

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

2020

Roosa Huilla

PEREHDYTYSPROSESSIN KEHITTÄMINEN

– Case: Neste Toijala

Roosa Huilla

PEREHDYTYSPROSESSIN KEHITTÄMINEN

- Case: Neste Toijala

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää kokonaisvaltainen perehdytysprosessi materiaaleineen Neste Toijalan huoltoasemalle. Koska toimeksiantajayrityksessä ei aikaisemmin ole kirjallista perehdytysuunnitelmaa tai yhtenäistä toimintatapaa ollut, nähtiin siinä merkittävä kehityskohde tämän työn perustaksi. Työn tavoitteena oli myös edistää ymmärrystä asiakaskokemuksen merkityksestä ja muodostumisesta toimeksiantajayrityksessä, sekä tuoda tätä ymmärrystä uusille työntekijöille jo perehdytysvaiheessa, perehdytysmateriaalien avulla.

Perehdytyksen nykytilaa toimeksiantajayrityksessä selvitettiin henkilökunnalle teetettyjen yksilöhaastatteluiden avulla. Haastatteluiden avulla pyrittiin selvittämään, miten työntekijät ovat kokeneet perehdytysprosessin toimeksiantajayrityksessä sekä perehdyttävän että perehdyttäjän näkökulmasta. Myös työntekijöiden kehitysehdotuksia perehdytysprosessin parantamisesta kartoitettiin haastatteluissa. Yhteenvetona alkukartoituksesta voidaan todeta, että toimeksiantajayrityksen perehdytys on tähän asti kattanut lähinnä työtehtävien opastuksen, mutta tutustuttaminen työpaikkaan, käytäntöihin ja työsuhteeseen liittyviin asioihin, sekä poikkeustilanteisiin valmistaminen ja turvallisuusohjeiden läpikäyminen on ollut vajavaista.

Työn teoriaosassa tarkastellaan perehdyttämistä sekä sen hyötyjä ja tavoitteita niin yksilön kuin yrityksenkin kannalta. Perehdyttämisen lisäksi työn teoriaosassa käsitellään asiakaskokemusta, sen muodostumisen vaiheita sekä vaikutuksia yrityksen menestykseen. Tämän lisäksi pohditaan, miten asiakkaan kohtaamisen toimintatavat tulisi huomioida perehdytyksessä.

Kehitetty perehdytysprosessi on kuvattu työn viidennessä luvussa ja tarkoituksena on, että tätä raporttia tullaan hyödyntämään toimeksiantajayrityksessä. Raportti on laadittu niin, että sen avulla perehdytysmateriaaleja pystytään hyödyntämään tarkoituksenmukaisesti ja perehdytysprosessista saadaan hiottua toimiva kokonaisuus ja yhtenäinen toimintamalli. Itse perehdytysmateriaalit löytyvät liitteistä ja niiden työstämiseen on saatu arvokasta palautetta ja kehitysehdotuksia toimeksiantajayrityksen henkilöstöltä. Palautteen ja yhteistyön avulla saatiin luotua toimiva kokonaisuus kyseiseen organisaatioon.

ASIASANAT:

Perehdyttäminen, perehdytysopas, asiakaskokemus, asiakkaan kohtaaminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Business Administration

2020 | 43 pages, 18 appendices

Roosa Huilla

DEVELOPMENT OF ORIENTATION PROCESS

- Case: Neste Toijala

The aim of this thesis was to develop comprehensive orientation process and materials to Neste Toijala service station. Because the client company didn't have orientation plan or unitary way to work there was a significant development target as the base of this work. The goal of this work was also advance understanding of the importance and formation of customer experience as well as to bring this knowledge to new employees already in the introduction phase.

The current state of introduction in the client company was researched using individual interviews of the employees. The purpose of these interviews was to find out how the current employees have experienced orientation process in the role of both receiving and teaching. The aim was also to see if the employees have any suggestions how to improve the orientation plan. As the conclusion of the interviews it can be noted that so far the orientation of the client company has included only work tasks guidance, but introduction to workplace, way of working and employment has been deficient. Also preparation for emergencies and the briefing of safety instructions has a lot to be improved.

The theoretical background of this thesis consists of orientation and its benefits for the company and the employee. In the theory section there is also discussion of meaning and formation of customer experience and how it affects business success.

The developed orientation process is described in chapter five and intention is that this report will be exploited in the client company. The report has been written so that the orientation material can be used appropriately and that the orientation process can be sharpened to be even better and more functioning. Orientation materials are in the attachments and along this process valuable feedback and development suggestions have been received from the employees of the client company. With feedback and co-operation a well working plan was made to the client company.

KEYWORDS:

Orientation, orientation plan, customer experience, customer encountering

SISÄLTÖ

| | |
|--|-----------|
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY | 8 |
| 2.1 Neste Toijala | 8 |
| 2.2 Perehdytysuunnitelman merkitys toimeksiantajayritykselle | 8 |
| 2.3 Alkukartoitus työntekijähaastatteluiden avulla | 9 |
| 2.3.1 Haastattelun toteutus | 9 |
| 2.3.2 Haastattelun tulokset | 10 |
| 3 PEREHDYTTÄMINEN | 11 |
| 3.1 Hyödyt ja tavoitteet | 11 |
| 3.1.1 Tehokkuus | 12 |
| 3.1.2 Laatu | 12 |
| 3.1.3 Turvallisuus | 13 |
| 3.2 Roolit | 13 |
| 4 ASIAKASKOKEMUS | 15 |
| 4.1 Asiakaskokemuksen muodostumisen prosessi | 15 |
| 4.2 Asiakaskokemuksen merkitys liiketoimintaan | 16 |
| 4.3 Asiakaskokemuksen huomioiminen perehdytyksessä | 16 |
| 5 PEREHDYTYSPROSESSI, NESTE TOIJALA | 18 |
| 5.1 Valmistautuminen | 19 |
| 5.2 Ennen ensimmäistä työpäivää | 19 |
| 5.3 Perehdytys työpaikalla | 20 |
| 5.4 Perehdytys jatkuvana prosessina | 21 |
| 5.5 Perehdytysmateriaali | 21 |
| 6 POHDINTA | 23 |
| LÄHTEET | 25 |

LIITTEET

- Liite 1. Tervetuloa taloon! -infopaketti.
- Liite 2. Perehdytysopas Neste Toijala.

1 JOHDANTO

Tämän työn tarkoituksena on luoda kokonaisvaltainen perehdytysprosessi materiaaleineen Neste Toijalan huoltoasemalle. Työn tavoitteena on lisätä ymmärrystä asiakaskokemuksen muodostumisesta ja merkityksestä toimeksiantajayrityksessä sekä parantaa toiminnan tehokkuutta ja yhtenäisyyttä, perehdyttämisen avulla.

Perehdytysuunnitelman avulla seurataan uuden työntekijän kehittymistä sekä varmistetaan, että hän omaksuu kaiken tarvittavan. Hyvin suunnitellulla ja toteutetulla perehdytyksellä nopeutetaan uuden työntekijän sopeutumista sekä motivoidaan häntä onnistumisiin ja työssä viihtymiseen. Onnistuneen perehdytyksen myötä hyöty uuden työntekijän panoksesta saadaan nopeammin ja tehokkaammin. Näkemällä perehdytys jatkuvana prosessina, voidaan mahdollistaa myös pidempään talossa olleiden työntekijöiden osaamisen täydentäminen, sekä toimintatapojen yhtenäistäminen.

Perehdytyksen lisäksi tämän työn teoriaosassa käsitellään asiakaskokemuksen merkitystä ja sen vaikutusta liiketoimintaan. Asiakkaat äänestävät yhä herkemmin jaloillaan ja omien mielipiteiden ja kokemusten esiintuominen on sosiaalisen median myötä äärimmäisen helppoa. Myös vaihtoehtoisia palveluntarjoajia on helpompi löytää ja niitä on mahdollista vertailla laajaltikin jo kotisohvalta käsin muiden kuluttajien palautteiden ja arvioiden kautta. Asiakaskokemuksen merkitys on nyt suurempi kuin koskaan, eikä se ole hiipumassa, vaikka siitä puhuminen saattaisi ajan mittaa vähentyä. Asiakkaat kuitenkin ovat jo tottuneen hyvään palveluun ja osaavat sitä vaatia. Asiakkaiden odotusten noustessa myös hyvän asiakaskokemuksen tuottaminen vaatii enemmän. Tässä muutoksessa on pysyttävä mukana.

Koska huoltoaseman kaltainen työpaikka saattaa olla monen nuoren ensimmäinen kosketus työelämään, on perehdytyksessä hyvä ottaa huomioon asiakaskohtaamisen ja asiakaspalvelun peruspilarit. Moni osaa ajatella, mitä itse asiakaspalvelulta asiakkaana odottaa tai erityisesti osaa huomata asiakaspalvelijan puutteet ja virheet, jos niitä omalle kohdalle sattuu. Kuitenkin itse asiakaspalvelijana työskennellessä ja varsinkin työuraa aloittaessa ei välttämättä osaa nähdä omaa toimintaansa objektiivisesti, ja tulee helposti uppouduttua itse työtehtäviin niin, että asiakkaan huomioiminen jää taka-alalle. Asiakkaita varten siellä töissä kuitenkin ollaan ja se tulisi pitää tärkeimpänä mielessä.

Kehitetty perehdytysprosessi on kuvattu työn viidennessä luvussa ja tarkoituksena on, että tätä raporttia tullaan hyödyntämään toimeksiantajayrityksessä. Raportti on laadittu niin, että sen avulla perehdytysmateriaaleja pystytään hyödyntämään tarkoituksenmukaisesti ja perehdytysprosessista saadaan hiottua toimiva kokonaisuus ja yhtenäinen toimintamalli.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

2.1 Neste Toijala

Toimeksiantajayritys on liki 30 vuotta Akaan Toijalassa toiminut kauppiasvetoinen huoltoasema, joka on vuodesta 2001 asti kuulunut Nesteen liikenneasemaverkostoon. Neste Toijala työllistää tällä hetkellä kuusi työntekijää. Neste Toijala tarjoaa viihtyisän tauko paikan kahvin ja pullan äärellä, tai nälän yllättäessä keittiön antimet (Scanburger ja Piff) sekä pienempään nälkään vitriinistä löytyvät täytetyt sämpylät, lihapiirakat ja paninit.

Neste Toijalan liikenneasemalta löytyy myös Autoasi -autohuolto sekä vasta uusittu autopesu. Myymälän puolelta löytyy virvokkeita ja makeisia sekä kattava autotarvikevalikoima öljyistä jarrunesteisiin ja pyyhkijänsulista polttimoihin. Liikenneaseman työtehtävät ovatkin hyvin moninaiset ja opittavaa uudella työntekijällä riittää. Työvuorossa on pääosin kaksi henkilöä kerrallaan.

2.2 Perehdytys suunnitelman merkitys toimeksiantajayritykselle

Toimeksiantajayrityksessä kirjallisen perehdytys suunnitelman puute, sekä henkilöstön vaihtuvuus viimeisen muutaman vuoden aikana luovat tarpeen suunnitellulle ja kattavalle perehdytysprosessille. Uuden työntekijän perehdytys toimeksiantajayrityksessä on tähän asti kattanut työnopastuksen niin sanotusti vierihoidona toteutettuna, jossa työtehtävät on opastettu tulokkaalle opastajan kokemuksen ja muistin varassa ilman yhtenäistä suunnitelmaa. Itse perehdytys, eli tutustuttaminen työpaikkaan, käytäntöihin ja työsuhteeseen liittyviin asioihin, on jäänyt vähäiseksi. Myös poikkeustilanteisiin valmistaminen ja turvallisuusohjeiden läpikäyminen on ollut vajavaista.

Koska perehdytys toimeksiantajayrityksessä on aikaisemmin kattanut lähinnä pelkän työtehtävien opastuksen, on siinä vaarana, että työtehtävien suorittaminen menee asiakkaan huomioimisen edelle. Tästä syystä tietoisuutta asiakaskokemuksen merkityksestä tulee lisätä ja heti perehdytysvaiheessa varmistaa, että asiakaspalvelun peruspiirit ovat tulokkaalla hallussa.

2.3 Alkukartoitus työntekijähaastatteluiden avulla

Perehdytyksen nykytilaa toimeksiantajayrityksessä selvitettiin henkilökunnalle teetettyjen yksilöhaastatteluiden avulla. Haastatteluiden avulla pyrittiin selvittämään, miten työntekijät ovat kokeneet perehdytysprosessin toimeksiantajayrityksessä, sekä perehdyttävän että perehdyttäjän näkökulmasta. Haastattelun avulla haluttiin myös kartoittaa työntekijöiden kehitysehdotuksia perehdytysprosessin parantamisesta.

2.3.1 Haastattelun toteutus

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina eli puolistrukturoituina haastatteluina. Puolistrukturoidusta haastattelusta on löydettävissä toisistaan hieman poikkeavia määritelmiä. Yhteistä näille määritelmille kuitenkin on, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. Puolistrukturoidussa haastattelussa voivat haastattelun kysymykset olla kaikille haastateltaville samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltava saa vastata avoimesti omin sanoin. Toisen määritelmän mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta niiden järjestystä voidaan muuttaa. Joissain tapauksissa haastattelija voi vaihdella ennalta määrättyiden kysymysten sanamuotoa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua, ja muissa puolistrukturoiduissa haastatteluissa kysymykset tai jopa niiden muotoilu on kaikille samat. Teemahaastattelu -nimellä viitataan siihen, että haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Tässä työssä teemahaastattelu toteutettiin Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 48) määritelmän mukaisesti, eli haastattelun teemat oli ennalta päätetty, sekä tarkentavia tukikysymyksiä oli etukäteen mietitty. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja niissä tähdättiin keskustelunomaiseen vuoropuheluun, jossa haastateltavan omat kokemukset ja tulkinnat saataisiin parhaiten esille.

Haastatteluun valittuja teemoja olivat:

- Kokemukset perehdytysprosessista Neste Toijalassa (perehdyttävän ja perehdyttäjän rooleissa)

- Asiakaskohtaaminen työpaikalla ja sen opastaminen
- Kehitysideat perehdytykseen

2.3.2 Haastattelun tulokset

Haastatteluiden alussa haastateltavat saivat kertoa kokemuksensa omasta perehdytyksestään. Suurimmalla osalla haastateltavista on jäänyt perehdytyksestään päällisin puolin tyytyväinen mielikuva. Koettiin, että työtehtävien opastukseen on siirrytty ripeästi ja sitä myötä nopeasti päässyt itsenäisesti työskentelemään. Kuitenkin keskustelun edetessä, myös puutteita havaittiin. Osa koki työtehtävien opastuksen olleen liian hätäistä ja että ei saanut riittävästi tukea työnopastuksen alkuvaiheessa. Lähes jokaisessa keskustelussa nousi esiin tunne, että perehdytystä ei oltu vastuutettu kenellekään tietylle. Vaikka perehdytys jonkun kohdalla olisikin vastuutettu jollekin tietylle, ei siitä olla avoimesti uuden työntekijän kanssa keskusteltu. Monessa tapauksessa haastateltava osasi kyllä nimetä kuka hänelle on erinäisiä työtehtäviä opastanut, mutta päällimmäisin tunne oli, että kukaan ei varsinaisesti seurannut missä perehdytyksen kanssa mennään ja että opastaja opetti asioita oman muistinsa varassa ilman varsinaista suunnitelmaa.

Kukaan haastateltavista ei muistanut, että asiakkaan kohtaamista tai asiakaspalvelua olisi kyseisellä työpaikalla sen enempää opastettu, ehkä joskus kehoitettu hymyilemään tai tervehtimään asiakasta. Osa koki, että ei itse olisi opastusta tarvinnutkaan, mutta jokainen oli sitä mieltä, että asiakaskohtaamisen perusasiat tulisi perehdytyksessä käydä läpi, tai ainakin varmistaa, että uudella tulokkaalla on kyseiset asiat hallussa.

Perehdytyksen kehittämisestä keskusteltaessa nousi esiin toive siitä, että perehdytyksessä olisi joku idea, "punainen lanka". Jokainen haastateltavista koki, että jonkunlainen kirjallinen materiaali perehdytyksen tueksi olisi hyödyllinen, jotta voidaan varmistaa, että kaikki tarvittava tulee opastettua. Erityisenä huomiona jokaisessa keskustelussa tuli esille turvallisuusohjeiden läpikäyminen, joka tähän asti on ollut melko vajavaista. Yksittäisinä nostoina parempaa opastusta kaivattiin huoltamon avaamiseen ja sulkemiseen, Veikkaus- ja Totokoneiden käyttöön, sekä siivoamiseen ja yleiseen puhtaanapitoon. Perehdyttäjältä puolestaan toivottiin hyvää läsnäoloa sekä tukea ja opastusta erityisesti perehdytyksen alkuvaiheessa.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa tavat, ihmiset sekä työsuhteeseen ja -tavoitteisiin liittyvät asiat. Työnopastus puolestaan pitää sisällään kaikki itse työn tekemiseen liittyvät asiat kuten työtapojen ja -menetelmien opastuksen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Joki 2018,111.)

Perehdyttämistä hyödynnetään myös silloin, kun työntekijä palaa pitkän poissaolon jälkeen takaisin työhönsä ja silloin, kun työntekijöitä opastetaan uusien laitteiden tai välineiden käyttöön. Myös työtehtävien muuttuessa organisaation sisällä, tulee työntekijää perehdyttää uusiin tehtäviinsä. (Eräsalo 2008, 61.)

3.1 Hyödyt ja tavoitteet

Perehdytyksestä on hyötyä niin yksilön kuin yrityksenkin tasolla. Uusi työntekijä tuntee olonsa turvalliseksi, kun tietää saavansa tehtäviinsä perinpohjaisen opastuksen. Hän pääsee myös nopeammin osaksi työyhteisöä. Hyvin suunniteltu perehdytys vähentää alun informaatiotulvaa ja jännitystä, kun työntekijällä on alusta asti työyhteisöön liittyvät perustiedot hallussa, sekä selkeä käsitys miten perehdytyksessä edetään. (Joki 2018, 111; Pellinen 2020.)

Yksi perehdytyksen perustavoitteista on luoda työntekijälle myönteinen asennoituminen yritystä ja sen päämääriä kohtaan. Työntekijä todennäköisemmin sitoutuu yritykseen työntekijänä ja edustaa yritystä ylpeänä, kun hän kokee yrityksen ja sen päämäärät omikseen. Työntekijälle tulee kertoa, millaista toimintaa tavoitellaan käytännön työssä, sekä mitkä arvot toimintaa ohjaavat. (Eräsalo 2008, 61.) Pyritään siis karsimaan ”olen vain töissä täällä” -asennetta sekä työtehtävien pakonomaista suorittamista ja saada sen sijaan työntekijät aidosti toimimaan yrityksen yhteisiä tavoitteita kohden ja työskentelemään avuliain mielin, niin työkavereita kuin asiakkaitakin kohtaan. Eräsalo (2008, 61) kuitenkin huomauttaa, että uudelta työntekijältä ei saa edellyttää valmiiseen muottiin täydellisesti asettumista, koska tällaisen toiminnan myötä yritys hukkaa oman mahdollisuutensa kehittyä uuden työntekijän avulla.

3.1.1 Tehokkuus

Liiketoiminnassa tähdätään nykypäivänä vahvasti tehokkuuteen. Tehokkuus on kykyä toimia nopeasti, sujuvasti ja laadukkaasti, kuitenkin mahdollisimman pienin kustannuksin. Henkilöstön työpanoksen oikein kohdistamisella sekä henkilöstön osaamisella on suuri vaikutus tehokkuuteen. Riittämätön osaaminen voi aiheuttaa virheitä ja viivästyksiä, joiden myötä tehokkuus kärsii. Monissa organisaatioissa henkilöstö on yksi suurimmista yksittäisistä kustannuseristä, joten sen vaikutus kustannustehokkuuteen on merkittävä. (Viitala 2014, 9.)

Viitalan (2014, 9) mukaan oikein kohdennettu, osaava, hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö on sekä tuotannollisen tehokkuuden että kustannustehokkuuden kannalta paras tae. Näihin tehokkaan henkilöstön ominaisuuksiin on mahdollista vaikuttaa onnistuneen perehdytyksen avulla. Hyvin suunnitellulla ja toteutetulla perehdytyksellä voidaan nopeuttaa uuden työntekijän sopeutumista, varmistaa hänen osaamisensa sekä motivoida häntä onnistumisiin ja työssä viihtymiseen. Perehdytyksen myötä virheet vähenevät ja niiden korjaamiseen käytetty aika säästetään (Joki 2018, 111).

Ajattelemalla perehdytys jatkuvana prosessina, voidaan tehostaa myös kokeneempien työntekijöiden toimintaa. Vallitsevia toimintatapoja on hyvä aika ajoin tarkastella kriittisemmin ja välttää kumoamasta kehitysideoita ”näin se on aina tehty” -ajattelulla (Eräsalo 2008, 62). Kun uusia toimintatapoja ja käytäntöjä lähtee avoimin mielin kokeilemaan, saattaa joskus jopa yllättyä, kun jonkun asian pystyykin tekemään entistä helpommin tai vaivattomammin.

3.1.2 Laatu

Henkilöstön rooli toiminnan, tuotteiden ja palveluiden laatuun on merkittävä. Jos yritys haluaa kehittää toimintansa laatua, on sen huolehdittava, että työntekijät tekevät hyvää työtä ja pysyvät yrityksessä. Puutteet henkilöstön osaamisessa ja työhön sitoutumisessa heijastuvat työn laatuun ja sen myötä vaikuttaa vahvasti asiakkaan kokemukseen yrityksen toiminnasta. Edes loistavan palvelukonseptin tai tuoteinnovaation omaava yritys ei pelasta asiakastaan pettymykseltä, jos työntekijä käyttäytyy tylästi asiakasta kohtaan tai asiakas saa huonosti kootun tai asennetun tuotteen. (Viitala 2014, 9.) Huolellisella

perehdytyksellä varmistetaan uuden työntekijän osaaminen ja annetaan hänelle valmiudet laadukkaan työn tekemiseen.

3.1.3 Turvallisuus

Turvallisuus on perehdytyksen tavoitteista niin yksilön kuin yrityksenkin kannalta oleellisin tavoite. Perehdytyksen avulla varmistetaan, että uusi työntekijä sisäistää työvälineiden turvallisen käytön, sekä osaa välttää tiedossa olevia turvallisuusriskejä. Vähimmäisvelvoite perehdytykselle onkin määritelty työturvallisuuslaissa:

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §.)

3.2 Roolit

Ennen uuden työntekijän saapumista tulee suunnitella läpikäytävät asiat sekä sopia, kuka perehdyttämisestä huolehtii. Vastuu perehdyttämisen suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta on esimiehellä, mutta hän voi delegoida erilaisia perehdytykseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä siihen sopiville henkilöille. Perehdyttämiseen osallistujia voi olla useampikin, kunhan jokainen tietää vastuunsa ja tehtävänsä osana kokonaisuutta ja saa tarvitsemansa avun ja materiaalit työnsä tueksi. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Nykänen 2017.)

Esimiehen on varmistettava, että perehdyttäjillä on riittävät tiedot, taidot ja valmiudet tehtävän hoitamiseen. Myös perehdyttäjän omalla mielenkiinnolla on suuri vaikutus

perehdytyksen onnistumiseen sekä siihen, kokeeko tulokas itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi. Perehdyttäjäksi kannattaa siis valita henkilö, joka on tehtävään halukas ja kiinnostunut. Usein myös sellainen henkilö, jonka omasta perehdytyksestä ei ole kovinkaan kauaa, voi sopia hyvinkin perehdyttäjäksi, kun asiat ovat tuoreessa muistissa. Tietysti tässäkin tapauksessa perehdyttäjän osaaminen ja halukkuus tehtävään on varmistettava etukäteen. (Joki 2018, 115.)

4 ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan asiakkaan yrityksestä muodostamaa käsitystä kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden perusteella. Tämän käsityksen muodostuminen alkaa hyvin varhaisessa vaiheessa, jo ennen varsinaista asiointia yrityksen kanssa. (Korkeakoski 2019, 19.)

Kuten Korkeakoski (2019, 19) toteaa, asiakaskokemus ja henkilöstökokemus kulkevat käsikädessä ja niillä on suuri vaikutus toisiinsa. Hyvän asiakaskokemuksen ja -palautteen myötä usein myös henkilöstökokemus paranee ja tästä voi muodostua positiivinen ”oravanpyörä”. Tässä työssä paneudutaan kuitenkin pääosin asiakaskokemukseen ja sen merkitykseen yrityksen menestymisessä. On kuitenkin hyvä tiedostaa henkilöstökokemuksen vaikutus asiakaskokemukseen, ja sitä pyritäänkin huomioimaan lähtökohtaisesti koko perehdytysprosessin avulla. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys on osaltaan mukana henkilöstökokemuksen parantamisessa.

4.1 Asiakaskokemuksen muodostumisen prosessi

Asiakaskokemuksen muodostumisen prosessi voidaan jaotella kolmeen vaiheeseen; ennakkokokemus, ydinkokemus ja jälkikokemus. Ennakkokokemus syntyy tiedonhaun ja palveluun tutustumisen vaiheessa. Tähän vaiheeseen muiden kuluttajien arvioinneilla ja suosituksilla on suuri vaikutus erityisesti sosiaalisen median aikakautena. Myös ydinkokemusta edeltävät yhteydenotot yritykseen sekä palvelun saavuttamisen helppous osaltaan muodostavat ennakkokokemusta. Ennakkokokemuksen perusteella asiakas tekee päätöksen, aikooko asioida kyseisen yrityksen kanssa. (Eskelinen 2019.)

Ydinkokemus muodostuu palvelun saavuttamisesta, ostotapahtumasta ja itse palvelukohtaamisesta. Erityisesti tässä vaiheessa yrityksen onnistuminen hyvän asiakaskokemuksen tuottajana vaikuttaa kokonaisuuteen ja kyseisen asiakkaan antamiin suosituksiin ja arviointeihin. Tässä vaiheessa pienilläkin yksityiskohdilla on suuri painoarvo kokonaisuuden kannalta. (Eskelinen 2019.) Esimerkiksi asiakaspalvelijan asenteella tai hymyllä voi olla merkittävä vaikutus asiakkaan kokemukseen kyseisestä kohtaamisesta. Asiakkaat arvostavat sitä, että heidät huomataan heti yritykseen saapuessaan ja että heidän puheluihinsa vastaa henkilö, joka osaa ja haluaa auttaa (Juuti 2015, 105).

Jälkikokemus syntyy ydinpalvelun jälkeisissä vaiheissa, kuten tuotteen tai palvelun arvioinnissa, asiakaspalaute- ja reklamaatiotilanteissa sekä vuorovaikutustilanteissa muiden asiakkaiden kanssa. Asiakkaan kokemaan arvoon jälkikokemuksella voi olla suurikin merkitys. Hyvä jälkikokemus lisää usein asiakastyytyväisyyttä ja sitä myötä lisämyynnin mahdollisuuksia. Huonosta jälkihoidosta voi puolestaan aiheutua reklamaatioita, tuotepalautuksia tai negatiivisia arvosteluja. (Eskelinen 2019.)

4.2 Asiakaskokemuksen merkitys liiketoimintaan

Kaiken liiketoiminnan keskiössä on asiakkaan kohtaaminen. Tuotteiden ja palveluiden lisäksi asiakkaat ostavat myös ratkaisuja, vaivattomuutta ja mieleenpainuvia kohtaamisia. Kun asiakkaat ovat tyytyväisiä, he todennäköisemmin ostavat kyseiseltä yritykseltä jatkossakin ja parhaassa tapauksessa suosittelevat yritystä myös tuttavilleen. (Joki 2018, 26.) Asiakkaiden lisääntyneen vallan myötä asiakaskokemukseen keskittymisestä on tullut yrityksen menestyksen kannalta välttämätöntä (Koivisto ym. 2019, 13).

Positiivisella asiakaskokemuksella on tutkitusti hyötyä yrityksen liiketoimintaan. Se näkyy yrityksen tuloksessa tuottojen kasvuna sekä kustannussäästöinä. Tuottojen kasvua syntyy, kun tyytyväiset ja uskolliset asiakkaat ostavat useammin ja enemmän sekä herkemmin myös suosittelevat yrityksen tuotteita ja palveluita muille. Kustannussäästöt puolestaan syntyvät esimerkiksi, kun kaikkien yrityksen saamien suositusten myötä, uusi-asiakashankintaan ei tarvitse käyttää enää yhtä paljon resursseja. Lisäksi tyytyväinen asiakas reklamoi vähemmän, joten reklamaatioiden käsittelyyn käytetty aika säästyy. Asiakkaiden tyytymättömyys vaikuttaa puolestaan päinvastaisella tavalla. Yrityksen tuottaessa heikkoa asiakaskokemusta, asiakkaiden hintaherkkyys kasvaa ja he herkemmin ostavat jatkossa tuotteen tai palvelun muualta. Tyytymättömien asiakkaiden levittämä huono palaute saattaa johtaa asiakaskatoon, varsinkin jos tyytymättömiä kommentteja samasta yrityksestä löytyy paljon. Tämän myötä uusien asiakkaiden hankkiminen sekä reklamaatioiden käsittely kuluttavat enemmän resursseja. (Watermark Consulting, 2019.)

4.3 Asiakaskokemuksen huomioiminen perehdytyksessä

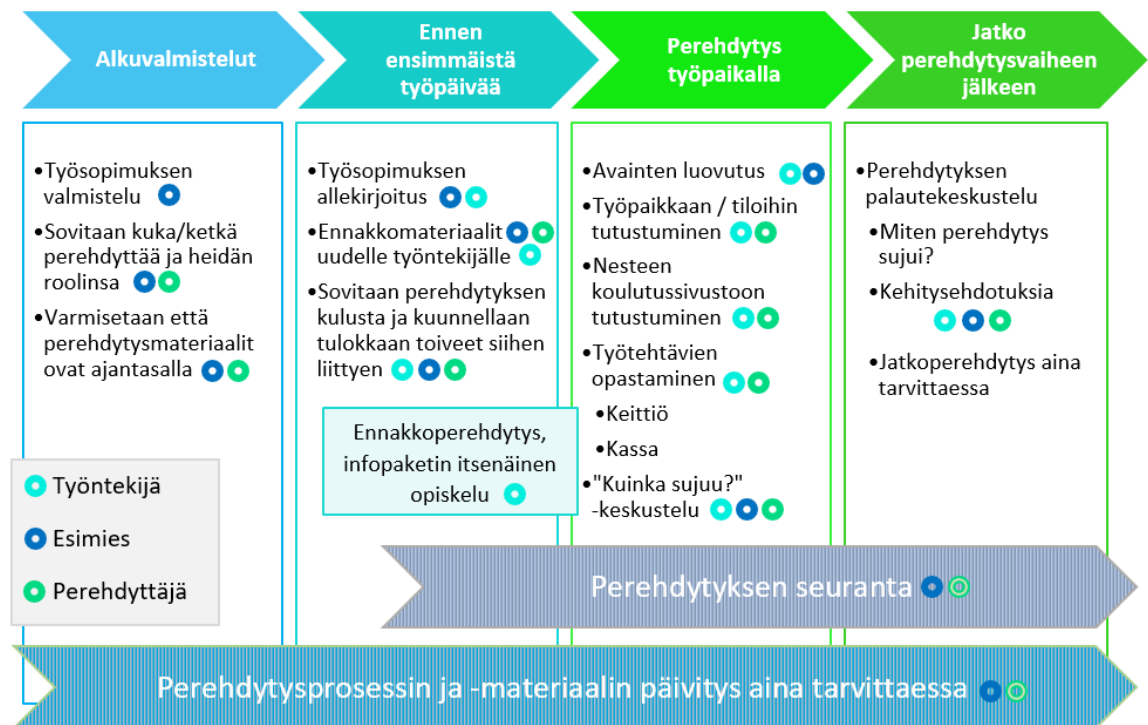
Perehdytyksen avulla voidaan varmistaa, että jokainen työntekijä tietää oman roolinsa asiakaskokemuksen muodostajana ja tietää miten voi toiminnallaan siihen vaikuttaa.

Ydinkohtaamisessa pienikin seikka voi olla merkittävä asiakkaan kokeman arvon kannalta, ja erityisesti tämä tulee huomioida työntekijää perehdytettäessä. Kun asiakkaan kohtaamisen perusasiat opastetaan jo ennakkoperehdytyksessä, pääsee uusi työntekijä hyödyntämään ja kehittämään oppejaan käytännössä heti alusta lähtien. Koska kaikkea ei aina välttämättä sisäistä pelkällä lukemisella, on perehdyttäjän tärkeää näyttää esimerkkiä omalla toiminnallaan asiakkaan kohtaamisen toimintatavoista, sekä antaa tarvittaessa myös rakentavaa palautetta uudelle työntekijälle. Myös asiakaspalaute ja reklamaatiotilanteisiin tulee henkilökuntaa valmistaa, koska monesti hienosti hoidetulla reklamaatiotilanteella voidaan luoda asiakkaalle positiivinen jälkikokemus pienen pettymyksen jälkeenkin. Ainahan reklamaation aiheetkaan eivät ole kyseisen yrityksen työntekijöistä johtuvia, jos esimerkiksi tehtaalta tullessa tuotteessa on valmistusvirhe. Tärkeää kuitenkin on, että vastuuta virheestä ei sysätä muualle, vaan otetaan tilanne haltuun ja asiakkaan huoli tosissaan ja pyritään löytämään hänelle sopiva ratkaisu.

5 PEREHDYTYSPROSESSI, NESTE TOIJALA

Tämän työn kehittämisosion tarkoituksena on luoda perehdytysopas sekä toimiva perehdytysprosessikokonaisuus Neste Toijalan huoltamolle. Perehdytysmateriaalit (Liite 1&2) ovat kattava pohja perehdytyksen toteuttamiselle, mutta on tärkeää, että jokaisen perehdytettävän kohdalla mietitään erikseen, mihin juuri hänen perehdytyksessään on tärkeää keskittyä. Perehdytyksen tavoitteista ja kulusta onkin tärkeää keskustella uuden tulokkaan kanssa avoimesti, jotta hänen omat tarpeensa ja parhaat oppimistavat saadaan huomioitua.

Alkukartoituksena toteutetussa henkilöstöhaastattelussa nousi esille myös toive asiakas-kohtaamisten opastuksesta ja hyvän asiakaspalvelun toimintatapojen ohjeistamisesta. Tärkeimmät pointit asiakkaan kohtaamisesta ohjeistetaan nyt Tervetuloa taloon! -infopaketissa (Liite 1) sekä myös Nesteen koulutussivustolla.



Kuva 1. Perehdytysprosessi.

Yllä olevassa kaaviossa on kuvattu kehitetty uuden työntekijän perehdytysprosessi toimiksiantajayrityksessä Blueprint -ajatusta hyödyntäen (Tuulaniemi 2011, 91). Siinä on esitetty perehdytysprosessin eteneminen, sekä se, kuka mihinkin prosessin vaiheeseen osallistuu.

5.1 Valmistautuminen

Uuden työntekijän tuloon on valmistauduttava huolellisesti etukäteen. Tiedotetaan kaikille työntekijöille uudesta tulokkaasta hyvissä ajoin ja milloin hän työnsä aloittaa. Varmistetaan, että uudelle työntekijälle löytyy työvaatteet ja että perehdytysmateriaali on ajan tasalla. Sovitaan myös avoimesti, ketkä uuden työntekijän perehdytykseen osallistuvat, vähintään valitaan perehdytykselle vastuuhenkilö. Kaikilla on hyvä olla tiedossa kuka kyseisien tulokkaan perehdytyksestä vastaa ja vastuuhenkilön olla tehtäväänsä motivoitunut.

Vastuuhenkilön tehtävänä on ottaa uusi tulokas vastaan ja tutustuttaa tämä työpaikkaan ja tiloihin. Vastuuhenkilö seuraa perehdytettävän kehittymistä ja varmistaa, että hänelle tulee opastettua kaikki tarpeellinen. Tarvittaessa vastuuhenkilöitä voi valita useamman, kunhan heidän vastuualueensa on selkeästi määritelty. Esimerkiksi aamuvuoron ja iltavuoron tehtäviin voi olla eri perehdyttäjät, jos sillä hetkellä osa työntekijöistä tekee selkeästi aamuvuoropainotteisesti ja osa taas enemmän iltavuoroa. Jako voidaan tehdä myös keittiön ja kassan tehtävien välille, jos se nähdään tarpeelliseksi.

Perehdyttäjille on myös tehtävä selväksi, onko uuden tulokkaan tarkoitus tehdä kaikkia huoltoaseman työtehtäviä, vai esimerkiksi ainoastaan keittiön puolta. Näitä rajoituksia tehdään usein esimerkiksi koulun kautta työharjoitteluun tulevien kohdalla. Esimerkiksi kokiksi opiskelevalle voi olla hyödyllisempää tehdä pääosin keittiön tehtäviä. Näitä asioita mietitään tietysti myös harjoittelijan itsensä kanssa ja keskustellaan, mikä hänen tilanteeseensa parhaiten sopisi.

5.2 Ennen ensimmäistä työpäivää

Ennen ensimmäistä työpäivää suunnitellaan perehdytyksen eteneminen, aikataulu sekä osa-alueiden vastuuhenkilöt hyödyntäen perehdytysoppaan (Liite 2) perehdyttäjän muistilistaan. Muistilistasta voidaan tarvittaessa myös karsia osioita pois, jos ne eivät ole kyseiseen perehdytykseen olennaisia. Jokaisen uuden työntekijän kohdalla perehdytykseen kuuluu kuitenkin aina listan ensimmäiset viisi kohtaa; ennakkoperehdytys, tiloihin tutustuminen, mistä löytyy mitään, turvallisuusohjeet sekä Nesteen koulutussivustoon tutustuminen. Työnopastuksessa puolestaan on enemmän muokkaamisen varaa ja opastettavista tehtävistä voidaan karsia pois ne, mitä kyseisen työntekijän ei tarvitse

osata, tai joidenkin tehtävien opastaminen voidaan ajoittaa selkeästi myöhemmälle. Esimerkiksi tilausten tekeminen usein hoituu pidempään työskennelleiden toimesta, joten sitä voidaan harjoitella sitten kun muut työtehtävät sujuvat jo mallikkaasti.

Perehdytysprosessia tulee muokata jokaiselle tulokkaalle sopivaksi. Uuden työntekijän kanssa on hyvä keskustella avoimesti työn tavoitteista, sekä perehdytyksen kulusta. Aina esimerkiksi kokiksi opiskelevalle työharjoittelijalle ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista opettaa kassan tehtäviä, ja harjoittelijan omia ajatuksia onkin hyvä tässä asiassa kuunnella. Kaikki eivät myöskään opi asioita samalla tavalla, joten yksilön tarpeet tulee tässäkin huomioida, jotta perehdytyksestä saadaan paras hyöty irti. Jollain tavalla työtehtäviä on joka tapauksessa hyvä jaotella perehdytyksen alussa, ettei tule liiallista informaatiotulvaa. Riippuen sen hetken tarpeesta uusi työntekijä saa siis perehtyä ensin joko keittiön tai kassan tehtäviin. Uuden työntekijän sekä perehdyttäjien kanssa sovitaan, missä järjestyksessä ja millaisella aikataululla eri tehtäväkokonaisuuksia käydään läpi.

5.3 Perehdytys työpaikalla

Ensimmäinen työpäivä on hyvä aloittaa tiloihin tutustumalla ja näyttämällä uudelle tulokkaalle mistä löytyy mitään. Myös turvallisuusohjeet tulee käydä läpi ensimmäisenä päivänä. Kerrotaan tulokkaalle missä hätätoimintaohje -vihko sijaitsee ja käydään sen sisältö yhdessä läpi. Näytetään missä sijaitsee ja miten toimii hätäseis -napit, sekä polttonesteiden imeytysaine. Tämän jälkeen tulokas saa rauhassa tutustua Nesteen koulutus sivustoon, jonka avulla hän oppii Neste asemien yleisiä toimintaohjeita, palvelulupaukset sekä pääsee tutustumaan polttoaine- ja autokemikaalivalikoimaan. Koulutussivustolta löytyy myös tietopeli, joka avulla pääsee testaamaan oppimistaan.

Työtehtävien opastaminen alkaa perehdytettävän osalta havainnoimisella. Perehdyttävä näyttää miten tehtävä tehdään ja samalla selostaa mitä tekee ja miksi. Tämän jälkeen voi olla hyvää pyytää uutta työntekijää vielä sanoin selostamaan työtehtävän kulku ennen kuin hän pääsee itse käytännössä kokeilemaan. Tämän jälkeen uusi työntekijä pääsee harjoittelemaan työtä käytännössä, samalla kuin perehdyttävä ohjaa toimintaa rakentavan palautteen kautta. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdyttäjän tehtävänä on seurata, miten perehdytys etenee ja että suunnitellut kohdat perehdyttäjän muistilistalta käydään läpi. Uuden tulokkaan kanssa on hyvä avoimesti keskustella, miten hän kokee perehdytyksen sujuvan. Perehdyttävä kuittaa muistilistaan

asiakokonaisuuden käydyksi siinä vaiheessa, kun perehdytettävä kokee omaksuneensa kyseisen osion sisällön. Kuittaus tehdään siis siinä vaiheessa, kun voidaan olla varmoja, että kyseinen asia on uudelle tulokkaalle opastettu ja hän ymmärtää sen sisällön. Tietysti aina saa kysyä, jos jokin pääsee unohtumaan tai mietityttää, mutta kuittauksella varmistetaan, ettei samaa asiaa ainakaan suotta toisteta alusta asti.

Perehdytyksen päätyttyä pyydetään uudelta työntekijältä palautetta perehdytysprosessin vaiheista ja onnistumisesta. Keskusteluun osallistuu uuden työntekijän lisäksi esimies tai perehdyttäjä tai molemmat. Tässäkin vaiheessa kannustetaan avoimuuteen ja otetaan kehitysehdotukset avosylin vastaan. Uudelle työntekijälle on hyvä mainita jo perehdytyksen aluksi, että tällainen keskustelu tullaan käymään, jotta hän todennäköisemmin osaa tarkastella perehdytysprosessia myös kehittävältä kannalta.

5.4 Perehdytys jatkuvana prosessina

Perehdytys on ajankohtainen aina, kun työ, työtehtävät tai työtavat muuttuvat. Työnopastusta tarvitaan myös silloin, jos annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita, turvallisuusohjeita laiminlyödään, työpaikalla sattuu tapaturma. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Jatkuvan perehdytyksen avulla voidaan myös varmistaa yhtenäiset työtavat sekä työn tehokkuus. Käytettyihin toimintatapoihin aika ajoin kohdistetulla kriittisellä tarkastelulla, voi syntyä hyviä oivalluksia toimintatapojen kehittämiseksi mielekkäämmiksi ja tehokkaammiksi.

5.5 Perehdytysmateriaali

Perehdytysmateriaali on työpaikalla saatavilla sekä paperilla, että sähköisesti. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuus tulee tarkistaa aika ajoin sekä päivittää ja kehittää tarpeen mukaan. Aina kun uusista työtavoista tai -menetelmistä sovitaan, tulee ne heti korjata myös perehdytysmateriaaleihin, jotta sieltä voi tarvittaessa varmistaa, jos jokin pääsee unohtumaan tai on jostain epävarma.

Tervetuloa taloon! -infopaketti

Tervetuloa taloon! -infopaketti (Liite 1) toimii ennakkoperehdytyksenä ja annetaan uudelle työntekijälle tutustuttavaksi jo ennen hänen ensimmäistä työpäiväänsä. Se pitää sisällään perusasiat työnantajasta, työyhteisöstä sekä työsuhteeseen liittyvistä asioista.

Infopakettissa opastetaan myös asiakkaan kohtaamisen periaatteet ja toimintatavat. Kun käytännön asiat esimerkiksi pukeutumisesta ja työpaikkaruokailusta ovat selvillä jo ennen töiden aloittamista, helpottaa se alun jännitystä ja informaatiotulvaa, sekä nopeuttaa itse työnopastuksen alkua (Pellinen 2020).

Perehdyttäjän muistilista

Perehdyttäjän muistilista (Liitteessä 2) on runko perehdytyksen kululle. Siihen suunnitellaan työntekijäkohtaisesti perehdytyksen aikataulu, etenemisjärjestys sekä merkitään kunkin osa-alueen vastuuhenkilöt. Muistilistan avulla seurataan perehdytyksen kulkua sekä varmistetaan, että kaikki tarvittava tulee käytyä läpi.

Tehtäväkortit

Tehtäväkortteihin (Liitteessä 2) on merkitty työvuorojen aikana hoidettavat tehtävät. Tehtäväkortit on jaettu aamu- ja iltavuoroon ja niihin on lueteltu erikseen keittiön tehtävät sekä kassan/myymälän tehtävät. Nämä tehtäväkortit ovat suunniteltu ja muotoiltu tulostettavaksi yksittäin esimerkiksi takahuoneen seinälle laitettavaksi, jotta niistä on helppo kerrata ja tarkistaa, että kaikki on muistettu tehdä. Näiden lisäksi myös huoltoaseman avaamista ja sulkemista varten on omat muistilistansa, joiden avulla uusi tulokas pystyy pienemmällä kynnyksellä hoitamaan avaamisen ja sulkemisen itsenäisesti. Perehdytysoppaasta (Liite 2) löytyy myös viikkotyölista, josta käy ilmi eri viikonpäivinä hoidettavat tehtävät, sekä tilauspäivät ja kuorimien saapuminen.

6 POHDINTA

Alkukartoituksena toteutettujen yksilöhaastatteluiden avulla selvitettiin henkilöstön kokemuksia perehdytyksestä toimeksiantajayrityksessä. Haastatteluiden myötä käsitys perehdytysuunnitelman tarpeesta vahvistui. Jo alkukartoituksesta saadut ideat perehdytyksen toteutukseen, sekä myöhemmin työn edetessä saadut palautteet, auttoivat muodostamaan juuri tähän organisaatioon sopivan perehdytysprosessin ja -materiaalit. Materiaalia työstettiinkin hyvässä yhteistyössä Neste Toijalan henkilöstön kanssa, ja eri osa-alueiden osajien tiedot ja ideat saatiin koottua onnistuneesti yhteen. Toimeksiantaja olikin tuotokseen tyytyväinen, ja työ sai kiitosta sen kattavuudesta, perusteellisuudesta sekä käytännönläheisyydestä.

Tämän työn tavoitteena oli edistää ymmärrystä asiakaskokemuksen merkityksestä ja muodostumisesta toimeksiantajayrityksessä, sekä tuoda tätä ymmärrystä uusille työntekijöille jo perehdytysvaiheessa perehdytysmateriaalien avulla. Tämä työ keskittyi siis toimivan perehdytysprosessikokonaisuuden luomiseen toimeksiantajayrityksessä ja asiakaskokemuksen huomioimiseen tässä prosessissa. Tässä tavoitteessa onnistuttiin hyvin ja asiakkaan kohtaamista opastetaankin jatkossa uudelle työntekijälle jo ennakkoperehdytysvaiheesta lähtien.

Luotua perehdytysprosessia ei ole vielä tätä pohdintaa kirjoitettaessa kokeiltu käytännössä, joten palautetta käytännön kokemusten jälkeen ei vielä tähän saatu. Todennäköistä ja tarkoituksenmukaistakin on, että prosessi tulee muuttumaan ja kehittymään käytön myötä. Tietysti jokaisen perehdytettävän kohdalla perehdytystä muokataan juuri siihen tarpeeseen sopivaksi, mutta mahdollista on, että perehdytysprosessi tulee kokemaan isompiakin muutoksia esimerkiksi tekniikan myötä. Video-ohjeistukset työtehtävien opastukseen voisivatkin olla hyvä lisä tämän kirjallisen suunnitelman rinnalle. Ja tietysti tämä kirjallinen suunnitelma olisi myös mahdollista viedä johonkin sähköiseen kanavaan esimerkiksi nettisivuksi tai sovellukseksi. Tämän tyylisten materiaalien ylläpitäminen koettiin kuitenkin vielä toistaiseksi hyötyynsä nähden työläänä, ja siksi päädyttiin toteuttamaan opas näin perinteisemmällä tavalla. Materiaalit ovat siis saatavilla toimeksiantajayrityksessä sekä paperisena, että Word -tiedostona.

Syvempää ymmärrystä asiakaslähtöisyydestä ja sen kokonaisvaltaisesta toteuttamisesta voitaisiin lähteä tavoittelemaan, kun peruspilarit asiakkaan kohtaamiseen ja palveluun ovat kunnossa. Asiakaskokemuksen määrätietoinen parantaminen edellyttäisi

asiakaskokemuksen mittaamista sekä asiakkaiden toiveiden ja palautteen aktiivista keräämistä. Se olisikin hyvä kehitysaskel tämän työn jatkoksi, ja siitä olisi varmasti hyötyä yrityksen menestymisessä.

LÄHTEET

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013, *Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua*. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 12.4.2020. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua
- Eräsalo, U. 2008, *Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla*. Helsinki: Restamark
- Eskelinen, K. 2019, *Asiakaskokemuksen määritelmä - mitä asiakaskokemus on, miten se rakentuu ja miten sitä johdetaan?* Tustmary blogi. Viitattu 11.4.2020. <https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/asiakaskokemuksen-maaritelma-mita-asiakaskokemus-on/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008, *Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Joki, M. 2018, *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*, 6., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Juuti, P. 2015, *Johda henkilöstö asiakaskeksyyteen*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019, *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Helsinki: Alma Talent.
- Korkiakoski, K. 2019, *Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus : uusi aika, uudenlainen johtaminen*. Helsinki: Alma Talent.
- Nykänen, M. 2017, *Hyvä työura alkaa perehdytyksestä*. Työterveyslaitos. Viitattu 5.4.2020. <https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-perehdytyksesta/>
- Pellinen, J. 2020, *Uuden työntekijän ennakkoperehdytys - sujuvampi alku työsuhteeseen*. Vuolearning blogi. Viitattu 4.4.2020. <https://www.vuolearning.com/fi/blog/ennakkoperehdytys-sujuvampi-alku-uuteen-tyosuhteeseen>
- Tuulaniemi, J. 2011, *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum Media.
- Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Viitala, R. 2014, *Henkilöstöjohtaminen : strateginen kilpailutekijä*. Helsinki: Edita.
- Watermark Consulting 2019, *The Customer Experience ROI Study*. Viitattu 12.5.2020 <https://watermarkconsult.net/blog/2019/01/14/customer-experience-roi-study/>

Tervetuloa taloon!

-infopaketti



Neste Toijalan väki haluaa toivottaa sinut tervetulleeksi joukkoonsa

Odotamme innolla yhteistä taivalta kanssasi! Haluamme muistuttaa, että aina saa kysyä, jos jokin askarruttaa ja myös kehitysehdotuksia otamme mielellämme vastaan.

Tämän ennakkoperehdytysmateriaalin tarkoituksena on tutustuttaa sinut uuden työpaikkasi perusasioihin ja talon tapoihin. Tämä toivottavasti keventää alun informaatiotulvaa ja auttaa sinua pääsemään paremmin alkuun uudessa työssäsi. Tämä materiaali on myös aina työpaikalla saatavilla, eli sieltä voi tarkistaa, jos jokin pääsee unohtumaan.

NESTE
Ainoa suunta on eteenpäin

Sisälllys

| | |
|--|---|
| Tietoja työnantajasta | 3 |
| Työsuhdeasiat | 3 |
| Työsopimus | 3 |
| Työaika | 3 |
| Tuntien laskeminen ja palkkapäivä | 4 |
| Sairastuminen ja työterveyshuolto | 4 |
| Vuosiloma | 4 |
| Tauot, ruokailu | 5 |
| Hygieniä | 5 |
| Pukeutuminen | 5 |
| Asiakaspalvelu | 6 |
| Asiakaspalautte- ja reklamaatiotilanteet | 6 |
| Työnjako | 7 |

Tietoja työnantajasta

Neste Toijala on paikallinen, liki 30 vuotta Akaan Toijalassa toiminut täyden palvelun huoltoasema. Huoltoaseman palveluihin kuuluvat kahvila, keittiön antimet (Scan burger, Piff), autopesu, autohuolto sekä myymälä (autotarvikkeet, makeiset, virvokkeet). Tarjontaamme kuuluvat myös peräkärryn vuokraus, kalastus- ja pyydystinluvut, sekä pääsyliput motocrossradalle, Vauhtipuistoon (mikroautorata) ja ampumaradalle. Meiltä löytyvät myös Veikkaus- ja Toto pisteet. Asiakaskunta koostuu suurelta osin vakioasiakkaista, mutta myös satunnaiskävijöitä riittää.

Neste Toijala on kauppiasvetoinen, Nesteen liikenneasemaverkostoon kuuluva huoltoasema. Nesteen asemilla avainasemassa ovat palvelu, siistit tilat sekä kattava valikoima. Nesteeltä löytyy kaikkia asemia koskevat koulutusivut, joihin sinäkin pääset tutustumaan perehdytyksesi alkutaipaleella.

Työsuhdeasiat

Neste Toijalan huoltoasemalla noudatetaan Kaupan alan työehtosopimusta. Työehtosopimuksessa on sovittu noudatettavista minimiehdoista, joita työnantajan tulee vähintään noudattaa kaikkiin työntekijöihinsä liittyen esimerkiksi palkkaan, työaikaan ja sairausajanpalkkaan.

Työsopimus

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry suosittelee aina kirjallisen työ sopimuksen tekemistä. Työsopimuksesta tulee käydä ilmi työehtosopimuksessa olevan mallilomakkeen mukaiset vähimmäisehdot. Kuitenkin myös suullinen ja sähköinen työ sopimus ovat lain mukaan yhtä päteviä. Jos työ sopimus on suullinen, tulee työnantajan kuitenkin antaa kirjallinen selvitys työn teon keskeisistä ehdoista työ sopimuslain 2 luvun 4§:n mukaisesti.

Koeajan pituus on enintään 6 kuukautta, alle 12 kk määräaikaisessa työsuhteessa enintään puolet työ sopimuksen kestoajasta.

Työaika

Työvuorolistat tehdään kuukaudeksi kerrallaan viimeistään kaksi viikkoa ennen kyseisen työvuorolistan alkua. Vapaa- ja lomatoiveet tulee ilmoittaa hyvissä ajoin ja ne merkitään kassan läheisyydessä olevaan seinäkalenteriin. Tarvittaessa vuoron vaihdosta voidaan sopia toisen vaihdokseen halukkaan työntekijän kanssa. Vuorojen vaihdot merkitään työvuorolistaan. Lähtökohtana kuitenkin on, että työvuorolistaan merkittyyä vuoroja noudatetaan.

Tuntien laskeminen ja palkkapäivä

Jokainen työntekijä laskee työtuntinsa itse. Kuukauden palkka maksetaan saman kuukauden viimeisenä pankkipäivänä (esim. tammikuun palkka maksetaan tammikuun viimeisenä pankkipäivänä). Kyseisen kuukauden työtunnit tulee olla laskettuna ja esimiehelle ilmoitettuna viikkoa ennen palkkapäivää.

Työtunnit lasketaan ja ilmoitetaan tunteina, eli:

15min = **0,25h**

30min = **0,5h**

45min = **0,75h**

Eli esim. työvuoro klo 7.45-14.00 on 6h 15min => **6,25h**

Iltalisä tulee klo 18.00 jälkeiseltä ajalta. Sunnuntaista ja arkipyhistä tulee tuplapalkka. Merkitse siis tunteja laskiessasi:

- tunnit yhteensä = kaikki tunnit
- pyhätnnit = sunnuntait ja arkipyhät
- illat = arki-illat (klo 18.00 jälkeen, ei pyhäiltoja)
- pyhäillat = sunnuntai- ja arkipyhäillat (klo 18.00 jälkeen)

Jos tuntien ilmoittamisen jälkeen tulee muutoksia jo ilmoitettuihin tunteihin, korjataan se seuraavan kuukauden tunteja laskettaessa.

Sairastuminen ja työterveyshuolto

Sairausajalta maksetaan palkkaa, jos seuraavat edellytykset täyttyvät:

- Työntekijä on sairastumisen tai tapaturman johdosta estynyt tekemästä työsopimuksensa mukaista työtä ja
 - työntekijä ei ole aiheuttanut työkyvyttömyyttä tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.
- Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle poissaolosta ja sen mahdollisesta kestosta. Sairauspoissaoloja varten on hankittava lääkärintodistus, joka toimitetaan työnantajalle.

Työterveyshuolto järjestetään Terveystalo Akaassa, osoitteessa Kirkkopolku 5, 37800 Akaa.

Työterveyslääkäri: *Etunimi Sukunimi*

Työterveyshoitaja: *Etunimi Sukunimi*

Vuosiloma

Lomapäiviä kertyy, kun työsuhde on kestänyt lomanmääräytymisvuoden (1.4.-31.3.) loppuun mennessä:

- alle vuoden -> 2 lomapäivää kuukaudessa
- vähintään vuoden -> 2,5 lomapäivää kuukaudessa

Lomaa kertyy niiltä kuukausilta, kun työntekijä on työskennellyt vähintään 14 päivää, TAI vähintään 35 tuntia. 35 tunnin säännön mukaan lomaa ansaitaan siinä tilanteessa, kun työntekijä työskentelee työ sopimuksen mukaan alle 14 päivää kuukaudessa.

Tauot, ruokailu

Syöminen hoidetaan työajalla, yleensä keittiön sivupöydän äärellä. Eli koska ruokailuun käytettyä aikaa ei vähennetä työajasta, tulee se hoitaa sopivana hetkenä työn ohessa. Jokainen pitää itse huolen ruokatauoistaan. Kerro työkaverillesi, kun haluat tauolle niin hän tietää hoitaa kassan sen ajan.

Yleensä kun toinen syö, toinen huolehtii kassan sillä aikaa. Jos tulee ruokatilaus, on se tehtävä ensisijaisesti. Näissä tilanteissa voidaan myös sopia, että kassalla ollut valmistaa tilatut ruuat ja huikkaa tauolla olevalle, jos kassalle tulee asiakas. Näissäkin tilanteissa siis asiakkaan palveleminen menee etusijalle ja taukoaan voi jatkaa sitten, kun tilanne rauhoittuu.

Työnantaja kustantaa työntekijälle yhden sämpylän ja kahvin työvuoron aikana. Muita ruoka-annoksia ja tuotteita saa ostaa halutessaan henkilökunta-alennuksella.

Hygienia

Erityisesti elintarvikkeiden kanssa toimiessa on hygieniasta huolehtiminen ensiarvoisen tärkeää. Pese kädet usein ja huolellisesti, ja pakkaamattomia elintarvikkeita käsitellessäsi käytä kertakäyttöisiä suojakäsineitä. Jos joudut pakkaamattomia elintarvikkeita käsitellessäsi tekemään välissä jotain muuta (kuten palvelemaan asiakkaan tms.), vaihda aina käsineet ennen kuin palaat käsittelemään elintarvikkeita!

Hygieniapassi tulee olla jokaisella työntekijällä ja se tulee hankkia viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työn aloittamisesta. Elintarvikehuoneistossa saa siis työskennellä kolme kuukautta ilman hygieniapassia ja tuohon kolmeen kuukauteen lasketaan takautuvasti mukaan myös aikaisemmat elintarvikealan työt, joissa hygieniapassia on edellytetty.

Pukeutuminen

Työvaatetukseen kuuluu siistit tummat housut (esim. farkut) tai hame, sekä työnantajan hankkima työpaita ja halutessaan myös essu. Alaosan (housut tai hame) tulee ulottua vähintään polveen asti.

Päähinettä on pidettävä päässä aina elintarvikkeita käsiteltäessä (keittiössä aina, mutta myös kassalla käsiteltäessä esim. Panineja). Työnantaja tarjoaa päähinevaihtoehtoina esimerkiksi lippalakkia ja huivia. Jos haluat pitää itse hankkimaasi päähinettä, tulee sen olla tumma ja siisti, ilman silmiinpistävää kuviota tai logoa.

Asiakaspalvelu

Asiakkaiden palveleminen on työtehtävistämme tärkein. Toiminnallamme on merkittävä vaikutus asiakaskokemukseen ja teemmekin parhaamme, jotta asiakas viihtyy ja tulee myös toiste. Hyvän asiakaskokemuksen luominen on meidän kaikkien vastuulla. Osoita käyttäytymiselläsi, että arvostat asiakkaita, työkavereitasi sekä yritystä, jossa työskentelet.



Huolehdi, että asiakkaan ei tarvitse kuunnella hänelle epäolennaisia keskusteluja. Hoidathan siis henkilökohtaiset sekä yrityksen toimintaan liittyvät keskustelut niin, etteivät asiakkaat niitä kuule.

Jos puhelimen käyttö työssä on välttämätöntä, tee se niin, etteivät asiakkaat sitä näe, eikä siitä aiheudu haittaa asiakaspalvelulle.

Asiakaspalautte- ja reklamaatiotilanteet

Erheet ovat inhimillisiä ja ne ovat myös arvokkaita oppimisen paikkoja; mieti, mikä kyseisessä asiassa meni pieleen, jotta osaat välttää tekemästä samaa virhettä uudelleen. Paras hyöty virheestä saadaan, kun se jaetaan muun henkilöstön kanssa ja näin myös he osaavat välttää kyseistä virhettä jatkossa!

Reklamaation hoitaminen jää usein paremmin asiakkaan mieleen kuin itse virhe. Reklamaation hoitamisessa tärkeää on, ettei sysää vastuuta virheestä muualle, vaan ottaa tilanteen haltuun ja asiakkaan huolen tosissaan. Selvitetään tilanteen kulku, pahoitellaan tapahtunutta ja korvataan asiakkaalle sattunut haitta niin, että se tyydyttää asiakasta ja hän on asiakkaamme jatkossakin.

Esimerkiksi, jos asiakkaan tilaaman ruoka-annoksen valmistuksessa on sattunut virhe (esim. pihvi on liian kuiva tms.), tehdään hänelle heti korvaava annos tai annetaan rahat takaisin ja sen lisäksi korvauksena hukkaamastaan ajasta tarjotaan esimerkiksi pullakahvit tai lahjakortti ilmaiseen ateriaan. Jos sattunut vahinko on suurempi (esimerkiksi auto vaurioitunut autopesussa), kysy esimiehen arvio asiasta. Jos esimies ei ole juuri silloin paikalla tai puhelimen päässä, ota asiakkaan tiedot ylös ja mielellään myös kuvamateriaalia sattuneesta vahingosta ja kerro asiakkaalle, että esimiehemme ottaa häneen yhteyttä mahdollisimman pian.

Työnjako

Työvuorossa on yleensä kaksi työntekijää yhtä aikaa. Kuten edellisessä kappaleessa jo kerrottiin, on asiakkaiden palvelu työtehtävistämme tärkein. Kuitenkin on muitakin tehtäviä, jotka tulee työpäivän aikana hoitaa. Tämän osion tarkoituksena on selventää työnjakoa ja varmistaa että asiakkaat tulee palvelliiksi muista työtehtävistä huolimatta. Tässä siis kerrataan vakiintuneet käytännöt siitä, missä tilanteissa kassan hoitaminen on yksin toisen työntekijän vastuulla.

- Kun toinen on keittiössä (tekee sämpylöitä tai tilausannoksia), toinen hoitaa kassan.
- Kun toinen pesee lattiaa tai vessaa, toinen hoitaa kassan.
- Kun toinen on tauolla, toinen hoitaa kassan.
- Kun toinen tyhjentää pelikoneita, toinen hoitaa kassan.

Edellä siis muutama esimerkki tällaisista tilanteista. Kuitenkin työkaverin kanssa kommunikointi on kaiken A ja O. Eli työkaverille tulee aina kertoa, jos alkaa tekemään jotain niin, että toivoo toisen huolehtivan kassan sillä välin. Sama pätee myös, jos kassalla olevan täytyy poistua kassalta (esim. kaasukaapille tms.).

Avoin keskustelu työtehtäviin, epäkohtiin, kehitysideoihin ja onnistumisiin liittyen auttaa työyhteisöä puhaltamaan yhteen hiileen ja kehittämään tiiminä.

Perehdytysopas Neste Toijala



NESTE
Ainoa suunta on eteenpäin

Sisällys

| | |
|----------------------------------|----|
| Perehdyttäjän muistilista..... | 3 |
| Tehtäväkortit..... | 5 |
| Huoltamon avaaminen..... | 5 |
| Aamuvuoro..... | 6 |
| Iltavuoro..... | 7 |
| Huoltamon sulkeminen..... | 8 |
| Tehtäviä hiljaisiin hetkiin..... | 10 |
| Viikkotyölista..... | 11 |

Perehdyttäjän muistilista

Tähän on listattu uudelle työntekijälle opetettavia asioita perehdyttäjän muistin tueksi. Lista muokataan jokaisen perehdytettävän kohdalla tarpeeseen sopivaksi. Listan keskisarakeeseen suunnitellaan perehdytyksen aikataulu sekä vastuuhenkilöt. Tarvittaessa listasta voidaan karsia kyseiseen perehdytykseen ylimääräisiä asioita tai ajoittaa joitakin kohtia käytäväksi vasta selkeästi myöhemmin.

Listassa punaisella merkityt kohdat ovat kuitenkin jokaisen uuden työntekijän kanssa käytävä työsuhteen alussa. Ennakkoperehdytysmateriaalit annetaan jo ennen ensimmäistä työpäivää ja muut pakolliset kohdat käydään ensimmäisten työpäivien aikana.

| Tehtävä | Milloin / vastuuhenkilö | Tehty / kuittaus |
|--|-------------------------|------------------|
| Ennakkoperehdytysmateriaali työntekijälle tutustuttavaksi (ennen ensimmäistä työpäivää) | | |
| Tiloihin tutustuminen (kahvio, myymälä, keittiö, huoltohalli, pesuhalli, henkilökunnan tilat) | | |
| Mistä löytyy: kylmiöt, pakkaset, siivouskomerot, varastot (tupakat, kertismukit, -kannet, -lusikat tms.) | | |
| Turvallisuusohjeet (hätäseis -napit, imeytysaine, hätätoimintaohje -vihon läpikäynti) | | |
| Nesteen koulutussivut | | |
| Avainten luovutus | | |
| Tuotevalikoimaan tutustuminen (mitä löytyy mistäkin, miten toimii FastPick -laite ja nettisivu) | | |
| Kassan käyttö ja asiakaspalvelu | | |
| Myynnissä olevat pääsyliput ja luvat (motocross, vauhtipuisto, ampumarata, kalastusluvat) | | |
| Keittiön tehtävät (laitteiden käynnistäminen, paikkojen täyttäminen, siivoaminen, ruokailausten valmistaminen, tiskikoneen pesu) | | |

| | | |
|--|--|--|
| Sämpylät ja muut vitriinituotteet | | |
| Veikkauksen koulutussivut | | |
| Veikkaukoneeseen tutustuminen, "kuivaharjoitellaan" pelien tekemistä | | |
| Totokoneeseen tutustuminen, "kuivaharjoitellaan" pelien tekemistä, miten asiakkaat yleensä sanovat peliä tilatessaan ja mitä tarkoittavat | | |
| Rasvan vaihto (ja huuvan pesu) | | |
| Huoltamon avaus (tähän löytyy muistilista erikseen) | | |
| Raporttien ottaminen | | |
| Rahanhuolto (tilitykset, kaappi, pohja) | | |
| Huoltamon sulkeminen (tähän löytyy muistilista erikseen) | | |
| Pesuhallin sulkeminen | | |
| Lattioiden ja vessojen pesu | | |
| Pelikoneiden tyhjennys | | |
| Tilausten teko (Kesko, Scan), listojen käyttö ja tuotteiden laskeminen | | |

Tehtäväkortit

Huoltamon avaaminen

Tästä on poistettu huoltamon avaamisen työvaiheet.

Aamuvuoro

| Keittiö | Kassa/Myymäla |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tekee sämpylät, paninit, lihapiirakat vitriiniin • Tarkistaa päiväykset ja poistaa vanhat tuotteet (tuotteita myydään kaksi päivää, eli se päivä, kun ne on tehty ja siitä seuraava päivä) • Pilkkoo riittävästi koko päivän ajalle: <ul style="list-style-type: none"> ○ salaattia ○ kurkkua ○ tomaattia ○ sipulia • Täyttää Scanin tarvikkeet (sämpylät, pakkanen, juustot) • Purkittaa majoneesit • Keittiö aukeaa klo 10.00 (su suljettu), Laita keittiön laitteet päälle viimeistään klo 9.30 <ul style="list-style-type: none"> ○ rasvakeitin ○ parila ○ lämpötaso ○ sämpyläkone • Seuraa vitriiniä päivän aikana! Täydennä tarvittaessa ja pidä siistinä. Tarkastele vitriiniä myös asiakkaiden näkökulmasta | <ul style="list-style-type: none"> • Palvelee asiakkaat • Varmistaa että on kahvia, maitoa, kermaa sekä pullaa • Täyttelee paikkoja (tupakkahylly, linjaston kahvimukit/-kannet, servietit yms.) • Ottaa raportit • Hakee tiskejä ja pitää pöydät siisteinä <p><i>Tästä on poistettu rahan käsittelyyn liittyvä ohjeistus.</i></p> |

Yleensä työnjako aamulla on niin, että toinen tekee sämpylät ja täyttelee keittiön ja toinen hoitaa sen ajan kassan. Jos kassalla olijan täytyy poistua kassalta (kaasukaapille, asiakasta auttamaan tms.) tulee siitä ilmoittaa keittiössä olevalle. Silloin keittiössä oleva tietää pitää työnsä ohessa kassaa silmällä sen aikaa ja palvella siihen tulevat asiakkaat.

Iltavuoro

| Keittiö | Kassa/Myymäla |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ruokatilaukset hoidetaan ensisijaisesti • Pidä silmällä vitriiniä, täytä tarvittaessa <ul style="list-style-type: none"> ○ iltaa kohden ei kuitenkaan tarvitse olla ihan täynnä... Kunhan jotain myytävää on aamun ensimmäisinäkin tunteina ○ asettele tuotteita vitriinissä niin, että vitriini näyttää täydemmältä • Pullat sulamaan (croissantteja 4-6kpl yhteensä, tarjouspullaa 5-9kpl, 2-3 laatua muuta pullaa yht. | <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden palvelu • Siivous: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lattiat ○ Vessat ○ Pöytien pyyhkiminen ○ Linjaston ja pöytien putsaus päivän päätteeksi niin, että aamuksi on kaikki puhtaana ja siististi ○ Roskisten tyhjennys (Scan ja ulkoroskikset) <p><i>Tästä on poistettu rahan käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia.</i></p> |

Huoltamon sulkeminen

Tästä on poistettu huoltamon sulkemisen työvaiheet.

Lopputilitys ja raportit:

Tästä on poistettu rahan käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia.

Varmista että:

- Laitteet ovat pois päältä:
 - Paninirauta
 - Kahvinkeitin
 - Kahvi-/vesipannujen lämpölevyt
 - Makkarakone
 - Uuni & tiskikone
 - Sämpyläkone
 - Lämpötaso
 - Parila
 - Rasvakeitin
 - huuva 1. asennossa
- Kassakaappi on lukossa

Tehtäviä hiljaisiin hetkiin

- Hyllyjen täyttöä
 - Autotarvikkeet
 - Juomakaapit
 - Karkit ja muut elintarvikkeet
 - Tupakkakaappi
- Mittarikentän puhdistus
- Lasinpesunestekaapin puhdistus
- Pelikoneiden puhdistus
- Loossien taustojen siivous
- Ikkunalautojen pyyhintä
- Maustehyllyn siistiminen
- Kertakäyttövälineiden täyttö
 - Kahvi- ja limsamukit
 - kannet
 - lusikat
 - paperit
- Vitriinin puhdistus
- Keittiön pakastimen täyttö
- Pussitus (perunat, kebabit, makkarat)
- Takavaraston lattianpesu
- YLEINEN SIISTIMINEN JA PUHTAANAPITO

Viikkotyölista

| Maanantai | Tiistai | Keskiviikko | Torstai | Perjantai | Lauantai | Sunnuntai |
|---|--|---|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Pese pehmiskone ja laita takaisin päälle • Laitteiden lämpötilat • Veikkauksen raportti | <ul style="list-style-type: none"> • Siivoa/järjestä pakkaset ja kylmiöt • Lehtipiste: Palautettavat lehdet laatikossa valmiiksi ulos! Palautustarrat jokaisessa | <ul style="list-style-type: none"> • Keskon kuorman purku (kylmätavarat nopeasti kylmään!) • Pelikoneiden tyhjennys (iltavuoro) | <ul style="list-style-type: none"> • Aamulla rasvanvaihto • Siivoa ja järjestä Scanin pakkasen | <ul style="list-style-type: none"> • Keskon ja Scanin kuormien purku (kylmätavarat nopeasti kylmään!) | <ul style="list-style-type: none"> • Pelikoneiden tyhjennys (vaihda samalla listat) | <ul style="list-style-type: none"> • Pehmiskone sulamaan |
| Tilaukset | | | | | | |
| <p>Keskon tilaus lähetetään viimeistään klo 16.00</p> <p>Koff ja Olvi soittaa tilauksen, toimitus keskiviikkona</p> | | <p>Keskon kuorma saapuu</p> <p>Scanin tilaus lähetetään viim. klo 10.00 (vähintään 400€ ilman alv.)</p> <p>Keskon tilaus lähetetään ennen klo 16.00, saapuu perjantaina</p> | <p>Hartwall tilataan, toimitus maanantaina.</p> | <p>Scanin kuorma saapuu</p> <p>Keskon kuorma saapuu</p> | <p>Keskon "iso" tilaus. Lähetetään viimeistään maanantaina, toimitus keskiviikkona</p> | |