöaulan 2 neuvontapiste aamu- ja iltapäiväliikenteen vilkkaina tunteina ja kotimaan palvelupiste liikenteen mukaisesti.

Asiakkaiden käytössä on vuorokauden ympäri toimiva neuvontapalvelu:

Neuvonta 24 h

p. 0200 14636 (0,57 €/min. + pvm)

servicecenter@finavia.fi

Palvelupiste sijaitsee terminaalien 1 ja 2 välisellä käytävällä.

Kuulutuspöyrynnöt lentoaseman sisäisesti hoidetaan numerossa 9222.

Neuvontapalveluun saa myös yhteyden sähköpostilla: information.efhk@finavia.fi.

6.3 Turvallisuus ja hätätilanteet

Lentoasemalla tulee kiinnittää erityistä huomiota turvallisuustekijöihin. On hyvä tutustua toimintaohjeisiin etukäteen, jotta mahdollisissa hätätilanteissa osataan toimia oikein.

6.3.1 Häätäilmoitukset

Yleinen häätäilnumero on 112, myös kaikissa matkapuhelimissa ja yleisöpuhelimissa. Soittaesasi yleiseen hätänumeroon puhelu ohjautuu hätäkeskukseen

ja sitä kautta myös lentoaseman pelastuspalveluun. Voit soittaa myös suoraan **lentoaseman pelastuslaitoksen häätäilnumeroon 3112**.

Jos joudut tekemään häätäilmoituksen gsm-puhelimella, voit tehdä sen tietämättä puhelimen PIN-koodia. Ellet saa verkkoyhteyttä katvealueella, poista GSM-puhelimen sim-kortti ja yritä uudestaan. Puhelin valitsee nyt sen verkko-operaattorin, jonka verkko on riittävän voimakas. Häätäilmoitus on veloitukseton.

6.3.2 Tulipalon sattuessa

Pelasta:

- pelasta itsesi ja vaarassa olevat
- varo hengittämästä savua (erittäin myrkyllistä)
- ohjaa henkilökunta ja asiakkaat lähintä poistumistietä ulos
- älä käytä hissiä tulipalon sattuessa
- mene kokoontumispaikkaan

Ilmoita:

- yleinen hätänumero on 112
- kerro kuka olet, missä palaa, osoite ja kerros tai muu tunnistet esim. porttinumero,
- mikä palaa ja onko ihmisiä vaarassa
- älä katkaise puhelua ilman lupaa
- ilmoita myös muille rakennuksessa oleville ja kohteen suojeluvälvoijalle

Sammuta:

- ota lähin sammutin ja aloita sammutustyö heti (älä vaaranna henkeäsi)
- ei vettä sähköjännitteisiin kohteisiin eikä nestepaloihin

- aloita liekkien edestä, jatka taakse, alhaalta ylös ja levitä aine edestakaisella
- lakaisevalla liikkeellä liekkien juureen. Jauhetta käyttäessäsi käytä
- lyhyitä syklinomaisia suihkeita.
- lopeta suihkutuspölyn katoessa

Ehkäise:

- rajoita palon leviäminen sulkemalla ovet ja ikkunat
- poista lähellä olevat tulenarat esineet, syttyvät aineet
- suojaa arat ja tärkeät koneet ja laitteet vesi- yms. vaurioilta

Opasta:

- järjestä pelastuspalvelun opastus paikalle
- ole käytettävissä pelastuspalvelun apuna

Jälkivahinkojen torjunta:

- huolehdi jälkivartioinnista
- tuuleta tilat
- siivoa ja raivaa tilat
- poista sammutusvesi ja jauhe tarkkaan
- kuivaa tilat huolellisesti
- suuremmat vahingot hoitaa ammattihenkilöstö

7 Tukimateriaali

Tähän kappaleeseen on kerätty hyödyllistä tietoa vaatteisiin, niiden materiaaleihin ja hoito-ohjeisiin liittyen.

7.1 Materiaalit ja niiden ominaisuudet

Kappaleesta löytyy tietoa eri vaatteiden materiaaleista ja niiden ominaisuuksista.

7.1.1 Puuvilla

Puuvilla on yleisin luonnon kuitu. Se on pehmeä kuitu, jota saadaan pensaana kasvavasta puuvil-lakasvista. Puuvilla ei yleensä aiheuta allergisia reaktioita, se on materiaalina hengittävä eikä se kutita iholla. Puuvilla kestää myös hyvin käytössä nukkaantumatta, koska kankaan kudontavaihees-sa kuidut on kammatta yhdensuuntaisiksi. (Wiki-pedia 2010.)

Plussat	Miinukset
+ Hengittävyys	- Kuivuu hitaasti
+ Miellyttävä iholla, ei kutita	- Rypistyy helposti
+ Imee kosteutta	- Venyy / kutistuu helpos-ti käytössä
+ Kestää kovaa kä-sittelyä ja pesua kuumassa vedessä	- Ei kovin lämmin

Puuvilla puhdistuu kuituja myöten vasta 60 as-teessa, mutta usein erilaisten koristeiden, hel-mien tai kirjailujen takia vesipesua suositellaan huomattavasti pienemmissä asteissa. Voimakkaan väriset puuvillavaatteet kannattaa pestä erillään,

koska materiaali saattaa päästää väriä pesun aikana erityisesti farkkuvaatteista. Puuvillaiset vaatteet tulee oikoa saumoista hyvin heti pesun jälkeen kosteana. Kuivausrumpua käytettäessä kannattaa jättää vaatteet hieman kosteiksi. (Yh-teishyvä 2010.)

7.1.2 Villa

Villa on myös luonnonkuitu ja yleinen vaatteiden materiaalina. Se on yleensä valmistettu lampaan karvasta. Villa soveltuu hyvin talvivaatteisiin ja neuleisiin, koska se toimii lämmöneristäjä. Vila on valkuaisainetta eli proteiinia kuten esimerkik-si ihmisten hiukset ja kynnet. Neulelangat val-mistetaan sekoittamalla villaa, puuvillaa ja teko-kuituja, jolloin villasekoitelangasta saadaan kes-tävämpää kuin pelkästä villalangasta. Villakuitu on suomuinen, joten se vanuttuu väärin pestessä. Villaa pestessä kannattaa ottaa huomioon, että suomut aukeavat kastuessa. Jos villavaatteita pestään liian kuumassa vedessä, kuitusuomut tarttuvat toisiinsa. Villa on suosittu kuitu käyttö-vaatteissa, koska se on lämmin, joustava ja pehmeä käytössä. Villa ei ole myöskään sähköi-nen ja siitä on helppo saada lika irti. (Wikipedia 2010.)

Plussat	Miinukset
+ Hengittävyys	- Kutittaa herkkää ihoa
+ Lämmin materiaali iholla	- Ei kestä hankausta
+ Kosteutta imevä	- Ei kestä kuumaa ve-sipesua tai klooripitoi-sia pesuaineita.
+ Puhdistuu hyvin tuu-lettamalla	

Villavaatteita kannattaa tuulettaa usein, jolloin niiden pesutarve vähenee. Pestessä villavaatteita kannattaa ottaa huomioon, ettei niitä saa liottaa, vääntää tai hangata, koska muuten kuidut vaurioituvat. Käsipestyistä villavaatteista pitää puristaa ylimääräinen vesi pois ja villavaatteet kuivataan aina vaakatasossa. Villavaatteita ei saa kuivata kuivausrummussa. (Yhteishyvä 2010.)

7.1.3 Silkki

Silkki on luonnonkuitu, jota valmistetaan silkki-perhosen toukan koteloista kerätystä kuidusta. Silkkikuitu on kevyttä, mutta vahvaa. Silkki on myös valkuaisainetta kuten villa, joten sillä on monia samanlaisia ominaisuuksia. Silkkikangas ei rypisty helposti käytössä sekä se on pehmeää ja miellyttävä ihoa vasten. Silkkivaate on kesällä vilpoinen ja talvella lämmin. Silkki imee kosteutta yhtä hyvin kuin villa eikä siksi koskaan tunnu iholla kostealta tai kylmältä. (Wikipedia 2010.)

Plussat	Miinukset
+ Miellyttävä iholla	- Kestää huonosti värjäämistä
+ Hengittävä	- Pisarajäljet esim. tuoksuista tai vedestä jäävät näkyviin pintaan
+ Tarvittaessa lämmitteää tai viilentää	- Lika syö silkkiä, ei saa säilyttää pitkiä aikoja laskostettuna
+ Hylkii likaa	- Ei kestä auringonvaloa

Likaisena silkki syö tavallaan itse itseään, joten silkkivaatteita ei tulisi säilyttää pitkään likaisena. Silkki tulee pestä viileässä vedessä hellävaraisesti, sitä ei saa liottaa, hangata tai vääntää.

Silkkikuitu haurastuu auringossa, joten silkkivaatteita ei kannata kuivata ulkona. (Yhteishyvä 2010.)

7.1.4 Viskoosi

Viskoosi on tekokuitu, jota valmistetaan puuseluloosasta. Viskoosin raaka-aineena käytetään tavallisesti koivua, kuusta, pyökkiä, eukalyptuspuuta ja kaislaa. Viime vuosina viskoosia on alettu valmistaa myös bambusta. Viskoosi on materiaalina kiiltävä, sileä ja se imee hyvin kosteutta. Viskoosi johtaa lämpöä, eikä se sähköisty. Viskoosin valmistusprosessia muokkaamalla voidaan vaikuttaa siihen, millaista kuitua halutaan: viskoosia voidaan värjätä, himmentää, muokata ontoksi, kihartaa tai palosuojata. Viskoosia käytetään sekä sellaisenaan tai sekoitteinä muihin lankoihin. (Finatex 2010.)

Plussat	Miinukset
+ Laskeutuu kauniisti	- Rypistyy helposti
+ Kuidussa kaunis kiilto	- Materiaalina ei juuri joustaa
+ Imee kosteutta hyvin, hengittää	- Kutistuu helposti
+ Helppo puhdistaa	- Pisarajäljet esim. vedestä tai parfyymistä jäävät helposti näkyviin

Viskoosia sisältävät vaatteet suositellaan pestävän 30-40 asteisessa vedessä hellävaraisella ohjelmalla. Viskoosi ei kestä pitkää linkousta ja se tulee oikoa varovasti mittoihinsa. Viskoosi voidaan kuivata varovassa rumpukuivauksessa. (Yhteishyvä 2010.)

7.1.5 Polyesteri

Polyesteri on tekokuitu, jota valmistetaan mineraaliöljyistä sulakeruumenetelmällä. Valmistusprosessissa voidaan vaikuttaa kuidun koostumukseen ja lujuuteen. Polyesteri on luja kuitu, joka ei rypisty käytössä, oikenee itsestään ja kestää hyvin auringon valoa. Polyesteria voidaan käyttää joko yksinään tai sen avulla voidaan parantaa luonnonkuitujen kestävyttä. Polyesteri soveltuu moniin eri käyttötarkoituksiin, kuten esimerkiksi ulkoilu- ja urheiluvaatekankaisiin. (Finatex 2010.)

Plussat	Miinukset
+ Kevyt ja joustava	- Sähköistävä materiaalina
+ Luja kuitu, kestää käytössä	- Helposti likaantuva
+ Pysyy hyvin muodossaan	- Pinta nypyyntyy helposti
+ Kestää auringonvaloa	

Polyesterikuituiset vaatteet suositellaan pestävän 40 asteisessa vedessä. Polyesteri kestää varovan rumpukuivauksen. (Yhteishyvä 2010.)

7.1.6 Polyamidi

Polyamidi eli nailoni on tekokuitu, joka valmistetaan öljyteollisuuden sivutuotteista. Polyamidikuitu on tiivis ja sileä, se eristää heikosti lämpöä, sähköistyy helposti ja ei kestä säänvaihteita tai UV-säteilyä. Polyamidia käytetään vaatteissa sellaisenaan tai sekoittamalla sitä muihin kuituihin, jolloin kankaisen lujuus ja hankauksenkesto paranevat. (Finatex 2010.)

Plussat	Miinukset
+ Erittäin luja kuitu, kestää käytössä	- Imee pesuvedestä vettä
+ Kestää hankausta	- Likaantuu ja kellastuu helposti
+ Joustava ja kevyt	- Sähköistyy

Polyamidi kellastuu pinttynneestä liasta erittäin helposti. Polyamidikuituiset vaatteet suositellaan pestävän 40 asteessa. Kuidun kanssa ei voi käyttää kloorivalkaisua, mutta huuhteluaineen avulla voidaan vähentää vaatteiden sähköisyyttä. (Yhteishyvä 2010.)

7.1.7 Akryyli

Akryyli on tekokuitu, jota valmistetaan yleensä villantyyppisenä. Akryylikuitu on pehmeää ja kuohkeaa. Kuitu kestää kuitenkin heikosti lämpöä ja se on paloherkkä. Akryyliä käytetään sellaisenaan esimerkiksi neulevaatteissa tai sekoitteina polyesterin kanssa vaatekankaisissa. (Finatex 2010.)

Plussat	Miinukset
+ Kevyt ja pehmeä	- Hiki pinttyy helposti
+ Hyvin joustava	- Helposti likaantuva
+ Soveltuu hyvin värjäykseen	- Pinta nypyyntyy helposti
+ Kestää auringonvaloa	- Sähköistyy ja on lämpöherkkä

Akrylikuituisille vaatteille suositellaan vesipesua 40 asteessa. Kannattaa silittää haalealla raudalla tai käyttää silitysliinaa. (Yhteishyvä 2010.)

7.1.8 Elastaani

Elastaani on tekokuitu, jota ei käytetä koskaan yksinään vaan vaatteissa tuomaan niille lisää joustavuutta. Elastaania käytetään paljon erityisesti urheilu- ja uima-asuissa, alusvaatteissa ja resoreissa. Sen käyttö on lisääntynyt viime aikoina myös muissa vaatteissa, koska sen avulla saadaan tuotteisiin helposti lisää joustoa ja istuvuutta. (Finatex 2010.)

Plussat	Miinukset
+ Kevyt	- Ei ime kosteutta
+ Venyy hyvin	- Huono hienkesto
+ Palautuu hyvin venytyksestä	- Vaurioituu merivedestä, kloorista ja auringonvalosta

Elastaanin hoito- ja pesuohjeet riippuvat siitä, mihin kuituun se on yhdistetty. Elastaania sisältävissä tuotteissa ei suositella käytettäväksi huuhteluainetta, koska se vaurioittaa kuidun joustavuutta. Elastaania sisältävät vaatteet voidaan rumpukuivata varovasti. (Yhteishyvä 2010.)

7.2 Vaatekoot ja niiden muuntotaulukko

Seuraavassa taulukossa on esitetty eurooppalaisten, brittiläisten ja amerikkalaisten kokojen keskinäiseen vertailuun soveltuvat muuntotaulu-

kot. Taulukon tiedot saattavat poiketa todellisuudesta eri merkkien tai tuotteiden kohdalla, joten niiden tulkitsemisessa kannattaa olla kriittinen.

Naisten kokojen muuntotaulukko

EU	32	34	36	38	40	42	44	46	48
UK	4	6	8	10	12	14	16	18	20
US	2	4	6	8	10	12	14	16	18

Kengänkokojen muuntotaulukko

EU	36	37	38	39	40	41	42	43	44
UK	3	4	5	6	7	8	9	10	11
US	4	5	6	7	8	9	10	11	12

7.3 Tekstiilien pesumerkinnät

Tekstiilien hoitoa varten tarvittavat pesumerkinnät ja -symbolit on esitetty seuraavassa taulukossa.

VESIPESU		VALKAISU		RUMPUKUIVAUS		SILITYS		KEMIALLINEN PESU	
	Normaali-ohjelma		Valkaisu sallittu		Normaali rumpukuivaus		Silitys enintään 200 °C		Kemiallinen pesu tetrakloori-eteenillä
	Varovainen ohjelma				Varovainen rumpukuivaus (alempi lämpötila)		Silitys enintään 150 °C		
	Normaali-ohjelma		Vain happi-valkaisu sallittu				Silitys enintään 110 °C		
	Varovainen ohjelma		Valkaisu kielletty		Rumpukuivaus kielletty		Silitys kielletty		
	Normaali-ohjelma	Inspecta Sertifiointi Oy Miestentie 3 02150 ESPOO puh. 010 521 600, www.inspecta.com							Kemiallinen pesu hiilivedyllä
	Varovainen ohjelma	<ul style="list-style-type: none"> Noudata hoito-ohjetta. Lajittele pyykki värin mukaan – pese vaaleat ja tummat vaatteet erikseen. Lämpötilamerkintä pesusoihkossa ilmaisee korkeimman sallitun pesulämpötilan. Viiva (= palkki) hoito-ohjemerkin alla ilmaisee, että vaate tulee pestä ohjelmalla, jonka mekaaninen vaikutus on normaali-ohjelman vaikutusta vähäisempi. Mekaanista vaikutusta vähentävät esim. vähäisempi kerralla pestävän pyykin määrä, suurempi vesimäärä ja kevyempi linkous. Kemiallisen pesun kirjaimet hoito-ohjeessa ilmaisevat pesulalle mitä liuottimia ja mitä puhdistusmenetelmää kulloinkin voi käyttää. Värin epätasaista kulumista pesussa vähennetään pesemällä voimakasväriset vaatteet nurin käännettyinä. Tämä vähentää myös olennaisesti vaatteiden pinnan nypyyntymistä. 							
	Varovainen ohjelma								Kemiallinen pesu kielletty
	Erittäin varovainen ohjelma								Kemiallinen vesipesu eli emulsiopesu
	Vain käsinpesu sallittu								
	Vesipesu kielletty								

Kuva 3: Tekstiilien hoito-ohjesymbolit (Finatex 2010)

Lähteet

Finatex 2010. Hoito-ohjeet. Viitattu 18.10.2010.
<http://www.finatex.fi/index.php?mid=2&pid=49>

Finatex 2010. Kuituopas. Viitattu 18.10.2010.
<http://www.finatex.fi/index.php?mid=7&pid=83>

Finavia. 2010. Finavia lyhyesti. Viitattu 26.9.1010.
<http://www.finavia.fi/tietoafinaviasta/finavia-lyhyesti>

Kaupan työehtosopimus 2010. Viitattu 26.9.2010. <http://www.finlex.fi/data/tes/stes343-PT50Kaupan1004.pdf>

Palvelualojen ammattiliitto. Kaupan alan työehtosopimuksen keskeiset määräykset. Viitattu 26.9.2010. http://www.pam.fi/tyoelama/tyoehtosopimukset/kaupan_ala/

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Gummerus Kirjapaino.

Wikipedia. 2010. Puuvilla. Viitattu 18.10.2010. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Puuvilla>

Wikipedia. 2010. Silkki. Viitattu 18.10.2010. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Silkki>

Wikipedia 2010. Villa. Viitattu 18.10.2010. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Villa>

Yhteishyvä. 2010. Pukeutuminen. Viitattu 18.10.2010.
http://www.yhteishyva.fi/pukeutuminen/fi_FI/

Liitteet

Liite 1: Perehdytyspassi

Perehdytyspassi

Perehdytettävä _____
Työsuhde alkoi _____
Työsopimuksen h / vko _____

Perehdyttäjä _____

Aihealue	Käsitelty / pvm	Käytännön kokeilu / pvm	Kommentit
Yritys X			
Yrityksen historia			
Liiketoiminnasta			
Divisioonat			
Brändimyymä			
Myymän historia			
Brändi			
Tuotesuunnittelun ominaispiirteet			
Shopin arvot			
Myyjän ominaisuudet ja vastuu			
Asiakaspalveluprosessi			
Myymän ylläpito			
Tuotteistus			
Päivittäinen työskentely			
Myyjännumero			
Kassaohjelmaan kirjautuminen			
Liikkeen avaaminen			
Myyntitapahtuma			
Alennukset			
% / € -alennus			
Pakettihinta			
ID-alennus			
Henkilökunta-alennus			
Aclass-kortti			
Muut alennukset			
Rahastus			

Käteinen			
Maksukortti			
Lahjakortti			
Useampi maksutapa			
Aclass-kortti			
Tavaralähetysten vastaanotto			
Tuotteiden poislähtäminen			
Reklamoitavat			
Ulostuloutettavat tuotteet			
Tilausten tekeminen			
Tuotteet			
Myymlämateriaali			
Tax Free -myynti			
Tax free -oikeudet			
Shekin kirjoittaminen			
Pankkipalvelut			
Liikkeen sulkeminen			
Reklamaatiot ja lisäpalvelut			
Vialliset tuotteet			
Reklamaatiotilanteet			
Varaukset ja säilytys			
Postitus			
Henkilökunta-asiat			
Tauot			
Työvuorot			
Työterveyshuolto			
Työvaatteet			
Palkan maksu			
Kauppa-työsopimus			
Palkka			
Lisät			
Arkipyhät			
Lomat			
Työsuhteen aloittaminen / lopettaminen			
Sairastuminen			
Lentoasema työpaikkana			
Terminaalit ja alueet			
Palvelut ja neuvonta			

Turvallisuus ja hätätilanteet			
Hätäilmoitukset			
Tulipalon sattuessa			
Tukimateriaali			
Materiaalit ja niiden ominaisuudet			
Vaatekoot ja muuntotaulukot			
Tekstiilien pesumerkinnot			