

Uuden työntekijän perehdyttäminen

Case: S-market Hankasalmi

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja matkailun ala
Liiketalouden koulutus
Palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Syksy 2017
Pauli Manninen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutus

MANNINEN, PAULI:

Uuden työntekijän perehdyttäminen
Case: S-market Hankasalmi

Palveluliiketoiminnan opinnäytetyö, 34 sivua, 10 liitesivua

Syksy 2017

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee perehdyttämistä S-Market Hankasalmella. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää perehdytyksen nykytila sekä päivittää perehdyttämisaineisto vastaamaan nykyisen toimipaikan työtehtäviä ja käytäntöjä.

Opinnäytetyön teoriaosuus on jaettu kahteen osaan. Ensimmäinen osa käsittelee perehdyttämistä ja toinen osa päivittäistavarakaupan alaa sekä toimintaa. Perehdyttämisen teoriaosuuden on tarkoitus antaa perehdyttäjälle kuva, kuinka perehdyttäminen suunnitellaan ja toteutetaan vaihe vaiheelta. Päivittäistavarakaupan teoriaosuus antaa uudelle työntekijälle kuvan kaupan toiminnasta sekä yksittäisen tuotteen päätyimisestä kaupan valikoimaan.

Opinnäytetyö on toiminnallinen, mutta se sisältää myös tutkimuksellisen osion. Opinnäytetyössä selvitettiin kesän 2017 kesätyöntekijöiden kokemuksia kesän aikana toteutetusta perehdyttämisestä kyselyn avulla. Kyselyn avulla syntyi perehdyttämisen suunnittelukortti, joka on tarkoitettu toimipaikan esimiehelle tukemaan perehdyttämisen suunnittelua. Lisäksi toiminnallisen työn tuloksena syntyi päivitetty osastokohtaiset kortit, jotka sisältävät toimintaohjeet osastojen tuotteiden hyllytykseen sekä tuotekortti, jonka tarkoituksena on selventää yksittäisen tuotteen asemaa kaupan valikoimassa.

Asiasanat: perehdyttäminen, päivittäistavarakauppa, perehdyttämisen suunnittelukortti, osastokohtainen kortti, tuotekortti

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme Business Studies

MANNINEN, PAULI:

Orientation for new employee
Case: S-market Hankasalmi

Bachelor's Thesis in Service Management
appendices

34 pages, 10 pages of

Autumn 2017

ABSTRACT

This thesis is about orientation for summer workers in a chain grocery store S-market located in Hankasalmi. The goal of this thesis is clarify the present state and update the orientation material to better reflect the tasks and practices of the store.

There are two sections in the theoretical part. The first section discusses orientation in general, and the other section discusses grocery store business. The first section discussing orientation offers workplace instructors an idea for planning and organizing the orientation of new employees. The second section, on the other hand, gives an idea of grocery store business for new employees.

This is a functional thesis but also includes a research section. The thesis reports how summer workers experienced the orientation period in the summer of 2017. The data was collected through a survey. Based on the survey, the author created an orientation planning card, which is intended to make planning easier for the manager responsible for training new employees. In addition, the thesis presents updated department-specific cards, which include instructions for shelving products, and product cards, which clarify a particular products place in the store's assortment.

Keywords: orientation, grocery store, planning card of orientation, department-specific cards, product card

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn tausta ja tavoite	1
1.2	Työn toimeksiantaja	2
2	PEREHDYTTÄMINEN UUELLE TYÖNTEKIJÄLLE	4
2.1	Perehdyttämisen suunnittelu	4
2.2	Perehdyttämisen vaiheet	6
3	PÄIVITTÄISTAVARAKAUPPA	11
3.1	Kauppa toimialana	11
3.2	Päivittäistavarakaupan työt ja tehtävät	12
3.3	Päivittäistavarakaupan tuotevastuualueen hoitaminen	14
3.4	Tuotteiden tilausjärjestelmä ja hävikki	16
4	HAASTATTELU S-MARKET HANKASALMEN KESÄTYÖNTEKIJÖILLE	19
4.1	Laadullinen tutkimus	19
4.2	Haastattelu kesätyöntekijöille	19
4.3	Lomakehaastattelun tulokset	20
5	PEREHDYTTÄMINEN UUELLE TYÖNTEKIJÄLLE S-MARKET HANKASALMELLA	22
5.1	Uuden työntekijän perehdyttämisen suunnittelu	22
5.2	Perehdyttämisen suunnittelukortti	23
5.3	Perehdyttämisen kortit	26
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	30
6.1	Yhteenveto	30
6.2	Oma oppiminen	31
6.3	Jatkotutkimusaiheet	32
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	35

1 JOHDANTO

Kaupan alalle on ominaista henkilöstön suuri vaihtuvuus sekä työntekijöiden erimittaiset työurat alalla. Perehdytyksellä on suuri rooli kaupan asiakaspalvelutyön onnistumisessa uuden työntekijän aloittaessa työt kaupan alalla. Perehdytyksellä vahvistetaan uuden myyjän osaamista ja ammattitaitoa, joiden avulla myyjä voi antaa ammattitaitoisen kuvan itsestään yrityksen asiakkaille. Henkilökohtainen osaaminen kuitenkin karttuu työkokemuksen myötä. (Saarinen & Kilpinen 2016, 205-206.)

1.1 Työn tausta ja tavoite

Olen työskennellyt S-market Hankasalmella kesätyöntekijänä jo kuusi kesää. Lisäksi olen tehnyt toimipaikassa eri pituisia sijaisuuksia. Työkokemukseni aikana olen päässyt osittain hoitamaan työharjoittelijoiden sekä uusien kesätyöntekijöiden perehdyttämistä. Perehdyttämisen yhteydessä olen pohtinut, että toimipaikan tulisi suunnitella perehdyttäminen tehokkaammaksi. Otinkin puheeksi S-market Hankasalmen marketpäällikön kanssa, että voisinko tehdä opinnäytetyöni kyseiseen toimipaikkaan ja voisiko työni koskea uuden työntekijän perehdyttämistä.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui uuden työntekijän perehdyttäminen Hankasalmen S-marketissa. Opinnäytetyön aihe on tärkeä toimeksiantajalleni, koska hyvällä ja suunnitelmallisella perehdyttämisellä uusi työntekijä saadaan opastettua työhönsä tehokkaasti.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää perehdyttämisen nykytila sekä päivittää jo olemassa oleva perehdyttämiseen liittyvä aineisto. Nykytilan selvittämisen avulla saadaan tietoa, miten perehdytys on aikaisemmin hoidettu ja onko jotain konkreettista, mitä voisi hyödyntää päivitetyssä perehdyttämisessä. Selvityksen avulla voidaan valita, hoidetaanko perehdytys samalla tavalla kuin ennenkin vai tarvitseeko prosessia kehittää toimivampaan suuntaan. Perehdyttämisaineiston päivittämisen

myötä aineisto saadaan ajan tasalle ja vastaamaan nykyisen toimipaikan työnkuvaan liittyvää perehdyttämistä.

Tutkimusongelmina opinnäytetyössäni on:

1. Mikä on perehdyttämisen nykytila?
2. Millä keinoilla perehdyttämisestä saisi tehokkaampaa?

Opinnäytetyöni olen rajannut käsittelemään perehdyttämistä sekä työnantajan että uuden työntekijän näkökulmasta. Rajauksen ansiosta opinnäytetyön lopullinen tuotos hyödyttää toimipaikan esimiestä ja perehdyttäjää muistamaan toimipaikassa perehdytettävät asiat sekä se toimii samalla uudelle työntekijälle perehdytyksen muistilistana. Lisäksi keskityn ainoastaan käsittelemään työhön liittyvää perehdyttämisen aineiston luomista eli en ota huomioon asiakaspalveluun vaikuttavia tekijöitä.

Olen rajannut opinnäytetyöni käsittelemään perehdyttämistä vain S-market Hankasalmen osalta eli jätän huomioimatta Osuuskauppa Keskimaan muiden myymälöiden toimintatavat.

1.2 Työn toimeksiantaja

Toimeksiantajani on S-market Hankasalmi. S-market Hankasalmi kuuluu Osuuskauppa Keskimaahan, joka on Keski-Suomen maakunnan alueella toimiva alueosuuskauppa. Osuuskauppa Keskimaalla on yli 100 toimipaikkaa market- ja tavaratalokaupan, matkailu- ja ravitsemiskaupan sekä liikennemyymälä- ja polttonestekaupan toimialoilla. Keskimaa työllistää lähes 2000 työntekijää ja asiakasomistajia on yli 120 000. Toiminta-ajatuksenaan Osuuskauppa Keskimaa haluaa tuottaa kilpailukykyisiä palveluita ja etuja asiakasomistajille kannattavasti. (S-kanava 2017.)

S-market Hankasalmelle valmistui kesällä 2015 täysin uusi myymälä. Uuden myymälän myyntiala kasvoi noin kolmanneksen vanhaan kauppaan verrattuna, ollen nykyään 1061 neliömetriä.

Päivittäistavaravalikoima kasvoi 12 %, pakastevalikoimassa tapahtui jopa 80 % kasvu. Myymälän kylmäkalusteet toimivat täysin hiilidioksidilla ja kaikki kylmäkalusteet ovat ovellisia/kannellisia. Lisäksi kylmäteknikan tuottama lauhdelämpö hyödynnetään kiinteistön ja käyttöveden lämmittämisessä. Kassalle tuli myös Veikkauksen myyntipääte ja parkkipaikalle ABC:n kylmäasema. (S-kanava 2015.)

S-market Hankasalmi on ainoa Hankasalmella oleva S-market. Toimipaikka työllistää vakituisesti 10 työntekijää. Marketpäällikön lisäksi henkilökuntaan kuuluvat apulaismarketpäällikkö, kaksi saatavuusvastaavaa ja kuusi myyjää. Toimipaikan henkilökunta on ikäjakaumaltaan 22-60 vuotta. Henkilökunnassa on kaksi työntekijää, jotka ovat olleet Osuuskauppa Keskimaan palveluksessa yli 40 vuotta. Kesällä toimipaikka työllistää 5-6 määräaikaista kesätyöntekijää.

2 PEREHDYTTÄMINEN UUELLE TYÖNTEKIJÄLLE

Tässä luvussa käsittelen perehdyttämisen suunnittelua uudelle työntekijälle. Luvussa käsittelen myös perehdyttämisen vaiheet rekrytoinnista aina työsuhteen päättymiseen asti.

Tehokas perehdyttäminen sisältää tiedottamisen ennen työhön tuloa, vastaanoton ja yritykseen perehdyttämisen, varsinaisen työsuhdeperehdyttämisen sekä käytännön työnopastuksen. Näiden toimien avulla saadaan annettua uudelle työntekijälle tai uuteen tehtävään tulevalle henkilölle valmiudet toimia tehtävässä yrityksen vaatimalla tavalla. Perehdytysprosessi koskee uuden työntekijän ja esimiehen lisäksi myös koko työyhteisöä. (Hyppänen 2013, 217.)

Helsilän (2009, 48) mukaan perehdyttämisellä tarkoitetaan yrityksen käyttämiä toimenpiteitä, joiden avulla uusi henkilö saadaan sopeutumaan joustavasti uuteen työhön ja työympäristöön. Perehdyttämisen laajuus sekä syvällisyys vaihtelevat hyvin paljon tulevan työtehtävän mukaan. Ensisijaisesti olisi kuitenkin käytävä läpi seuraavat asiat:

- yritysperehdyttäminen: yritys, visio, toiminta-ajatus, liikeidea, strategia sekä menettelytavat
- työpaikkaan perehdyttäminen: työpaikan henkilöt, asiakkaat ja työyhteisön toimintasäännöt
- työhön perehdyttäminen: tulevaan tehtävään liittyvät odotukset, toiveet ja velvoitteet.

2.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttämisen suunnittelun avulla säästetään aikaa itse perehdyttämiselle ja kirjallinen suunnitelma toimii samalla muistin tukena perehdyttäjälle (Työturvallisuuskeskus 2017). Suunnittelu voidaan jakaa systemaattiseen ja yksilölliseen suunnitteluun. Systemaattinen suunnittelu pitää sisällään perehdyttämisen suunnittelun koko yrityksen tai työyksikön tasolla ja siinä tuotetaan perehdyttämisen avuksi materiaalia sekä perehdyttämissuunnitelmia. Keskitetysti laadittuja materiaaleja ja

perehdyttämissuunnitelmia pystytään käyttämään laajemmin hyväksi yrityksissä, joissa on paljon työntekijöitä, joiden työtehtävät ovat samoja. Systemaattisen suunnittelun lisäksi täytyy huomioida myös yksilöllinen suunnittelu. Jos perehdytys halutaan tehdä hyvin ja tuloksellisesti, on sen oltava kullekin perehdytettävälle yksilöllinen, koska perehdytettävät poikkeavat toisistaan taustoiltaan sekä osaamisiltaan. (Kupias & Peltola 2009, 87-88.)

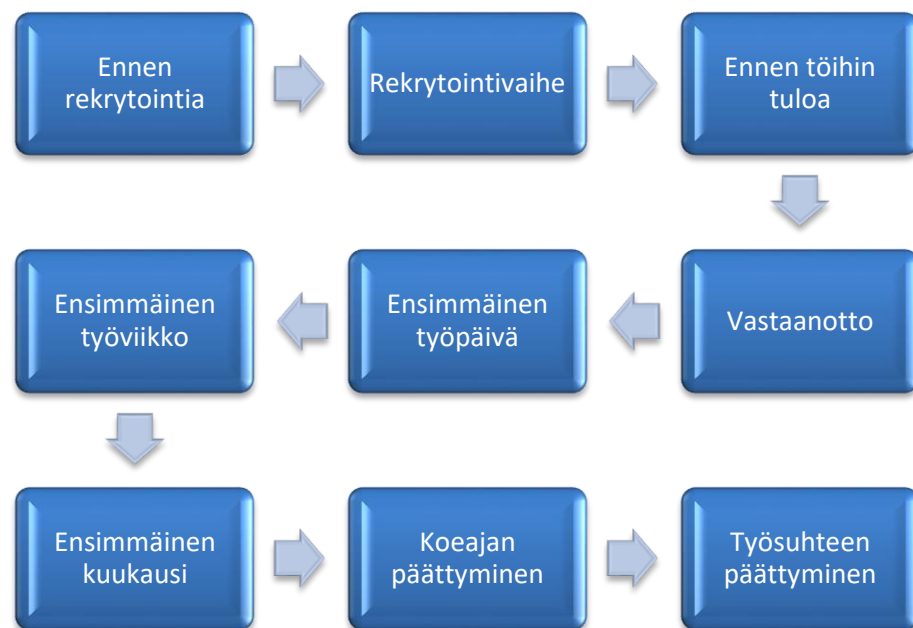
Perehdyttämisen suunnitteluvaiheessa täytyy huomioida käytännön asioiden hoitaminen, jotka liittyvät ennemminkin itse työntekoon kuin perehdyttämiseen. Käytännön asioita ovat esimerkiksi työhuoneen järjestäminen ja siivoaminen, työvälineiden, kuten tietokoneen, puhelimen ja salasanojen, hankkiminen ja päivittäminen sekä työvaatteiden tilaaminen etukäteen. Näiden toimien avulla varmistetaan uuden työntekijän sujuva työn aloitus, eikä ensimmäisien työpäivien työaika mene hukkaan, vaan tehokas perehdyttäminen ja työnteko voidaan aloittaa saman tien. (Hyppänen 2013, 218.)

Kun yrityksessä suunnitellaan mitä uudelle työntekijälle perehdytetään, apuna voidaan käyttää työtehtävän osaamiskuvausta ja -kartoitusta. Osaamiskuvauksen avulla saadaan arvioitua mitä osaamista ja taitoa työtehtävä vaatii. Osaamiskartoituksen avulla saadaan selville mitä uudelle työntekijälle pitäisi perehdyttää heti työsuhteen alussa. Kartoituksen johdosta voidaan arvioida työntekijän osaamistasoa ja näin ollen saadaan selville osaamisen puutteet ja keskeisimmät osaamiset tehtävän kannalta. Osaamiskartoitusta on vaikea tehdä etukäteen ennen työn aloitusta etenkin, jos työtehtävä on muuntuva ja se muotoutuu vasta uuden työntekijän taitotason ja kokemuksen sekä työyksikön osaamisen kanssa. Osaamiskartoitusta tehtäessä apuna voidaan käyttää osaamisen jaottelua: tehtäväkohtainen osaaminen, tiimi- tai työyksikkökohtainen osaaminen, organisaatiokohtainen osaaminen, toimialakohtainen osaaminen, työsuhteosaaminen ja yleisosaaminen. Jaottelun kautta perehdyttämisen suunnittelijan on helpompi luoda perehdyttämisen osia. (Kupias & Peltola 2009, 89.)

Yrityksen on myös suunniteltava, kenen vastuulle perehdyttämisen organisointi annetaan ja kuka tai ketkä varsinaisen perehdyttämisen hoitaa. Etenkin suuremmissa yrityksissä, joissa työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, perehdyttämisen organisointia on jaettu esimiehen, henkilöstöosaston sekä työyksiköiden välillä. Perehdyttäjä voi olla esimies tai työyksikköön nimetty perehdyttäjä. On myös yleistä, että perehdyttämiseen osallistuu muitakin yrityksen työntekijöitä. (Kupias & Peltola 2009, 94-95.)

2.2 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttämisprosessin vaiheet alkavat jo ennen rekrytointia, jatkuen aina perehdyttämisen läpi ja työsuhteen päättymiseen asti.



KUVIO. 1 Perehdyttämisen vaiheet

Ennen rekrytointia yrityksen on mietittävä tulevan työtehtävän vaatimuksia sekä siinä tarvittavaa osaamista, joten perehdyttämisen valmistelu täytyy aloittaa jo silloin. Tuleva työtehtävä voi olla tarkkaan määritelty ja yrityksessä tiedetään millainen uusi työntekijä pitäisi osaamiseltaan olla. Toisinaan tuleva työtehtävä voi olla määrittelemätön ja uuden työntekijän

myötä haetaankin yrityksen osaamisen kehittämiseen soveltuvaa työntekijää. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Rekrytointivaiheessa yrityksen on mahdollisuus vaikuttaa työnantajakuvaan luomalla jo rekrytointi-ilmoituksessa mielikuvaa yrityksestä. Työpaikkahaastattelun avulla pitäisi yrityksestä antaa mahdollisimman positiivinen kuva, jotta hakijat saadaan pysymään hakuprosessissa mukana sekä kertomaan eteenpäin myönteistä kuvaa yrityksestä omille verkostoilleen. (Hyppänen 2013, 221.) Kupias ja Peltola (2013, 102-103) kuvaavat rekrytointiprosessia yhdeksi tärkeimmistä perehdyttämisvaiheista. Rekrytointiprosessissa työpaikan hakijoille kuvataan tulevan tehtävän, työyksikön ja yrityksen erityispiirteet ja vaatimukset. Prosessin aikana toteutettujen haastatteluiden ansiosta yritys saa tietoa työnhakijoiden näkemyksistä, osaamisesta ja potentiaalista haettavaa työpaikkaa kohtaan. Rekrytointivaiheessa saatujen tietojen myötä pystytään jatkoperehdyttämislle luomaan erinomainen pohja jo ennen varsinaisen perehdyttämisen alkua.

Ennen töihin tuloa uuden työntekijän ollessa tiedossa, perehdyttämisen koordinoija pystyy aloittamaan tulevan perehdyttämisen suuntaamiseen. Perehdyttämistä suunnataan sen mukaan, tuleeko uusi työntekijä tiettyyn ja rajattuun työtehtävään, jolloin painotetaan tehtävän vaatimuksia. Toisaalta työtehtävän tarkoitus voi täydentää yrityksen osaamista, jolloin painotetaan uuden tulokkaan osaamisen siirtämistä yrityksen toimintatapojen täydentämiseen. Kummassakin tapauksessa täytyy muistaa hoitaa myös perusperehdytyksen tärkeys. Perusperehdytyksessä hoidetaan käytännön asiat, tutustutaan työkavereihin sekä käydään läpi työyhteisön nykyiset pelisäännöt ja yrityksen strategiat, arvot ja niin edelleen. Vaikka uusi työntekijä on palkattu muutoksen tuojana, ei se poista tarvetta perehdyttää työyhteisön nykytilaan liittyviä pelisääntöjä ja käytänteitä. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Ennen varsinaista työhön tuloa perehdyttämisen koordinoijan kannattaa myös ottaa yhteyttä uuteen työntekijään puhelimitse. Tällöin on luontevaa keskustella tärkeimmistä asioista liittyen esimerkiksi ensimmäiseen

työpäivään ja uudella työntekijällä on mahdollisuus kysyä epäselvistä asioista. Yhteydenoton myötä työntekijän on mukavampi ja helpompi tulla töihin, kun koordinoijan kanssa ollaan jo tutustuttu. (Kupias & Peltola 2009, 103.) Lisäksi työnantaja ja työntekijä solmivat työsopimuksen, jolloin hakijasta tulee yrityksen työntekijä. Uudelle työntekijälle voidaan antaa jo tässä vaiheessa erilaisia esitteitä ja materiaalia koskien yritystä sekä tulevaa perehdyttämistä. Joissakin tapauksissa voidaan jo aloittaa tutustuminen yrityksen tärkeisiin henkilöihin ja tulevaan työyhteisöön, vaikka työt eivät vielä varsinaisesti olisi alkaneet. (Juholin 2009, 239.)

Uuden työntekijän vastaanotto tulisi suunnitella ja hoitaa hyvin.

Yrityksessä voidaan ajatella uuden työntekijän olevan kuin uusi asiakas, jota palvellaan. On ensiarvoisen tärkeää, että uusi työntekijä saa hyvän ensivaikutelman koko työyhteisöstä jo vastaanoton merkeissä, sillä huonoa ensivaikutelmaa on vaikea muuttaa myöhemmin. Esimiehen olisi hyvä olla vastaanottamassa uusi työntekijä sekä saada hänet tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi. Lisäksi vastaanottoa voidaan juhlistaa esimerkiksi koko työyhteisön yhteisellä kahvitauolla. (Kupias & Peltola 2009, 103-104.)

Ensimmäisen työpäivän aikana esimiehen on huolehdittava siitä, ettei uusi työntekijä saa liikaa tietoa, jota hän ei pysty omaksumaan. Tekemistä pitäisi olla riittävästi, ettei aika käy pitkäksi. Ensimmäisenä päivänä voidaan tutustua työpisteeseen, työtiloihin, lähimpiin työkavereihin sekä jo varsinaiseen työnkuvaan. Kiireisimpiin asioihin kuuluu myös avainten, kulkulupien ja salasanojen luovutus. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisen päivän aikana kannattaa uudelle työntekijälle antaa myös kirjallinen perehdytysmateriaali. Lisäksi voidaan antaa käyttäjätunnukset yrityksen intranettiin, jos yrityksen perehdyttämismateriaalia on myös sähköisessä muodossa. Uuden työntekijän kanssa on kuitenkin hyvä ottaa puheeksi, että perehdytysmateriaalin kannattaa tutustua sitä mukaan kuin uusia asioita käydään työpaikalla läpi. Tämän myötä saadaan varmistettua, että asiat opitaan samassa tahdissa itse perehdyttämisen ja itseoppimisen avulla. (Hyppänen 2013, 219.)

Ensimmäisen työviikon kuluessa uudella työntekijällä tulisi olla jo valmiudet toimia työtehtävässään. Valmiudet ovat paremmat, jos yrityksen toteuttama perehdyttäminen on tarkoituksenmukaista ja jo perehdyttämisen alussa uusi työntekijä saa kokonaiskuvan uudesta työstä, työyhteisöstä sekä yrityksestä. Uuden työntekijän kokemukset sekä osaamiset kannattaa vielä kertaalleen selvittää, jotta hänelle suunniteltua perehdyttämissuunnitelmaa voidaan päivittää. Näin yritys saa tietoa, mitä perehdyttämisessä pitää painottaa ja uusi työntekijä saa kuvan mihin hänen tulee perehtyä, jotta hän selviää työstään riittävän itsenäisesti. Työviikon lopulla voidaan järjestää pienimuotoinen palautekeskustelu perehdyttämisen ensivaikutelmasta. Palautekeskustelun myötä voidaan päättää, mihin osa-alueihin perehdyttämisessä panostetaan ja mitä voidaan jättää vähemmälle. (Kupias & Peltola 2009, 105-106.)

Ensimmäisen kuukauden aikana perehdyttäminen etenee perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Alkuperehdyttämisen tarkoituksena on saada uusi työntekijä sisäistämään työtehtävät ja tutustuttamaan hänet työyhteisön toimintakulttuuriin. Tietojen ja taitojen karttuessa perehdyttämisen päävastuu siirtyy asteittain itse perehtyjälle. 1-2 kuukauden työssäolon jälkeen tulisi perehdyttäjän ja uuden työntekijän käydä palautekeskustelu perehdyttämisestä ja perehtymisestä. Palautekeskustelun myötä saadaan varmistettua, onko perehdyttäminen toteutettu tasokkaasti ja onko uudella työntekijällä yrityksen puolesta riittävät mahdollisuudet pärjätä työssään. Keskustelun avulla uusi työntekijä voi saada palautetta omasta toiminnastaan, jonka avulla työntekijä voi tehdä mahdollisia muutoksia toiminnassaan ennen koeajan päättymistä. (Kupias & Peltola 2009, 106-107.)

Ensimmäisen kuukauden aikana yrityksen tulisi ottaa huomioon myös uuden työntekijän aikaisempi työkokemus ja käyttää niin sanottua kaksisuuntaista perehdyttämisprosessia. Perehdyttämisen tärkeimpänä tavoitteena on opastaa uudelle työntekijälle riittävästi tietoa uudesta työstä ja työpaikasta, mutta on myös ensiarvoisen tärkeää saada kehitysideoita uudelta työntekijältä. Perehdyttäjä voi kysyä uudelta työntekijältä, kuinka hän on aikaisemmin tehnyt tietyn työtehtävän. Näin saadaan tietoa ja

näkemyistä, kuinka työtehtävä voidaan tehdä toisin tai kuinka sitä voidaan kehittää tehokkaammaksi. (Hyppänen 2013, 221.)

Koeaika on kestoltaan usein neljä kuukautta. Perehdyttäminen voi jatkua koko koeajan sekä myös tarvittaessa sen jälkeenkin, mikäli uusi työ niin vaatii. Perehdyttämisprosessin loppupuolella uudella työntekijällä pitäisi olla tarpeeksi tietoa ja taitoa pärjätä työtehtävistä riittävän itsenäisesti sekä hänen tulisi tuntee kuuluvansa työyhteisöön. Koeaikakeskustelu esimiehen ja uuden työntekijän kanssa voidaan käydä ennen varsinaista koeajan päättymistä. Koeaikakeskustelussa voidaan vielä kertaalleen arvioida perehdyttämistä ja perehtymistä. Keskustelun aikana voidaan myös punnita rekrytoinnin onnistumista sekä käsitellä työsuhteen jatkumista. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Työsuhde voi päättyä koeajan aikana, määräaikaisen sopimuksen loputtua tai eläköitymisen johdosta. Tällaisissa tilanteissa yrityksen tulisi hyödyntää lähtevän työntekijän arvokasta tietoa yrityksestä sekä sen toiminnasta. Ennen työntekijän lähtöä kannattaa toteuttaa lähtökeskustelu, jossa voidaan myös käydä läpi perehdyttämisen onnistumista sekä sen kehittämistä. Etenkin eläköitymisen sekä pitkän työsuhteen päättymisen tilanteissa työntekijän kanssa käytävässä lähtökeskustelussa työntekijän kokemukset sekä näkemykset esimerkiksi yrityksen toteuttamasta perehdyttämisestä tulisi ehdottomasti hyödyntää yrityksen toiminnassa. (Kupias & Peltola 2009, 109-110.)

3 PÄIVITTÄISTAVARAKAUPPA

Päivittäistavarakauppa sisältää elintarvikkeiden, juomien, tupakan ja muiden päivittäin käytettävien hyödykkeiden kuten pehmopapereiden, kosmetiikkatuotteiden sekä pesuaineiden myynnin (Santasalo & Koskela 2015, 62).

Tässä luvussa käsittelen päivittäistavarakaupan alaa ja toimintaympäristöä. Käsittelen myös, kuinka päivittäistavarakauppa toimii, minkälaisia työtehtäviä ala pitää sisällään sekä kuinka kaupassa syntyvää hävikkiä saadaan pienennettyä.

3.1 Kauppa toimialana

Kaupan ala on yhteiskunnallisesti merkittävä toimija muodostaen noin 10 prosenttia Suomen bruttokansantuotteesta ja työllistäen noin 300 000 suomalaista. Kaupan aukioloajat rytmittävät koko yhteiskunnan toimintaa. Kaupan varassa on yhteiskunnalle tärkeät palvelut, kuten elintarvikejakelut ja syrjäseudulla olevat palvelut, kuten posti- ja pakettipalvelut, pankkipalvelut ja erilaiset asiamiestoiminnot. (Saarinen & Kilpinen 2016, 9.) Yhteiskunnallisesti kauppa on myös tärkeä veronmaksaja niin ansio- ja pääomatuloverotuksessa kuin palveluista ja tuotteista perittävässä arvonlisäverotuksessa (Rämö 2011, 10).

Kauppa toimii tuotteiden valmistajien ja kuluttajien välissä huolehtien siitä, että tuotteet saadaan kuluttajien saataville kuluttajia miellyttävässä ympäristössä sekä palvelukokonaisuudessa. Yksinkertaisimmillaan yksittäisen kaupan konsepti perustuu lähialueen asukkaiden ostomieltymysten sekä tarpeiden selvittämiseen, muiden alueen kauppojen eli kilpailijoiden kartoittamiseen ja tarvittavien tuotteiden saamiseen valikoimaan suoraan valmistajilta tai tukkukaupan kautta. Kaupan täytyy neuvotella tilaamilleen tuotteilleen paras mahdollinen hinta ja lisätä niihin oma kate. Kilpailijoista erikoistumalla kauppa voi tarjota asiakkailleen miellyttävämmän tai erikoisemman asiointiympäristön,

ammattitaitoisemman asiakaspalvelun tai muista kilpailijoista poikkeavan palvelukonseptin. (Saarinen & Kilpinen 2016, 10-11.)

Kaupan toimintaan vaikuttava toimintaympäristön tutkiminen korostuu etenkin suunniteltaessa uutta kauppapaikkaa tai jo olemassa olevan toiminnan uudistamisessa. Toimintaympäristön analysoiminen on tärkeää vuosittaisen toimintasuunnitelman teon yhteydessä, jotta kaupan toimintaa rajoittavat tai mahdollistavat tekijät ja alan yleiset kehitysnäkymät saadaan selville. Kaupan alan toimintaympäristöön vaikuttavat sekä sisäinen että ulkoinen toimintaympäristö. Sisäisen toimintaympäristön muodostavat kaupan omaan toimintaan kuuluvat tekijät, kuten liikeidea, resurssit, tavoitteet ja toimintaperiaatteet. Näihin tekijöihin kauppa pystyy omalla toiminnallaan ja päätöksillään vaikuttamaan ja näin muokkaamaan sisäistä toimintaympäristöä. Ulkoisilla toimintaympäristön tekijöillä taas tarkoitetaan toimia, joihin kauppa ei pysty omilla toimillaan suoraan vaikuttamaan, vaan ne vaikuttavat kaupan ulkopuolella. Ulkoisen toimintaympäristön tekijöihin kuuluvat yhteiskunnalliset ja taloudelliset tekijät, kilpailutilanne ja kysyntä sekä niissä tapahtuvat vaihtelut. (Saarinen & Kilpinen 2016, 13.)

3.2 Päivittäistavarakaupan työt ja tehtävät

Päivittäistavarakaupan työtehtävät sijoittuvat suurimmaksi osaksi asiakaspalvelun, kassatyöskentelyn sekä tavarakäsittelyn ympärille, joten työntekijältä vaaditaan monenlaista osaamista. Päivittäisiä työtehtäviä voi olla myös myymälän somistaminen, varastosaldojen tarkistaminen sekä korjaaminen, myyntiraporttien seuraaminen, tuotteiden tilaaminen ja päiväysten katsominen. (Rämö 2011, 78.) Työtehtävien laajan kirjon takia kaupan työ on luonteeltaan nopeatempoista tavaroiden sekä ihmisten parissa tapahtuvaa työskentelyä. Päivittäistä työtä tehdään vaihtelevissa tiimeissä ja erilaisia asiakaskohtaamistilanteita tulee jatkuvasti, joten työntekijöiden tärkeimpiin osaamisvaatimuksiin sisältyvät myös ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot. Nykyään myös teknologiaa sekä erilaisia tietoteknisiä laitteita käytetään avuksi, joten niiden käyttö on hallittava. (Saarinen & Kilpinen 2016, 49.)

Esimiehen tekemien työvuorolistojen tulisi pohjautua vaihtelevien asiakasmäärien tarkasteluun, jotta hyvä asiakaspalvelu voidaan toteuttaa riittävällä työntekijöiden määrällä. Hyvä työvuorosuunnittelu ottaa myös huomioon, kuinka paljon työtunteja yksittäiseen tehtävään vaaditaan ja mille ajalle tämä työtehtävä sijoittuu kaupan ollessa auki. Työtehtävien hoitamiseksi on siis vuorossa oltava tarpeeksi työntekijöitä, joilla on riittävästi osaamista hoitaa työtehtävät. (Saarinen & Kilpinen 2016, 214.)

Rämö (2011, 81) korostaa, että työvuorosuunnittelussa tulisi noudattaa prosessimaista liukuhihnaperiaatetta. Työvaiheet tulisi yksi kerrallaan tehdä loppuun asti ja sen jälkeen siirtyä seuraavaan työvaiheeseen tai -tehtävään. Näin työskentelyyn ei tule keskeytyksiä ja jokainen työvaihe saadaan tehtyä vaiheittain tehokkaasti. Vuorojen suunnittelussa kannattaa huomioida asiakaspalvelun kannalta tärkeimmät tehtävät ensin, ja vasta niiden jälkeen keskittyä muihin tehtäviin, joita voi olla palaverit, raporttien analysointi sekä edustajatapaamiset.

Päivittäistavarakaupan aamuvuoro alkaa yleensä noin kello 6, ennen kaupan avaamista, jolloin pääsääntöisesti aloitetaan kuorman purkaminen ja myymälän saattaminen myyntikuntoon asiakkaita varten. Aikaisen aamun ansiosta kuorman purkaminen hyllyyn saadaan aloitettua ilman asiakkaille koituvaa häiriötä, ja suoritettava työ voidaan tehdä rauhassa ilman keskeytyksiä. Ennen avaamista kuorman purkaminen on tehokasta. Lisäksi kuorman purkaminen saadaan suoritettua selkeinä vaiheina, joita ovat: kuormakirjan tarkistus, kuorman vienti varastosta myymälään, kuorman hyllytys, pahvien sekä roskien siivoaminen ja kuljetuslaatikoiden lajittelu. (Rämö 2011, 79.)

Kaupan avatessa ovet asiakkaille, tulee työntekijöiden varmistaa asiakkaille vaivaton asioiminen kaupassa huolehtimalla käytäviltä ylimääräiset tavararullakot tai -lavat pois, jotta saadaan esteetön kulku myytävien tuotteiden luo. Ovien avautuessa täytyy huolehtia myös kassapisteen miehityksestä, jotta asiakkaat saadaan rahastettua. Kuorman purkamisen jälkeen tehdään tilaukset seuraaville päiville. Tilausten tekeminen etenkin ruokakaupan tuoretuotteissa on tärkeää, jotta

tavaraa on riittävästi seuraaville myyntipäiville. Vaihtuvien sesonkituotteiden tilaukset voidaan tehdä jopa yli puoli vuotta aikaisemmin ennen sesongin alkua. (Rämö 2011, 80.)

Ennen kaupan sulkemista aloitetaan myymälän siistiminen seuraavaa päivää varten. Ruokakaupan palvelutiskin tuotteet viedään myymälästä varastoon, jotta myyntitiskit ja säilytysastiat voidaan pestä. Palvelutiskin tuotteita voi muun muassa olla liha- ja kalatuotteet sekä marjat ja sienet. Iltavuoron aikana on huolehdittava tuotteiden käsittelyyn tarvittavien välineiden sekä laitteiden pesusta. Kauppapäivän päätteeksi kaupan tietojärjestelmät päivittävät yö ajon tai yö ohjelmiston välityksellä tietokantaan kyseisen päivän osto- ja myyntitiedot. Päivityksen aikana tietojärjestelmä päivittää myös automaattisesti valikoiman hinta- ja tuotetiedot sekä tuotteiden kampanjat ja tulostaa hintalaput uusille tuotteille. Iltavuoron lähtiessä kotiin huolehditaan ovien lukitsemisesta, laitteiden ja valojen sammuttamisesta, joiden ei yöaikana tarvitse olla päällä. Viimeiseksi laitetaan hälytysjärjestelmä päälle, jotta yöaikana mahdollisesti tulevat murto- ja kylmälaitehälytykset lähtevät vartiointiliikkeeseen. (Rämö 2011, 80-81.)

3.3 Päivittäistavarakaupan tuotevastuualueen hoitaminen

Oikeat tuotevalikoimapäätökset ohjaavat kaupan toimintaa, sillä kannattavan liiketoiminnan perustana on, että kaupasta löytyy asiakkaille juuri oikeat tuotteet oikeaan hintaan. Kaupan henkilökunnan täytyy hallita valikoiman tuotetietous eli myyjän täytyy tietää myynnissä olevien tuotteiden sekä eri tuoteryhmien sijainnit myymälässä. Uuden myyjän onkin tärkeää tutustua valikoimaan heti työsuhteen alussa, jotta hän pystyy palvelemaan ja neuvomaan asiakkaita tuotteiden parissa. Myyjien on myös osattava toimintatavat, joiden avulla myymälän tuotemäärät saadaan pidettyä sopivana, jotta tuotteiden saatavuus asiakkaille on aina taattu. (Saarinen & Kilpinen 2016, 103.)

Tuotevalikoimapäätöksiä tehtäessä tärkeimmäksi asiaksi nousee liikeidean ja pääkohderyhmän analysointi, jotta oikeat tuotteet saadaan

kaupan valikoimaan. Valikoimatyöskentelyn alkuvaiheessa päätetään suurista linjauksista eli päätetään valikoimaan tulevasta lajitelmasta ja sen laajuudesta. Lajitelma sisältää eri tuoteryhmiä, jotka jakaantuvat yksittäisten tuotteiden muodostamiksi kokonaisuuksiksi eli valikoimiksi. Päivittäistavarakaupan tuoteryhmiä voivat esimerkiksi olla maitotaloustuotteet, makeiset, vauvanruuat sekä lihajalosteet. (Saarinen & Kilpinen 2016, 109-110.)



KUVA. 1 Päivittäistavarakaupan maitotaloustuotteiden valikoimaa

Tuotevalikoimapäätösten valmistuessa kaupan täytyy huomioida myymälätilan lähtökohtainen kapasiteetti, jotta myymäläsuunnittelun avulla saadaan kaikille valikoimaan tuleville tuotteille oma paikka myymälässä. Myymäläsuunnittelun yhteydessä tuleville tuoteryhmille valitaan sopivat kalusteratkaisut, joihin tuotteet saadaan helposti sijoitettua. Myymäläsuunnittelu kannattaa tehdä tehokkaasti, sillä se vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan kaupasta sekä sen avulla vältetään turhalta remontointi tai myymäläjärjestyksen muuttamisen investoinneilta. Hyvällä

myymäläsuunnittelulla löydetään kaupan oikea asiakaskierto sekä tehokkaiden myyntipaikkojen sijainti. (Rämö 2011, 182.)

Myymäläsuunnittelussa jokaiselle tuoteryhmälle määritellään sopiva ja konseptin mukainen tila, jota mitataan hyllymoduuleina tai -metreinä. Usein tuoteryhmien hyllymoduulien määrä määräytyy sen mukaan, kuinka paljon kunkin tuoteryhmän myynti on kaupan kokonaisymyynnistä. Esimerkiksi jos tuoteryhmän myynti on 20 prosenttia, varataan kyseiselle tuoteryhmälle vastaava määrä hyllymoduuleja muihin tuoteryhmiin verrattuna. Tuoteryhmän hyllytilan valmistuessa määritellään tuotteiden sijainnit hyllymoduuleissa. Tehokkain tapa tuotteiden sijaintien suunnitteluun on suunnitella tietokoneohjelman avulla hyllytysohje tai hyllykartta kaupan tuoteryhmille. Hyllykarttaan on merkitty yksittäisen tuotteen sijainti sekä sen hyllyyn mahtuva lukumäärä. Tuotteen sijainnissa tulisi noudattaa sääntöä, jossa tuoteryhmän samankaltaisilla tai toisiinsa liitettävillä tuotteilla olisi hyllypaikka samassa kohdassa. Silmän tason yläpuolella olevat hyllypaikat eivät myy kovin hyvin, mutta ne luovat asiakkaalle mielikuvia kaupasta, koska asiakkaat suunnistavat myymälässä ylähyllyjen perusteella. Ottokorkeuden hyllyille sijoitetaan parhaiten myyvät ja hyväkattuisimmat tuotteet. Paras ottokorkeus on noin 80-120 senttimetriä lattian tasosta ylöspäin, mistä korkeudesta asiakkaan on helppo ottaa tuote ja tutustua siihen. Alahyllyille sijoitetaan raskaat ja vaikeasti käsiteltävät tuotteet, jotta asiakkaan on helppo ottaa ne ostoskärryihin ja jonne myyjän on helppo hyllyttää ne. (Rämö 2011, 183-185.)

3.4 Tuotteiden tilausjärjestelmä ja hävikki

Kaupan tilausjärjestelmän tekemät tilaukset perustuvat tuotteiden myyntiin sekä menekin ennustamiseen. Kauppa hyödyntää käytettävän tilausjärjestelmän toiminnassa myyntitiedon sekä menekin seuraamista, joiden avulla pystytään ennakoimaan eri ajankohtien myyntimääriä. Tilausjärjestelmän avulla voidaan tehdä niin kutsuttuja automaattitilauksia tai vakiotilauksia. Automaattitilaus voi pohjautua kassajärjestelmän

tekemään ehdotelmaan, jonka myyjä hyväksyy tai myymälän maksimi- sekä minimimääriin, jolloin järjestelmä tilaa automaattisesti tuotetta sen mukaan, mitä sitä myydään. Vakiotilauksessa tilausmäärät ovat valmiina tilauksessa ja myyjä joko hyväksyy tai hylkää tilauksen.

Tilausjärjestelmässä pystytään tekemään tilauspäättien avulla täydennystilauksia esimerkiksi sesonkia varten. Täydennystilauksissa tilauspääteellä luetaan myymälän hyllyreunaetiketistä tuotteen viivakoodi, jonka jälkeen valitaan tilattava määrä sekä toimituspäivä. (Saarinen & Kilpinen 2016, 118-119.)

Tilausjärjestelmän tilaamat tuotteet eivät aina välttämättä mene kaupaksi myyntisuositus-aikojen sisällä, jolloin syntyy hävikkiä. Yleisesti ottaen hävikillä tarkoitetaan kaupan varastossa tai myymälässä pilaantuvaa, katoavaa tai muuten vahingoittuneita tuotteita, joista kauppa joutuu maksamaan tavarantoimittajalle, mutta joita se ei enää itse pysty myymään eteenpäin, koska tuotteet ovat myyntiekelvottomia. Hävikki heijastuu suoraan kaupan kannattavuuteen heikentäen sitä. (Rämö 2011, 95.)

Hävikki voi olla hyväksyttävää, hallinnollista, fyysistä tai rikollista. Hyväksyttävä hävikki johtuu tuotteiden valmistuksesta tai myyntikunnostuksesta, kun myymälä haluaa säilyttää tietyn palvelutason esimerkiksi tuoretuotteissa. Myymälän leipähyllyyiin voi illalla jäädä tuotteita, jotka joudutaan ottamaan pois myynnistä tai myymään alennuksella. Hallinnollista hävikkiä syntyy esimerkiksi tilanteessa, jossa myymälään on tullut tavaraa vähemmän kuin kuormakirjassa on mainittu, eikä myyjä ole verrannut kuormakirjan ja saapuneiden tuotteiden määriä. Tällöin myymälä maksaa tuotteista, joita ei ole koskaan saanut myytäväkseen. Hallinnolliseen hävikkiin luetaan myös kassalla tapahtuneet virheet väärin alennusten antamisesta sekä väärin tapahtuneesta rahastuksesta. Fyysisen hävikin syy on usein pilaantunut tai rikkimennyt tuote. Tuotteiden parasta ennen tai viimeinen käyttöpäivä määrittävät tuotteiden myyntiajan, joten näiden päivämäärien jälkeen tuotteita ei voi enää myydä ja ne täytyy kirjata hävikkiin. Fyysistä hävikkiä saadaan pienemmäksi, jos tuotteet myydään suurella alennuksella ennen pilaantumista ja näin saadaan myös

osa menetystä myyntitulosta pelastettua. Rikollinen hävikki johtuu tuotteiden varastamisesta kaupasta. Rikollista hävikkiä voidaan estää investoimalla kameravalvontaan ja vartiointipalveluiden käytöllä. Kaupan oma henkilökunta voi myös itse aiheuttaa rikollista hävikkiä varastamalla kaupan tuotteita. (Saarinen & Kilpinen 2016, 132.)



KUVIO. 2 Hävikin pienentämisen toimenpiteet. (Rämö 2011, 96.)

4 HAASTATTELU S-MARKET HANKASALMEN KESÄTYÖNTEKIJÖILLE

Tässä luvussa esittelen laadullisen tutkimuksen sekä haastattelututkimuksen teorian. Luvussa käsittelen toteuttamani lomakehaastattelun sekä sen tulokset. Työni sisältää tutkimuksellisia piirteitä toteuttamani lomakehaastattelun johdosta. Lomakehaastattelun avulla sain vahvistusta siihen, että perehdyttämisen prosessia pitäisi muuttaa tehokkaammaksi.

4.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti sen sijaan, että käytettäisiin satunnaisotantaa. Kohdejoukolle pystytään toteuttamaan esimerkiksi teema- sekä ryhmähaastatteluita, joiden avulla saadaan tutkittavien näkemys aiheesta esille. Lisäksi kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista on, että kohdejoukon avulla ei ole tarkoitus saada vahvistusta teorialle tai hypoteesille, vaan pikemminkin tutkimuksen pääpaino on tapauskohtaisten seikkojen selventämisessä. Kerättävät aineistot kootaan luonnollisissa ja todenmukaisissa tilanteissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Valitsin kvalitatiivisen tutkimuksen, koska halusin keskittyä enemmän laadulliseen kuin määrälliseen tiedonhankintaan. Lisäksi tutkimuksen ominaisuuksien takia oli tärkeää saada jokaiselta haastateltavalta kokemukseräistä tietoa ennemmin kuin numeerista tietoa. Kvalitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen oli myös järkevämpää, koska S-market Hankasalmella oli neljä uutta kesätyöntekijää, joiden haastattelujen avulla en olisi saanut merkittävää otantaa opinnäytetyötäni varten.

4.2 Haastattelu kesätyöntekijöille

Haastattelun tyyppiä valitsin puolistrukturoidun haastattelun. Puolistrukturoitu haastattelu toteutetaan niin, että kaikille tutkimukseen

osallistuville haastatettaville esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat ennalta päätettyjä, joten vastaajalta saadaan vastaukset juuri kysytyihin asioihin. Näin varmistetaan, ettei haastateltavalle ei anneta kovin suuria vapauksia haastattelutilanteessa. (KvaliMOT, 2006)

Haastattelu toteutettiin paperisen lomakehaastattelun (LIITE 1) avulla neljälle S-market Hankasalmen kesätyöntekijälle. Haastateltavat olivat iältään 18-22 vuotiaita. Ajankohdaksi valikoitui elokuu, koska halusin saada vastaukset koko kesän aikana tapahtuneesta perehdyttämisestä. Toteutin haastattelutilanteen yksilöhaastatteluna eli annoin jokaiselle haastateltavalle kyselylomakkeen erikseen. Lisäksi jäin odottamaan, että haastattelijat olivat täyttäneet lomakkeen ja tarjoudun antamaan kysymyksiin selvennystä, mikäli kysymyksissä ilmeni epäselvyyttä. Lomakehaastattelun tarkoituksena oli saada tietoa perehdyttämisen onnistumisesta sekä mahdollisista esille nousevista kehitysehdotuksista. Haastattelusta rajasin pois kokonaan perehdyttämiseen liittyvän aineiston tuottamisen, koska opinnäytetyöni toisena tarkoitukseni oli, että päivitän jo olemassa olevan aineiston.

4.3 Lomakehaastattelun tulokset

Haastattelun alussa halusin selvittää, kuinka hyvin perehdyttäminen oli onnistunut ja oliko siihen käytetty tarpeeksi aikaa. Kaksi vastaajista olivat sitä mieltä, että perehdyttäminen onnistui hyvin, kun taas toiset kaksi nostivat esille, että jotkin koulutukset (Veikkauskoulutus, PCI-passi) olisi hyvä ollut suorittaa jo heti töiden alettua sekä perehdyttämisessä olisi voinut hyödyntää keskitetyn perehdyttämisen muotoa. Vastauksissa ilmeni, että tärkeitä asioita ei muistettu ennalta kertoa, vaan ne tulivat esille vasta kunkin tilanteen mukana. Yhden vastaajan perehdyttämisen kokonaiskuvaa auttoi myös perehdytyskansiossa olevat yleistiedot sekä työntekijöiden alttius neuvomiseen sekä perehdyttämiseen.

Haastattelun tuloksista esille nousi, että perehdyttämiseen käytettyä aikaa olisi pitänyt ainakin kesän alussa varata enemmän, koska

perehdyttäminen osui osittain kiireisiin päiviin, jolloin se jouduttiin tekemään kiireen keskellä. Toisaalta vastauksista kävi ilmi, että työ opetti koko ajan lisää ja perehdyttäjät ovat jatkaneet neuvomista ja perehdyttämistä muun työnteon ohella.

Lisäksi halusin selvittää mitä tukimateriaaleja kesätyöntekijät olisivat kaivanneet sekä olisiko perehdyttämisessä pitänyt painottaa jotakin osa- aluetta enemmän. Tukimateriaalia olisi kaivattu enemmän sellaisiin työtehtäviin, jossa työvaiheita on monia esimerkiksi kassatoimintoihin sekä pullokoneen käyttöä varten. Materiaalin muodoksi toivottiin havainnointia helpottavia kuvasarjoja sekä videoita. Lisäksi apuvälineeksi toivottiin muistilistaa perehtyjälle, josta selviäisi tärkeimmät muistettavat asiat, esimerkiksi aamu- ja iltavuoron työtehtävät. Perehdyttämisessä oli painotettu kassatoimintoihin liittyvät asiat hyvin, kun taas suurin osa muista työtehtävistä ja -tavoista olisi voinut olla enemmän esillä. Lisäksi perehdyttämisen painottamista toivottiin päätelaitteen käyttämisessä sekä iltavuoroon liittyvissä työtehtävissä.

Lopuksi kysyin mitä kesätyöntekijät muuttaisivat perehdyttämisessä ja lisäksi halusin kuulla vapaan sanan toteutetusta perehdyttämisestä. Muutettavista asioista esille nousi niin sanotun ”oppaan” eli perehtyjän läsnäolo parin ensimmäisen työpäivän aikana, jotta työpaikan tavat ja käytännöt tulisivat selväksi. Yksi kesätyöntekijöistä muuttaisi kassatoimintojen ja hyllytyksen perehdyttämisen enemmän keskitettyyn suuntaan.

5 PEREHDYTTÄMINEN UUELLE TYÖNTEKIJÄLLE S-MARKET HANKASALMELLA

Tässä luvussa käsittelen toimeksiantajani S-market Hankasalmen perehdyttämistä uudelle työntekijälle. Luku pitää sisällään tuotokset, jotka syntyivät opinnäytetyön aikana. Opinnäytetyön prosessin alussa halusin, että tuotokseni hyödyttävät sekä perehdyttäjää että itse perehtyjää, joten tuotoksia syntyi molemmille. Perehdytyksen suunnittelijalle loin perehdyttämisen suunnittelukortin, joka auttaa perehdyttämisen suunnittelussa ja sen toteutuksessa. Toisena tuotoksena syntyi päivitetyt osastokohtaiset kortit, jotka auttavat perehdyttäjää muistamaan olennaiset asiat perehdyttämiseen liittyen ja lisäksi kortteja voidaan käyttää myös perehtyjälle muistilistana.

5.1 Uuden työntekijän perehdyttämisen suunnittelu

Kupias & Peltola (2009, 87-88) jakavat perehdyttämisen suunnittelun systemaattiseen sekä yksilölliseen suunnitteluun. Systemaattisessa suunnittelussa noudatetaan keskitetysti suunniteltuja perehdyttämisen käytäntöjä, ja yksilöllisessä suunnittelussa otetaan huomioon uuden työntekijän osaamiset ja taustat. Perehdyttämisen suunnittelussa S-market Hankasalmen esimiehen tulisi käyttää Osuuskauppa Keskimään keskitetysti laadittuja perehdyttämisen aineistoja perehdyttämisen suunnittelun pohjana. Kun esimies on saanut perehdyttämisen raamit kuntoon, pystyy hän muokkaamaan yksilöllisen sisällön uudelle työntekijälle.

Sisällön muokkauksessa apuna voi hyödyntää Kupiaksen & Peltolan (2009, 89) esittelemää osaamiskartoitusta. Osaamiskartoituksessa saadaan arvioitua mitä työtehtävän osaamiskuvauksen osaamista ja taitoa tuleva työntekijä tarvitsee selviytyäkseen työstään. S-market Hankasalmelle tuleva uusi työntekijä voi tulla esimerkiksi saatavuusvastaavaan tai myymäläpäällikön sijaiseksi. Tällöin perehdyttämisestä vastaavan henkilön on huolehdittava, että uudella työntekijällä on toimenkuvan edellyttämät osaamiset ja taidot hallussa. Jos

toimenkuvaan liittyvässä osaamisessa on täydennettävää, on perehdyttäjän huolehdittava osaamisen täydennyksestä. Perehdyttämisen lisäksi voidaan hyödyntää Osuuskauppa Keskimaan henkilöstölle suunniteltuja koulutuksia.

5.2 Perehdyttämisen suunnittelukortti

Perehdyttämisen suunnittelukortti (LIITE 2) on tarkoitettu toimipaikan esimiehelle tukemaan perehdyttämisen suunnittelua. Kortti syntyi haastattelututkimuksen tuloksista, joista ilmeni, että perehdyttämisen prosessia pitäisi suunnitella ja organisoida enemmän. Kortti toimii hyvänä muistilistana sekä edesauttaa toteuttamaan tehokkaan perehdyttämisen prosessin.

Hyppäsen (2013, 218) mukaan hyvin hoidetut käytännön asiat edesauttavat perehdyttämisen sekä tehokkaan työnteon aloittamista uuden työntekijä aloittaessa työt. Suunnittelemani perehdyttämisen suunnittelukortti kiinnittää huomiota siihen, mitä käytännön järjestelyitä Hankasalmen S-marketin esimiehen täytyisi tehdä ennen uuden työntekijän saapumista yritykseen. Lisäksi kortti huomioi perehdyttämisen aikana huomioitavat asiat sekä myös työsuhteen päättymisen.

Kupias & Peltola (2009, 103) painottavat, että perehdyttämisen suuntaaminen voidaan aloittaa jo työntekijän ollessa. Suuntaamisessa täytyy ottaa huomioon, tuleeko uusi työntekijä rajattuun työtehtävään vai onko hänen työtehtävänsä tarkoitus tuoda uutta osaamista yritykseen. S-market Hankasalmelle tuleva työntekijä voi olla myyjä, saatavuusvastaava tai apulaismarketpäällikkö. Perehdyttämisen suuntaamisessa ja suunnittelussa on hyvä huomioida, onko uusi työntekijä aikaisemmin työskennellyt kaupan alalla. Jos uudella työntekijällä on työkokemusta kaupan alalta, voidaan esimerkiksi olettaa, että hänelle tuttuja asioita ovat tuotteen hyllytys sekä tilaaminen, ikärajavalvonta ja kassatyöskentely. Mikäli uudella työntekijällä ei ole työkokemusta kaupan alalla, S-market Hankasalmen perehdyttämisestä vastaavan henkilön on huolehdittava, että perehdyttäminen suunnataan alkamaan perusasioista.

Juholin (2009, 239) toteaa, että uuden työntekijän perehdyttäminen voidaan aloittaa jo ennen varsinaista töiden alkua. S-market Hankasalmen myyjien on osattava käyttää esimerkiksi kassajärjestelmää sekä Veikkauksen myyntipäätettä. Uusille kesätyöntekijöille voidaankin antaa jo työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä tunnukset ja ohjeet Veikkauksen verkkokoulutukseen sekä PCI-passin suoritusta varten. Näin saadaan varmistettua, että kassatyöskentelyn liittyvän perehdyttämisen alkaessa uusilla työntekijöillä on jo jonkinlainen käsitys kassalla tapahtuvasta työskentelystä.

Uusi työntekijä voidaan ajatella yrityksen uutena asiakkaana, joten tärkeää on luoda hyvä ensivaikutelma vastaanoton yhteydessä. (Kupias & Peltola 2009, 103-104.) S-market Hankasalmen marketpäällikön tai apulaismarketpäällikön olisi hyvä olla ottamassa vastaan uusi työntekijä. Vastaanottotilanne olisi hyvä pitää rauhallisena ja kiireettömänä, esimerkiksi voidaan nauttia pullakahvit työpaikan taukokuoneessa. Vastaanoton yhteydessä pystytään käymään jo käytännön asioita sekä toimipaikan sääntöjä läpi ja tutustua toimipaikan organisaatiokaavioon. Hyvän ensivaikutelman luomiseen auttavat myös toimipaikan muut työntekijät. Marketpäällikön tulisi tiedottaa heille jo hyvissä ajoin uudesta työntekijästä, jotta he ovat tietoisia uudesta toimenkuvasta ja henkilöstä. Tiedottamisen avulla vastaanotto on helpompaa ja uusi työntekijä saadaan toivotettua tervetulleeksi uuteen työhön koko työyhteisön voimin.

Hyppänen (2013, 219) mainitsee, että uudelle työntekijälle voidaan antaa ensimmäisenä päivänä kirjallinen perehdytysmateriaali. Ensimmäisenä päivänä voidaan tutustua S-market Hankasalmen myymälän terminaalin, takavarastoon, kylmätiloihin, pullohuoneeseen ja kassatoimistoihin. Lisäksi voidaan tutustua jo itse myymälän puolella oleviin tuoteryhmäosastoihin. Ensimmäisenä päivän aikana voidaan perehdyttää esimerkiksi kassa ja lihaosaston työtehtävät. Suullisen perehdyttämisen jälkeen työntekijälle voidaan antaa kirjalliset osastokohtaiset kortit, joista työntekijä pystyy kertaamaan ja tarkistamaan toimintaohjeet. Perehdyttäjän on muistettava, ettei ensimmäisen päivän aikana käydä kaikkia osastoja läpi eikä anneta liikaa tietoa uudesta työstä. Esimerkiksi yhtenä päivänä voidaan käydä

kahden osaston perehdyttäminen läpi. Koko henkilöstöllä on myös perehdyttämisessä tärkeä roolia, sillä uuden työntekijän täytyy tuntea itsensä tervetulleeksi, jotta hän voi kysyä apua ja neuvoa myös muiltakin työntekijöiltä kuin perehdyttäjältä.

Kupias & Peltola (2009, 105-106) painottavat perehdyttämissuunnitelman noudattamista ja muokkaamista ensimmäisten työviikkojen aikana. Lisäksi he toteavat, että ensimmäisen työviikon kuluessa uudella työntekijällä tulisi olla jo valmiuksia toimia työtehtävässään. S-market Hankasalmen marketpäällikön tulisi käydä ensimmäisen työviikon loppupuolella lyhyt palautekeskustelu uuden työntekijän kanssa. Läpi käytävät asiat liittyisivät perehdyttämisen sisältöön sekä toteutukseen.

Perehdyttämissuunnitelmassa ensimmäisen viikon painotus voi olla aamuvuoron työvuoroissa ja seuraavan viikon painotus iltavuoroissa. Perehdyttäjän on huolehdittava, että suunnitelmaa noudatetaan ja hänen on pidettävä muistiotia. Muistioon voidaan merkitä, jos esimerkiksi suunnitelman mukaisesti ei kaikkea keretä käydä läpi tiettyinä päivinä, vaan joitakin asioita on jätettävä seuraavan päivän perehdytykseen. Näin ollen varmistetaan kaikkien työtehtävien kokonaisvaltainen perehdytys.

Hyppänen (2013, 221) esittelee kaksisuuntaisen perehdyttämisprosessin, jossa huomioidaan uuden työntekijän aikaisempi työkokemus.

Kaksisuuntaisen perehdyttämisprosessin avulla uudelta työntekijältä voidaan kysyä kehitysideoita työhön liittyen ja sitä voidaan hyödyntää jo perehdyttämisen ensimmäisen kuukauden aikana. Kaksisuuntaista perehdyttämisprosessia tulisi myös hyödyntää S-market Hankasalmen toimipaikassa tapahtuvassa perehdyttämisessä. Uusi työntekijä on voinut suorittaa ammattitutkinnon tai hän on voinut olla mukana ammatillisessa projektissa, esimerkiksi toisessa Osuuskauppa Keskimaan toimipisteessä. Uuden työntekijän uusin tietotaito kannattaa hyödyntää jo perehdyttämisen aikana.

Ensimmäisen kuukauden aikana perehdyttämistä jatketaan päivitetyn suunnitelman mukaisesti. Perehdyttäjän tulisi kuitenkin antaa vastuuta uudelle työntekijälle omasta perehdyttämisestä. S-market Hankasalmen

työntekijöiden perehdyttäjä voi kysyä uudelta myyjältä seuraavat kysymykset varmistaakseen perehdyttämisen oikean etenemisen:

- Minkä hallitset?
- Missä tarvitset vielä opastusta?
- Oletko huomannut työtavoissa jotain, minkä voisi tehdä tehokkaammin?

Koeaika on usein kestoaltaan neljä kuukautta ja koeajan päättyessä voidaan pitää koeaikakeskustelu, jossa punnitaan rekrytoinnin onnistumista sekä työsuhteen jatkumista (Kupias & Peltola 2009,109). Marketpäällikön tulisi käydä koeaikakeskustelu uuden työntekijän kanssa ja arvioida yhdessä hänen kanssaan perehdyttämisen onnistumista sekä työsuhteen jatkumista. Perehdyttämisen arvioinnilla saadaan tietoa, kuinka hyvin perehdytys on uuden työntekijän kohdalla onnistunut ja toisaalta esille voi nousta kehitysehdotuksia, jotka tulisi muuttaa ennen seuraavaa perehdyttämisprosessia.

Kupias & Peltola (2009,109-110) muistuttavat yritystä järjestämään työsuhteen päättyessä työntekijän kanssa käytävän lähtökeskustelun. Lähtökeskustelun avulla saadaan niin sanottu hiljainen tieto esille: työntekijän kokemukset ja näkemykset yrityksen toimintatavoista sekä perehdyttämisen toteutuksesta. S-market Hankasalmeille palkataan kesäksi noin 5-7 määräaikaista kesätyöntekijää, joiden työsuhteet päättyvät kesän lopussa. Marketpäällikön olisi hyvä toteuttaa lähtöhaastattelut jokaisen kesätyöntekijän kanssa kartoittaen heidän kokemuksensa kuluneesta kesästä sekä mielipiteet toimipaikan toiminnasta sekä toteutetusta perehdyttämisestä. Työsuhteen päättyessä marketpäällikön täytyy muistaa kerätä avaimet ja muut tavarat työntekijältä sekä lähettää heidän työvaatteensa pois.

5.3 Perehdyttämisen kortit

Perehdyttämisen kortit pohjautuvat myymälän osastojen toimintaohjeisiin. Toimintaohjeet olivat siis jo olemassa, mutta päivitin ne opinnäytetyön

aikana vastaamaan nykyisten työtehtävien mukaisiksi. Ohjeiden päivityksessä tarkastelin työtehtäviä omien työskentelytapojeni pohjalta. Perehdyttämisen korttien tehtävä on toimia sekä perehdyttäjän että uuden työntekijän tukena perehdyttämisprosessin aikana. Toimipaikkaan tuli juuri ennen korttien päivitystä erittäin hyvät kuvalliset hyllytysohjeet, joten päivittämäni kortit eivät sisällä toimintaohjeisiin liittyviä kuvia.

Osastokohtaisia kortteja syntyi viisi kappaletta:

- hedelmä ja vihannesosasto LIITE 3
- leipäosasto LIITE 4
- liha-, kala- sekä einososasto LIITE 5
- maito-osasto LIITE 6
- pakasteosasto LIITE 7.

Halusin toteuttaa myös kuudennen kortin, tuotekortin (LIITE 8).

Tuotekortissa tuon esille, mikä on yksittäisen tuotteen asema kaupan hyllyssä, kuinka tuote hyllytetään sekä EAN-koodin merkityksen.

Tuotekortti hyödyttää jokaista osastokohtaista korttia, sillä tuotteiden hyllytys ja hyllypaikka ovat suurimmassa osin samanlaiset joka osastolla.

Saarinen & Kilpinen (2016, 49) muistuttavat että kaupassa tapahtuva työ on luonteeltaan nopeatempoista tavaroiden ja ihmisten parissa sekä vaihtelevissa tiimeissä tapahtuvaa työskentelyä. He muistuttavat myös teknologian lisääntymisestä kaupan alan työtehtäviä hoidettaessa.

Toimeksiantajalle päivittämäni osastokohtaiset kortit sisältävät saldopäätteen käyttöön liittyviä työvaiheita. Saldopäätteellä voidaan tilata tuotteita, jos tuotteen menekki nousee äkillisesti tai vaihtoehtoisesti asiakas haluaa ostaa tuotetta poikkeuksellisen isomman määrän. Saldopäätteellä voidaan myös tarkistaa tuotteen saldo, tilausrivit eli milloin tuotetta tulee seuraavan kerran sekä hinta.

Rämö (2011, 183-185) mainitsee myymäläsuunnittelun yhteydessä tehtävät hyllykartat, joihin on merkitty yksittäisen tuotteen sijainti sekä hyllyyn mahtuvien tuotteiden lukumäärä. Suunnittelemani tuotekortin avulla havainnollistan hyllykarttaan merkityn sekä hyllymoduulissa olevan

tuotteen paikan. Kortin avulla uuden työntekijän on helppo sisäistää hintaetiketin sisältämät tiedot ja merkinnät. Hintaetiketti sisältää tärkeää tietoa niin asiakkaalle kuin myyjällekin. Esimerkiksi laktoosittomien ja gluteenittomien tuotteiden hyllyetikessä on ruokavaliolle soveltuvat merkinnät, joista voi tarkistaa soveltuuko tuote asiakkaan erityisruokavalioon.

Saarinen & Kilpinen (2016, 103) muistuttavat, että kaupan henkilökunnan täytyy hallita valikoimien tuotetietous eli myyjän täytyy tietää myynnissä olevien tuotteiden sekä eri tuoteryhmien sijainnit myymälässä. S-market Hankasalmen myymälässä on hyllyvälien mukaiset opasteet, joista selviää missä mikäkin tuote ryhmä sijaitsee. Opasteet auttavat myös myyjää opastamaan asiakkaalle esimerkiksi hyllyvälin, josta löytyy sokeri ja hunaja.

Hävikillä tarkoitetaan kaupan varastossa tai myymälässä pilaantuvaa, katoavaa tai muuten vahingoittuneita tuotteita, joista kauppa joutuu maksamaan tavarantoimittajalle, mutta joita se ei enää pysty myymään eteenpäin (Rämö 2011, 95). Lisäksi Saarinen & Kilpinen (2016, 132) esittelet hyväksyttävän, hallinnollisen, fyysisen sekä rikollisen hävikin piirteet. Olen kuvannut kuvion 2. avulla hävikin pienentämisen toimenpiteitä. Toimenpiteet ovat huomioitu myymäläsuunnittelussa sekä osa toimenpiteistä tulee päivittämissäni korteissa esille. S-market Hankasalmen myymäläsuunnittelussa on pyritty sijoittamaan kalliimmat tuotteet kassojen läheisyyteen. Kassojen läheisyydestä löytyy esimerkiksi kosmetiikkatuotteet, nikotiinivalmisteet sekä partakoneiden terät. Kalliimpien tuotteiden sijoittelulla ehkäistään rikollista hävikkiä. Myymälä on varustettu valvontakameroilla, jotka myös ehkäiset rikollisen hävikin syntymistä. Päivittämäni osastokohtaiset kortit sisältävät toimenpiteitä joilla fyysistä ja hallinnollista hävikkiä saadaan ehkäistyä. Fyysiseen hävikkiin vaikuttavat tuotteiden huolellinen käsittely hyllytysvaiheessa sekä tuotteiden oikea hyllytysjärjestys: vanhat tuotteet eteen ja päälle, uusimmat taakse ja alle. Fyysistä hävikkiä pystytään pienentämään myös oikein ajoitetuilla alennuskampanjoilla, jos joku tuote on menossa vanhaksi. Hallinnollista hävikkiä saadaan pienemmäksi kuormakirjojen

tarkistamisen avulla. Kuormakirjoista on tarkistettava toimitettujen tuotteiden toimituspoikkeamat. Mikäli toimituspoikkemia ilmenee, on ne kirjattava saldopäätteen avulla kaupan järjestelmään, jotta toimittajalle maksetaan vain niistä tuotteista mitä kauppaan on todellisuudessa toimitettu. Toimipaikassa syntyy myös hyväksyttävää hävikkiä pääasiassa tuoretuotteiden kohdalla. Esimerkiksi myymälän hevi- sekä leipäosaston tuotteita saatetaan joutua merkitsemään hävikkiin niiden pilaantumisen takia. Toisaalta myymälässä ei kuitenkaan haluta tilannetta, jossa heviosasto tai leipähyllä ovat tyhjiä, koska pelätään hävikin syntymistä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyön onnistumista sekä prosessin aikana tulleita oppeja. Lisäksi esittelen opinnäytetyöhöni perustuvat jatkotutkimusaiheet.

6.1 Yhteenveto

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää S-market Hankasalmella toteutetun perehdyttämisen nykytila sekä päivittää jo olemassa oleva perehdyttämiseen liittyvä aineisto. Tutkimusongelmiksi nousi 1. Mikä on perehdyttämisen nykytila? ja 2. Millä keinoilla perehdyttämisestä saisi tehokkaampaa? Opinnäytetyöni tavoitteisiin päästiin sekä tutkimusongelmiin saatiin vastaukset

Toteuttamani haastattelun avulla selvisi perehdyttämisen nykytila sekä minkälaisia kokemuksia kesätyöntekijöillä oli kesällä toteutetusta perehdyttämisestä. Vastauksista esille nousi niin hyviä kuin huonojakin kokemuksia sekä kehitysehdotuksia perehdyttämiseen liittyen. Lisäksi omat havainnot perehdyttäjänä sekä perehdyttämisen seuraajana vahvistivat perehdyttämisen suunnittelun nykytilan puutokset.

Työni toisena tavoitteena oli päivittää olemassa olevan perehdyttämiseen liittyvä aineisto. Päivitettävät aineistot olivat osastokohtaisia toimintaohjeita, jotka päivitin vastamaan nykyisiä työtehtäviä. Osastokohtaisten korttien lisäksi toteutin myös perehdyttämisen suunnittelukortin sekä tuotekortin tekemisen. Päivitettyjen aineistojen sekä tekemiäni korttien avulla toimipaikassa toteutetusta perehdyttämisestä saadaan tehokkaampaa.

Opinnäytetyöni tulokset ovat toimeksiantajalle hyödyllisiä, koska perehdyttämisellä on suuri merkitys työn onnistumiseen. Lisäksi perehdyttämisen onnistuminen edesauttaa positiivisen työnantajakuvan muodostumista. Vastaavanlaista opinnäytetyötä eikä sen myötä syntyneitä tuotoksia ole aikaisemmin toimeksiantajalleni tehty, joten on tärkeää, että opit ja tuotokset otetaan käyttöön ja niitä päivitetään tarpeen tullen.

6.2 Oma oppiminen

Opinnäytetyön aiheen valinta oli minulle helppoa, koska olen monena vuonna peräkkäin nähnyt kesätyöni ohessa uusille kesätyöntekijöille toteutettua perehdyttämistä. Olen myös itse ollut perehdyttävänä aloittaessani ensimmäisen kesätyöni toimipaikassa keväällä 2012. Olen suunnannut opintoihin kuuluvia harjoitteluitani kaupan alalle, joten toimeksiantajaksi valikoitui tietoisesti S-market Hankasalmi.

Hyväksytin aiheeni, uuden työntekijän perehdyttäminen, toimeksiantajalla. Aiheen valinnan jälkeen oli tehtävä opinnäytetyön rajaus, eli mihin asioihin kiinnitän huomiota ja mitä jätän huomioimatta. Rajausta tehtäessä mietin, miten helpottaisin työni avulla molempien, työnantajan sekä työntekijän, toimintaa perehdyttämiseen liittyen. Pohdinnan jälkeen päätin rajata työni koskemaan molempia osapuolia, koska halusin että kummatkin hyötyvät työstäni.

Teoriaosuutta kirjoittaessa päätin keskittyä perehdyttämisen sekä päivittäistavarakaupan käsittelyyn. Aiheiden valinnat tein tietoisesti, koska halusin että tietoperustasta on myös hyötyä perehdyttäjälle sekä perehtyjälle. Työn aikana ja sen valmistuessa huomasin kuitenkin, että lähteitä olisi saanut olla enemmän ja kattavammin, mutta mielestäni onnistuin käyttämään valitsemiani päälähteitä tietoperustassa tasapuolisesti.

Opinnäytetyön toiminnallisen työn osuus oli mielekästä tehdä. Toiminnallisen työn aikana kiinnitin huomiota siihen, että saan sidottua tuotokseni kirjoittamaani tietoperustaan. Mielestäni onnistuin tässä hyvin. Lisäksi osastokohtaisten korttien päivittäminen tuntui luontevalta, koska osastojen työt olivat minulle ennestään tuttuja ja lisäksi aineistoa ei tarvinnut luoda alusta asti vaan kortit pohjautuivat aikaisempiin toimintaohjeisiin. Haastattelut olisin voinut toteuttaa ryhmähaastettuina ja äänittämällä haastattelutilanteen. Päädyin kuitenkin toteuttaa aikataulullisista syistä haastattelun lomakekyselyn avulla.

6.3 Jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyössäni keskityin tutkimaan perehdyttämistä sekä esimiehen että uuden työntekijän näkökulmasta. Jatkotutkimusaiheet koskevat siis kumpaakin näkökulmaa sekä lisäksi tuon esille jatkotutkimusaiheen Osuuskauppa Keskimaalle. Molemmat tuotokseni annan toimeksiantajalle sekä paperisena että sähköisessä muodossa. Tarpeen tullen kortteja voidaan päivittää ja muokata.

Esimiehen näkökulmasta seuraava tutkimusaihe olisi perehdyttämisen suunnittelun kortin jatkojalostaminen ja testaaminen. Perehdyttämisen suunnittelun korttia voitaisiin testata esimerkiksi ensi vuoden kesätyöntekijöiden perehdyttämisen yhteydessä ja näin ollen saataisiin tutkimustietoa, kuinka kortti toimi sekä mihin suuntaan sitä pitäisi kehittää. Kyseisen opinnäytetyön aikana voitaisiin toteuttaa kesätyöntekijöille samanlainen kysely, jonka toteutin oman opinnäytetyön aikana. Saatuja vastauksia ja tuloksia voitaisiin verrata tekemäni kyselyn tuloksiin. Kyselyn avulla esille saataisiin vielä kerran mahdolliset puutteet perehdyttämisen suunnittelussa perehtyjien näkökulmasta.

Osuuskauppa Keskimaan näkökulmasta perehdyttämisen suunnittelun kortti voitaisiin ottaa käyttöön kaikissa Keskimaan S-marketeissa. Opinnäytetyössä voitaisiin tutkia toimipaikkojen esimiesten kokemuksia kortin käytöstä. Mitä mieltä Osuuskauppa Keskimaan esimiehet ovat yhtenäistetyistä toimintatavasta? Kuinka kortti toimii perehdyttämisessä pienessä sekä suuressa yksikössä? Saadaanko kortin käytön avulla aikaan tehokkaampi perehdyttämisen prosessi?

LÄHTEET

- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. Porvoo: Edita Publishing Oy
- Juholin, E. 2009. Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. 2. painos. Helsinki: WSOYpro
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print
- KvaliMOTV. 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu [viitattu 7.9.2017] Saatavissa:
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html
- Rämö, S. 2011. Retail: Kaupan työt ja toiminta.3.-4. painos. Helsinki: Edita
- Saarinen, T. & Kilpinen, M. 2016. Kaupan taitajaksi.1.-2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Santasalo, T. & Koskela, K. 2015. Vähittäiskauppa Suomessa 2015. Helsinki: Tuomas Santasalo Ky
- S-kanava 2015. Hankasalmelle uusi, upea S-market [viitattu 18.4.2017]. Saatavissa: https://www.s-kanava.fi/uutinen/hankasalmella-uusi-upea-s-market/1874887_10858
- S-kanava 2017. Osuuskauppa Keskimaa [viitattu 18.4.2017]. Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/keskimaa/etusivu>
- Työturvallisuuskeskus 2017. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua [viitattu 19.4.2017] Saatavissa:

https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

LIITTEET

LIITE 1. Lomakehaastattelu

Perehdyttämiskysely S-market Hankasalmen kesätyöntekijöille

Hei! Teen liiketalouden koulutusohjelmaan kuuluvaa opinnäytetyötäni koskien perehdyttämistä uudelle työntekijällä Hankasalmen S-marketissa. Tavoitteenani on selvittää perehdyttämisen nykytila sekä päivittää jo olemassa oleva perehdyttämiseen liittyvä aineisto. Tämän kyselyn avulla haluan selvittää, kuinka perehdyttäminen sinun kohdallasi onnistui sekä saada sinulta mahdollisia kehitysehdotuksia tulevaa perehdyttämistä varten. Käsitelen kyselyn tulokset opinnäytetyössäni nimettöminä. Terveisin Pauli Manninen.

Kuinka hyvin perehdyttäminen mielestäsi/kohdallasi onnistui?

Oliko perehdyttämiselle varattu riittävästi aikaa?

Olisitko kaivannut jotain tukimateriaalia perehdyttämisen tueksi? Jos olisit, niin missä muodossa (esim. video, kuva, checklist) ja mille työtehtäville (kassa, hevi jne.)?

Olisiko mielestäsi perehdyttämisessä pitänyt painottaa jotakin enemmän? Jos olisi, niin mitä?

Mitä muuttaisit perehdyttämisessä?

Vapaa sana perehdyttämisestä.

Kiitos vastauksistasi!

LIITE 2. Perehdyttämisen suunnittelun kortti

Perehdyttämisen suunnittelun kortti

Ennen töihin tuloa

- Ennakkomateriaalin/koulutuksen toimittaminen työntekijälle (PCI-passi, Veikkauskoulutus)
- Työvälineiden tilaus (vaatteet, avaimet, tunnukset, hälytyskoodi)
- Perehdyttämisen valmistelu: Kuka? Milloin? Miten? Miten vaikuttaa työvuorosuunnitteluun?
- Perehdyttämissuunnitelman valmistelu yhdessä perehdyttäjän kanssa
- Työporukan informointi uudesta työntekijästä ja avoimen ilmapiirin luominen uutta työntekijää kohtaan

Vastaanotto ja ensimmäinen päivä

- Toivota uusi työntekijä tervetulleeksi
- Rauhallinen, ystävällinen ja kiireetön vastaanotto
- Käytännön asioiden läpikäynti sekä työpaikan pelisääntöjen läpikäynti kahvihuoneessa
- Avainten, tunnuslukujen, työvaatteiden ja hälytyskoodien luovutus
- Marketin läpikäynti: terminaali, takavarasto, kylmätilat, myymälä, pullohuone, kassatoimisto
- Työkavereiden/toimipaikan organisaatiokaavion esittely
- Ensimmäisenä päivänä kohtuullisesti tietoa uudesta työstä

Ensimmäinen viikko

- Perehdyttämissuunnitelman noudattaminen
- Suunnitelman muokkaaminen uuden työntekijän kokemuksen ja osaamisen myötä
- Ensimmäisen viikon loppupuolella lyhyt palautekeskustelu: Mitä opittu? Missä tarvitaan vielä opettamista? Kuinka hyvin perehdytys/perehdyttäjä toiminut?
- Kohtuullisesti uutta tietoa: Uuden oppiminen vaati toistoja ja pienissä määrin tulevaa informaatiota
- Intranetin opastaminen ja mahdolliset muut tiedon lähteet, joista löytyy lisää tietoa

Ensimmäinen kuukausi

- Perehdyttämisen jatkuminen suunnitelman mukaan
- Uusi työntekijä ottaa vastuuta omasta perehtymisestä: Minkä hallitsen? Missä tarvitsen vielä perehdyttämistä/opastusta? Olenko huomannut jotain, minkä voisi tehdä toisin/tehokkaammin?
- Palautekeskustelu, jossa käydään läpi perehdyttämisen onnistumista perehtyjän ja perehdyttäjän kannalta

Ensimmäiset neljä kuukautta

- Perehdyttämisen jatkaminen tarpeen tai suunnitelman mukaan
- Koeaikakeskustelu ennen koeajan päättymistä, jossa arvioidaan sekä esimiehen että uuden työntekijän kanssa läpi perehdyttämisen onnistumista ja jatkotarvetta

Työsuhteen päätyttyä

- Hiljaisen tiedon esille tuonti: risut ja ruusut
- Lähtöhaastattelu: Mitä kehittäisit meidän toiminnassa? Mitä kokemuksia sait?
- Avainten, työvaatteiden ja muiden tavaroiden luovutus

LIITE 3. Hedelmävihannesosaston kortti

HEDELMÄVIHANNESOSTO

- Ota hevikylniöstä edellispäivän tuotteet
- → kurkku/tomaatti/perunapinojen kohdalla voit ensin käydä katsomassa monta laatikkoa ko. tavaraa menee niin koko laatikkopinoa ei välttämättä tarvitse heviosastolle viedä, jos tuotetta ei tarvitse montaa laatikkoa täyttää
- Ota uuden kuorman lavat ja rullakot heviosastolle ja juomapyöräpino
- Muista käydä edellispäivän tuotteet (=hevikylniöstä otetut) ensimmäisenä, jonka jälkeen siirry uuden kuorman pariin
- Vanhat tuotteet eteen ja päälle, uusimmat taakse ja alle
- Hyllyttäessä tarkkaille tuotteiden laatua: hävikkiin tuote, jota et itse ostaisi laadun takia esim. homeiset mansikat, nuupahtaneet salaattit ja yrtit jne.)
- Jos kaikki tuotteet eivät mahdu hyllyyn, juomapyörien päälle voi laittaa laatikot, jotka kestävät pinoamista. Muista myös järjestää laatikot päiväsjärjestykseen, jos taakse jää vielä edellispäivän tavaraa sekä kutakuinkin samat samoihin pinoihin: perunat, omenat, tomaatit jne. omiin pinoihin
- Rullakoihin voi laittaa salaattilaatikoita, minitomaattilaatikoita jne. jotka eivät kestä pyörien päälle pinoamista ja joiden kuljetus onnistuu paremmin rullakon kuin pyörien avulla
- Muista täyttää keskipöydän tuotteet samalla tasolle, niin ettei toinen tuote peitä toisen tuotteen näkyvyyttä, vaan kaikki ovat samassa linjassa
- Laita vajaiden laatikoiden tuotteet kippaamalla toisten laatikoiden päälle, niin tulee myyvämmän näköinen ja turhia pahveja saadaan pois
- Kuorman purun jälkeen tarkista hyllystä tuotteet, joissa on parasta ennen -merkintä ja kerää vanhentuneet tuotteet pois myynnistä ja merkitse hävikkiin
- Lopuksi tarkista, että hevi näyttää täydeltä/hyvältä: Jos jotakin tuotetta ei tullut, levitä vieressä olevaa/tuotetta jota on menossa taakse monta laatikkoa. Muista myös tehdä ja tulostaa tarvittavat hintalaput, jos siirät tuotteelle toisen paikan esimerkiksi keskipöytään.
- Siisti roskat ja pahvilaatikot ja vie ne takavaraston roska/pahvikontteihin

LIITE 4. LEIPÄOSASTON KORTTI

Leipäosasto

- Uuden kuorman saapuessa myymälään ota takavarastosta mahdolliset edellispäivänä jääneet leipäpinot ja käy ne ensin läpi.
- Hyllytysperiaate: uudet hyllyyn menevät leivät alle ja taakse ja vanhemmat tuotteet päälle ja eteen
- Muista hyllyttäessä silmäillä leipien päiväyksiä, koska asiakkaat ovat voineet sekoittaa uudempia vanhempien päälle tai uudet leivät ovat voineet "valua" vanhempien leipien päälle
- Vanhojen pinojen läpikäytyäsi siirry uuden kuorman purkuun
- Muista tarkistaa lähetyslistoista, että saapuvat leivät ovat meidän sekä tarkista mahdolliset toimituspoikkeamat ja muista merkitä ne päätelaitteella
- Irtoleivonnaisia hyllyttäessä vaihda aluspaperi leivonnaiskoreihin ennen tuotteiden hyllytystä ja pyri laittamaan tuotteet suoraan leivosrasioissa, jos ne vain mahtuvat niissä hyllyyn
- Jos huomaat hyllyttäessä vanhan leipäpussin hyllyssä, ota pois myynnistä ja merkitse hävikkiin
- Hyllyyn mahtumattomat leipälaatikot voi pinota juomapyörien päälle päiväysjärjestykseen sekä tummat leivät omiin ja vaaleat leivät omiin pinoihinsa
- Tyhjät laatikot pinotaan lavan/juomapyörien päälle, riippuen laatikoiden lukumäärästä ja siitä mahtuuko kaikki lavalle
- Päiväykset katsotaan aamulla ja alennetaan niin että kuluvan päivän leivät alennetaan, eli jos on 10. päivä niin 10. päivä alennukseen. Samalla hyllystä otetaan edellisenä päivänä menneet leivät (9. päivä) merkataan hävikkiin, viedään pakkasvarastoon odottamaan SPR:n hakua varten.
- Poikkeus: jouluna alennetaan aattona myös 25. päivä, koska joulupäivänä myymälä on kiinni.

Leipien päätoimituspäivät:

MA-LA

- Fazer
- Elonen
- Ruth
- Sinuhe
- Vaasa

TI, TO, LA

- Kotimaista
- Trube
- Pågen

MA, TO

- Porokylän leipomo
- Vuohelan Herkku

MA, TO

Mannisen kotileipomo

LIITE 5. LIHA-, KALA- JA EINESOSASTON KORTTI

Liha-, kala- ja einososasto

- Ota aamulla ensimmäisenä vanhaksi menneet tuotteet pois, merkitse hävikkiin ja laita pakastettavissa olevat tuotteet pakkaseen SPR:n hakua varten
- Tuotteet joita ei voi pakastaa (mm. kala, tuoresalaatit, majoneesisalaatit) laita biohuoneen jäteastiaan
- Seuraavaksi kannattaa katsoa päiväykset ja laputtaa vanhaksi menevät tuotteet seuraavasti:
- Liha ja kala: JOKA PÄIVÄ
- Einekset: MA JA TO
- Makkarat ja lihajalosteet: TI
- Muista päiväysten yhteydessä silmäillä samasta tuotteesta useampi pakkaus, koska asiakkaat ovat voineet myllätä hyllyjä/tai uudet paketit ovat voineet valua vanhempien pakettien päälle
- Tuotteiden purkamisen aloitetaan kylmävarastossa olevista vanhoista pinoista.
- Maanantaisin kannattaa käydä kaikki vanhat pinot läpi sillä viikonlopun aikana hyllyt ovat voineet mennä aika tyhjiksi ja näin ollen vanhan tavara uppoaa hyllyihin
- Liha- ja eineskuorman päätoimituspäivät ovat ma, ke ja pe, joten näinä aamuina kannattaa käydä läpi vanhemmat liha- sekä einespinot.
- Makkarat ja lihajalostekuorman päätoimituspäivät ovat ti, to ja la, joten näinä aamuina kannattaa käydä läpi vanhemmat makkara sekä lihajalostepinot
- Seuraavaksi aloitetaan uuden kuorman purku
- Jos uudessa kuormassa on tullut irtopakattavaa lohta, on lohihyllystä käytävä katsomassa, tarvitseeko lohta pakata myyntiin.
- Kalat pakataan takavarastossa olevan kalapöydän ja vaa'an luona pusseihin, punnitaan sekä laitetaan hintalappu pussin solmupään sisäpuolelle
- Uusi kuorma viedään lavoilla lihavälikköön, muista ottaa mukaasi myös juomapyöräpino, joihin voit siirtää lavalta lihalaatikkopinot
- Vanhat tuotteet eteen ja päälle, uusimmat taakse ja alle
- Ole hyllyttäessä tarkkana EAN-koodien kanssa, esimerkiksi jauhelihahyllystä löytyy samankaltaiset paketit mutta ovat eri sisältöä: sikanauta, nautasika, 10%, 17% jne.
- Samannäköiset paketit voivat tulla myös samoissa laatikoissa, joten tuotteet kannattaa erotella jo laatikossa, jotta vältetään tuotteiden sekoittumiselta

- Jos tuotetta ei mahdu hyllyyn, laitetaan mahtumattomat tuotteet lihalaatikoihin ja lihalaatikot juomapyörien päälle
- Varaa kullekin tavararyhmälle (liha, eines, makkarat) omat taakse lähtevät pinot, jotta ne ovat sitten seuraavana päivänä helposti läpi katsottavissa
- Muista myös järjestää tuotteet päiväysjärjestykseen, jos takana on jo vanhaa kuormaa ja uuden kuorman mukana tulee myös hyllyyn mahtumatonta tavaraa, esimerkiksi jauhelihat ja makkarat
- Purettuasi lihalaatikko pinot, tuo roskat ja tyhjät laatikot pois, vaikka kuormaa olisi vielä takana lisää, näin pysyy käytävät siistimpänä.
- Tyhjät laatikot voit pinota suoraan lavalle, josta on otettu uuden kuorman laatikoita
- Huomio että lihalaatikot täytyy laittaa FIN-lavalle ja niin että laatikoita on viidessä pinossa eli koko lavan pohja täyttyy laatikoista
- Purettuasi koko kuorman siivoa roskat ja pahvit sekä vie tyhjien laatikoiden lava lastaussillalle
- Jos löydät hyllyttämisen yhteydessä hyllystä ilmaantuneita tai jo muutaman päivän vanhoja tuotteita, merkitse hävikkiin ja laita biohuoneen jäteastiaan

LIITE 6. MAITO-OSASTON KORTTI

Maito-osasto

- Kerää aamulla vanhat tuotteet pois myynnistä ja merkitse hävikkiin, vanhat tuotteet voi viedä maituhuoneeseen odottamaan SPR:n noutoa
- Kerää myös tyhjät pahvit pois + ota pahvit pois, joissa on vain muutama tuote ja hyllytä tuote
- Katso maitojen päiväykset ja alenna, jos löytyy kuluvan päivän päiväyksellä olevia tuotteita
- Katso samalla maidot jiiriinsä, jos ovat hyllyssä monella naamalla = eli tasoita tuotteet kulkemaan päiväysten mukaan ns. rintamaan
- Täyty piimät + maidot, jos näyttää siltä, että tuotetta on hyllyssä vähän tai tuotteella on reikäpaikka
- Jos piimä- sekä maitohyllyt ovat kutakuinkin täysiä voi täytön jättää myöhempään
- Käy maitokaapin seinustoilla olevat hyllyyn mahtumattomat pinot läpi: jogurtti, juusto, voi
- Uuden kuorman maitopyörien päällä olevat maitolaatikat sekä kennot kannattaa lajitella maitokaapissa: jogurtit, mehukeitot, juustot ja maitokaappiin jäävät tuotteet omille pyörille → näin helpottuu niiden läpikäynti
- Vanhat tuotteet eteen ja päälle, uusimmat taakse ja alle
- Aamulla uusien tuotteiden purkaminen kannattaa aloittaa myymälän puolella olevista tuotteista (jogurtti, välipalat, juusto, voi), koska ne ovat helpompi hyllyttää, kun ei ole vielä isoa asiakasvirtaa
- Jos tuotetta ei mahdu hyllyyn, laitetaan mahtumattomat tuotteet laatikoissa maitopyörien päälle/maitorullakoihin
- Varaa kullekin tavararyhmälle (jogurtti, välipalat, juusto, voi) omat taakse lähtevät pinot, jotta ne ovat sitten seuraavana päivänä helposti läpi katsottavissa
- Muista myös järjestää hyllyyn mahtumattomat tuotteet päiväysjärjestykseen, jos takana on jo vanhaa kuormaa ja uuden kuorman mukana tulee myös hyllyyn mahtumatonta tavaraa, esimerkiksi litraset jogurtit
- Aloita piimä- ja maitohyllyn täyttö seinustalla olevista pinoista täyttäen
- Läpikäytyäsi ne voit siirtyä uuden piimä sekä maitokuorman pariin ja käydä niistä läpi tuotteet, joita mahtuu hyllyyn
- Hyllyt täytettyäsi järjestä vielä piimä- sekä maitolaatikat päiväysjärjestykseen sekä niin että samat tuotteet ovat maitopyörien päällä omissa pinoissa (toisella puolella arkimaidon rasvaton ja toisella puolella arkimaidon kevyt ja uudet laatikat alle ja vanhemmat päälle)

- Laita laatikot maitopyörien päälle niin päin, että tuotteen päiväysmerkintä tulee seinään päin, helpottaa täyttöä, kun ei tarvitse olla kääntelemässä purkkeja, kun purkit täytyy hyllyttää niin että päiväysmerkintä tulee asiakkaaseen eli myymälään päin
- Rullakoissa olevat piimät/maidot voi vaihtaa, kun rullakon pohjalla on jäljellä noin kymmenen purkkia, jotka mahtuvat uuden rullakon tuotteiden päälle vaihdettaessa rullakko
- Maidot, joilla on hyllyssä pyörien päällä oleva hyllypaikka, laitetaan niin että kaksi ensimmäisen puolen laatikon päivät ovat asiakkaaseen päin ja kaksi takinmaista ovat itseesi päin. Lisäksi maitojen täytyy olla päiväysjärjestyksessä. Tämä sen takia, kun kaksi ensimmäistä maitolaatikkoa tyhjenee (laatikot, joiden päiväykset ovat asiakkaaseen) niin voidaan maitokaapin puolella käydä kääntämässä maitopyörät toisin päin, jolloin takinmaiset laatikot tulevat eteen ja näin ollen päiväyskin tulee asiakkaaseen päin
- Tyhjät maitolaatikot sekä tyhjät jogurttilustat pinotaan omiin pinoihinsa maitopyörien päälle
- Huolehdi myös roskien ja pahvien siivoaminen maituhuoneesta
- Varmista vielä, että maitokaapin tuotteet ovat hyvässä järjestyksessä ja seuraavan työntekijän on mukava tulla täyttämään maitoja

LIITE 7. PAKASTEOSTASTON KORTTI

Pakasteosasto

- Pakkaskuorman saapuessa myymälän tarkista lähetteestä nollarivit ja tee päätelaitteella toimituspoikkeaman merkintä
- Kuorman tullessa mittaa lämpötila kuormasta: omavalvonta
- Ota pakkaslava, tasokärryt ja tyhjille pahveille laatikko ja vie pakasteosastolle
- Aloita pakasteen purku jäätelöistä, koska sulavat herkimmin
- Jäätelöt ovat yleensä pakkaskuorman päällimmäisenä, joten pakkaslavan voi viedä suoraan jäätelöosaston luokse, muussa tapauksessa vie lava suurin piirtein siihen kohdalle, mitä tuotteita lavalla on
- Liikuta pumppukärryn kanssa pakastelavaa sen mukaan mitä tavaraa kyydissä on. Käytä lisäksi tasokärryjä, esim. laita samoja jäätelöitä tasokärrylle, jotta ei tarvitse joka välissä käydä lavalta hakemassa uutta tavaraa.
- Uudet alle/taakse ja vanhemmat eteen/päälle, jos tuote kiertää hyllyssä hitaasti
- Jos tuote ei mahdu esille, otetaan pakkasosastolle maitorullakko, johon voidaan laittaa hyllyyn mahtumattomat tuotteet.
- Muista kuitenkin viedä rullakko heti kylmään, jos taakse menevissä tuotteissa on jäätelöä, jotta ne eivät kerkeä sulamaan
- Jos tuotetta tulee jostakin syystä mielestäsi paljon/sitä ei mahdu hyllyyn yhtään, kannattaa päätelaitteella tarkistaa tuotteen saldo ja korjata se, jos saldo heittää
- Älä täyty alalaatikoiden välissä olevia välikköjä tuotteilla, koska ilman täytyy päästä kiertämään, jotta pakastekaappi toimii oikein
- Muista myös tarkistaa, että alalaatikoiden ovet tulevat kunnolla kiinni sekä alakorit menevät taakse asti, etteivät ne jää puhallustuulettimien eteen
- Siisti roskat ja pahvilaatikot ja vie ne takavaraston roska/pahvikontteihin
- Pakastekuorma tulee keskiviikkoisin sekä perjantaisin, jolloin pakastevarastoon pitäisi mahtua 1-2 lavaa uutta pakastetta, kesäisin voi tulla jopa 3 lavaa
- → Tiistaisin ja torstaisin olisi hyvä varmistaa, että pakastevarastoon mahtuu seuraavana päivänä tulevat lavat
- Sunnuntai tai maanantai ovat parhaat päivät pakastehuoneen läpikäymiseen

LIITE 8. TUOTEKORTTI

TUOTEKORTTI

Valio maustettu rahka 200 g
appelsiini laktoositon
EAN: 6408430046959

Valio maustettu rahka 200 g
sitruunainen lakritsi
laktoositon
EAN: 6408430046799

EAN-koodi on tuotteen yksilöidä tunniste. Koodi muodostuu kahdesta osasta: numeerisesta EAN-koodista ja siitä vastaavasta viivakoodisymbolista



Näin onnistut hyillytyksessä

#1
EAN-koodi

- tarkista, että tuotteen ja hyllytietin EAN-koodi täsmäävät toisiinsa
- tarkistus onnistuu koodin kolmen viimeisen numeron avulla

#2
T/TM

- tarkista hyllytietistä hyllytetäänkö tuote yksittäisenä tuotteena (T) vai tuotemyyntipakkauksessa (TM)

#3
EPY

- tuotteen esillepanoyksikkö (EPY)
- kertoo montako yksikköä tuotteen esillepano on
- appelsiinirahkalla on kaksi ja sitruunaisella lakritsirahkalla on yksi esillepanoyksikköä

#4
Tuotteen julkisivu

- hyllytä tuote tuote-etiketti asiakkaaseen päin

