

## Myymäläsuunnittelun projektityö

Nikke Tomminen



<b>Tekijä(t)</b> Nikke Tomminen	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalous	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Myymläsuunnittelun projektityö.	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 90 + 3
<p>Työskentelen vähittäiskaupan alalla projektikoordinaattorina. Olen vastuussa uusien myymälöiden layoutin- sekä visuaalisen ilmeen suunnittelusta ja myymälöiden avaamisprojektien koordinoinnista. Työni koostuu siis luovasta suunnittelutyöstä sekä aktiivisesta projektien hallinnasta.</p> <p>Työni on hyvin monipuolisesti haastavaa, jatkuvasti muovaantuvaa sekä hyvin projektorientoitunutta. Tämän takia sen parista on helppo tunnistaa jatkuvasti uusia kehityskohteita ja tapoja tehostaa omaa- ja työryhmän toimintaa. Näistä syistä päätin toteuttaa opinnäytetyöni päiväkirja -mallisena, oman ammatillisen kehitykseni analyysinä.</p> <p>Opinnäytetyöni asettuu 12 viikon ajanjaksolle. Aloitan työni kuvaamalla työni lähtötasoa ja analysoimalla kehityskohteitani. Esittelen tämän ensimmäisen viikon aikana konkreettisia työtehtäviäni, niiden vaatimuksia sekä laajan sidosryhmäverkostoni.</p> <p>Työni seuraavassa vaiheessa aloitan 10 viikkoa kestävästä päiväkirjamerkintöjen kirjaamisesta. Kuvaan päiväkohtaisia tavoitteitani, työtehtäviäni ja analysoin päivän onnistumista. Tämän lisäksi kirjotan viikoittain laajan viikkoanalyysin, jossa analysoin viikon aikana tapahtunutta ammatillista kehitystäni ja etsin alan kirjallisuuden lähteistä uusia toimintamalleja kehitykseni tueksi.</p> <p>Lopuksi, työni neljännessä osassa esitän laajamittaisen pohdinnan opinnäytetyöni aikana tapahtumasta ammatillisesta kehityksestäni. Kokoan tässä datan tekemistäni viikkoanalyysistä ja rinnastan viikkojen aikana tapahtunutta kehitystäni asettamiini kehitystavoitteisiin.</p> <p>Käytän työni tukena monia alan kirjallisuuden lähteitä ja havainnollistan työtäni aktiivisesti myymäläsuunnitteluun ja projektityöskentelyyn liittyvillä kuvilla, kaavioilla ja taulukoilla. Kerään myös työympäristöstäni palautetta kehitykseni tarkempaan analysointiin.</p> <p>Opinnäytetyöni antaa laajan kuvan tekemästäni työstä, sen vaatimasta osaamisesta ja kehitystoimenpiteistä. Esitän seurantajaksoni aikana tekemiäni oivalluksia ja ajatuksia työskentelyni kehittämiseksi ja näin opinnäytetyöstäni löytyy hyödyllisiä keinoja kehittää sekä myymäläsuunnittelua, sekä projektityöskentelyä.</p>	
<b>Asiasanat</b> Myymläsuunnittelu, Projektityö, Projektijohtaminen, Vähittäistavarakauppa	

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Työssäni käytetty käsitteistö.....	4
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	5
2.1	Mikä on projektikoordinaattori? – Nykyisen työn analyysi.....	5
2.2	Oman osaamisen arviointi.....	9
2.3	Kehittymissuunnitelmani.....	10
2.4	Sidosryhmät työpaikalla .....	11
2.5	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	14
3	Päiväkirjaraportointi .....	16
3.1	Seurantaviikko 1.....	16
3.2	Seurantaviikko 2.....	21
3.3	Seurantaviikko 3.....	27
3.4	Seurantaviikko 4.....	34
3.5	Seurantaviikko 5.....	40
3.6	Seurantaviikko 6.....	47
3.7	Seurantaviikko 7.....	55
3.8	Seurantaviikko 8.....	64
3.9	Seurantaviikko 9.....	70
3.10	Seurantaviikko 10.....	77
4	Pohdinta ja päätelmät.....	86
4.1	Kehittymisen arviointi .....	86
	Lähteet .....	91
	Liitteet.....	92
	Liite 1. Kaavio 2. Projektin elinkaari ja vaihejako.....	92
	Liite 2. Kehittämäni projektin hallintatyökalu.....	93
	Liite 3. Palautteen keräämisen haastattelurunko.....	94

# 1 Johdanto

”Markkinointi, mainonta ja sijainti voivat tuoda asiakkaita myymälään, mutta heidän kääntäminen asiakkaasta ostajaksi on myymälän tehtävä” (Underhill 2009, 31).

Työskentelen vähittäistavarakaupan alalla. Tarkemmin sanottuna sen suunnittelun parissa. Toimin projektikoordinaattorina yrityksemme pääkonttorin Retail Design Management -osastolla ja päätehtävämme on uusien myymälöiden layout -suunnittelu.

Alalla vallitsee jatkuvasti vaativampi kilpailu ja kehitys. Tämän takia työni tavoite onkin löytää jatkuvasti monipuolisempia tapoja luoda myymälähenkilökunnalle optimaaliset puitteet kääntääkseen tämän kilpailun voitoksemme.

Myymälsuunnittelu on tiivistettynä luovaa, kaupallista ongelmanratkaisua sekä aktiivista projektityötä. Työskentelyäni ohjaavat selkeästi kaksi tavoitetta; asiointimukavuus ja myymälän toiminnallisuus. Jos onnistun layout -suunnittelullani luomaan myymälätilan, jossa asiakas viihtyy ja myymälän prosessit toimivat optimaalisesti, olen onnistunut tavoitteesani.

Miksi myymäläsuunnittelu on tärkeää?

Ståhlberg & Maila (2010, 104) mukaan, tuotteiden elinkaaren lyhentymisen ja jatkuvan tuotekehityksen seurauksena asiakkaiden ostokäyttäytyminen muuttuu myös jatkuvasti. Tämän takia myymälöidenkin on kannattavaa tehdä aktiivista tuotteiden esillepanon optimointia asiointimukavuuden kehittämiseksi.

Myymälöistä on muodostunut ihmisille heidän elämään kuuluvia- ja niitä muovaavia paikkoja. Myymälöissä vietetään viikkotasolla merkittävä määrä aikaa ja niiden välille muodostuu eräänlainen side. Tämän takia myymäläsuunnittelun tärkeys kasvaa jatkuvasti ja suunnittelijan on osattava löytää uusia tapoja ylläpitää asiointimukavuutta. (Green, 2011 2-3.)

Vaikka työlläni ei olekaan sen onnistumista suoraa mittaavaa tunnuslukua, on sillä suoraa ja epäsuoraa vaikutuksia myymälän lähes jokaiseen operatiiviseen tunnuslukuun. Näin olen työni mahdollistaa myymäläkentän onnistumisen ja on hyvin keskeisessä roolissa yrityksemme strategian toteutumisessa.

Työni vaatii monitasoista osaamista. Myymäläsuunnittelijana työni on luovaa ja vaatii erityisesti ongelmanratkaisukykyä ja vanhojen toimintamallien haastamista uusilla ideoilla. Myymäläsuunnittelussa on osattava asettua niin asiakkaan, rakennusinsinöörin, kalustajan kuin myymälähenkilökunnankin asemaan ja ymmärrettävä suuria kokonaisuuksia.

Projektikoordinaattorina olen vastuussa omista myymäläkohteistani ja edustan omatoimisesti tiimiämme lukuisissa projektiryhmissä. Projektiosaaminen onkin keskeisimpiä työni vaativia taitoja.

Projekteissa työskennellessä, minulla on oltava hyvät vuorovaikutustaidot, ajanhallintakyky ja osattava toimia tiimissä. Erikoiskoisten projektien parissa työskennellessä on ymmärrettävä omat vastuualueet, hankkeen tavoitteet ja pystyttävä tekemään kompromisseja.

Osastomme muodostuu neljän hengen tiimistä, jossa jokaisella on omat vastuualueensa myymälöiden avaamisprojektien parhaan mahdollisen lopputuloksen varmistamiseksi. Tiimimme on vastuussa uudismyymäläsuunnittelusta ja -projektien koordinoinnista, myymäläkonseptimme kehittämisestä, sekä myymälöidemme sisäisestä mainonnasta.

Työssäni ei ole niin sanottuja ”arkirutiineja” vaan jokainen viikko ja päivä tuo uudenlaisia haasteita. Tämä oli yksi suurimmista syistä, joiden takia päätin toteuttaa opinnäytetyöni päiväkirjamallisenä analyysinä.

Kuvaan opinnäytetyössäni työskentelyäni viikkojen 40 – 49 ajalta. Aloitan opinnäytetyöni viikolla 39 luomalla laajan kuvauksen työni nykytilanteesta. Tämän jälkeen aloitan päiväkirjamerkintöjeni kirjaamisen ja viikkokohtaisten osaamiseni kehityksen analysoinnin. Kirjoitan jokaisesta päivästäni päiväkirjamerkinnän, joissa esittelen päivän tavoitteet, työtehtävät ja arvioin päiväni toteutusta osaamiseni kehityksen näkökulmasta. Kirjoitan lisäksi jokaisen viikon lopuksi päiväistäni koostuvan viikkoanalyysin.

Kirjoitan ensimmäisen päiväkirjamerkintäni viikon 40 maanantaina 1.10.2018 ja viimeinen kirjaukseni tapahtuu 07.12.2018. Lopuksi viikolla 50 kirjoitan työni pohdinta osuuden, jossa analysoin opinnäytetyöni aikana kokemaani ammatillista kehitystä. Opinnäytetyöni siis pohjautuu 12 viikon ajanjaksoon, viikkojen 39 ja 51 välillä.

Viikkoanalyysien tavoite on avata konkreettisemmin viikkoni aikana kohtaamiani haasteita, miten ne ovat vaikuttaneet työskentelyyni ja miten olen ne ratkaissut. Viikkoanalyysissä rinnastan omaa työviikkoani ja osaamistani alan kirjallisuuteen ja pyrin löytämään uusia tapoja kehittää osaamistani myymäläsuunnittelun projektitöissä.

Löysin opinnäytetyöni tueksi neljä erinomaista kirjallisuuden teosta, jotka toimivat työni pääasiallisina lähteinä. Valitsin lähteeni työni vaatimuksiin pohjautuen ja uskon saavani niistä paljon uusia ideoita ammattitaitoni kehittämiseksi.

Kaksi teoksista painottuvat myymäläsuunnitteluun, asiakaskäyttäytymiseen ja niihin liittyvään psykologiseen tutkimustietoon. Uskon näiden kirjojen antavan minulle paljon uusia ajatuksia myyntiä kasvattavan myymälätilan suunnittelusta ja asiakasohjauksen helpottamisesta. Valitsin myymäläsuunnitteluun kohdistuviksi lähteikseni Claus Ebsterin & Marion Garauksen *Store Design and Visual Merchandising* sekä William R. Greenin *Store Design* -teokset.

Valitsin toiset kaksi lähdettäni työni projektipainotteisuuden perusteella. Haluan kehittää projektityöskentelyyn-, ja projektien johtamiseen liittyvää osaamistani ja uskon valitsemiä lähteiden auttavan minua molemmissa tavoitteissani.

Valitsin projektityöhön liittyviksi lähteikseni Antti Ruuskan teoksen; *Pidä projekti hallinnassa* sekä Monica Lööwin kirjan; *Onnistunut projekti*.

Maksimoidakseni myymäläsuunnitteluun ja projektityöskentelyyn liittyvän ammatillisen kehitykseni opinnäytetyöni aikana, käytän työssäni lähteiden lisäksi myös muita alan kirjallisuuden lähteitä. Pyrin lähteideni avulla löytämään syvempää ymmärrystä esimerkiksi asiakkaan ostopäätökseen vaikuttavista tekijöistä.

Toivon opinnäytetyöni auttavan minua löytämään uusia tapoja käyttää projektityötä myynnin johtamiseksi ja entistä menestyvämpien myymälätilojen suunnittelemiseksi.

## 1.1 Työssäni käytetty käsitteistö

Käytän opinnäytetyössäni paljon alaamme liittyvää käsitteistöä. Kuvaan tässä kappaleessa työni pääasiallista käsitteistöä ja pyrin helpottamaan päivätasoisien työtehtävieni ymmärtämistä.

Myymäläkohde- tai kohde tarkoittavat myymäläsuunnitteluni kohteena olevaa myymälätilaa. Käytän opinnäytetyössäni suunnittelemistani myymälöistä molempia termejä.

Myymälän layoutilla tarkoitan myymälän kalusteiden sijoitussuunnittelun muodostamaa kokonaisuutta. Layout luo myymälän kierron eli sen reitin, jota asiakas tulee myymälässä kulkemaan.

Tuotelayout on tarkempi, kuin myymälä layout. Tuotelayoutissa on kyse yhden tuoteryhmän, kuten esimerkiksi kahvien sijoittelusta hyllyyn tietyllä tavalla.

Tilahahmotelma on myymäläsuunnittelun ensimmäinen vaihe, jossa rajataan myymälän karkea tilankäyttö. Tässä vaiheessa tilaan piirretään esimerkiksi varasto ja taustatilat, sisään- ja uloskäynnit, kassa-alueen sijoittuminen sekä myymälän peruslayout.

Expose -tasoinen pohjakuva on tarkennettu tilahahmotelma. Uudismyymälän suunnitteluprojektin edetessä, tarkennamme myymäläsuunnitelmaamme kalusteratkaisuiden osalta esimerkiksi asiakasmäärän perusteella.

Myymälän sisäinen mainonta ja siihen liittyvä visuaalinen ilme koskevat työssäni myymälöiden pysyviä mainonnan ja asiakasohjauksen elementtejä. Visuaalisen ilmeen elementtejä ovat esimerkiksi erilaisia teippaustöitä tai tuoteryhmiä mainostavia kylttejä.

Myymäläkonseptilla tarkoitan myymäläsuunnittelua ohjaavaa ”päämyymälätyyppiä”, jonka toteuttamiseen jokaisessa kohteessa pyrimme. Myymäläkonseptia on kaikki se, minkä avulla asiakas pystyy tunnistamaan kauppaketjujen myymäläsuunnittelun toisistaan.

Erikoismyymälä on myymälä, joka ei kiinteistön rakenteellisista syistä sovi ”peruskonseptiimme”. Erikoismyymälät ovat usein esimerkiksi kauppakeskuksiin tai muihin kiinteistöihin integroituja myymälöitä.

Asiakasnavigoinnilla tarkoitan tapaa, jolla asiakas suunnistaa ja etsii tuotteita myymälästä. Asiakasnavigointia helpottaaksemme panostamme asiakasopastuksen suunnittelutyöhön.

## **2 Lähtötilanteen kuvaus**

Tämän kappaleen tarkoitus on antaa konkreettisia esimerkkejä, millaisista työtehtävistä työviikkoni koostuu. Kerron kappaleessa millaisia taitoja työssäni menestyminen vaatii ja mitä ammatillisia taitoja olen joutunut työskentelyni tueksi opettelemaan.

Arvioin tässä kappaleessa omaa ammatillista osaamistani suhteessa työni vaatimuksiin ja esittelen asettamiani kehittymistavoitteita. Lisäksi annan tarkemman kuvauksen sidosryhmistäni, niiden välisestä työskentelystä sekä työni edellyttävistä vuorovaikutustaidoista.

### **2.1 Mikä on projektikoordinaattori? – Nykyisen työn analyysi**

Työni muodostuu projekteista. Minulla on osastomme puolesta vastuullani keskimääräisesti noin neljä samanaikaista uudismyymäläprojektia sekä useampi pienempi kehitysprojekti. Jokainen projektin vaihe vaatii erilaisia ja eri vaatimustasoisia työtehtäviä. Tämän takia minulla ei ole päiväkohtaisia rutiineja vaan teen työni priorisoimalla projektien vaatimien työtehtävien mukaan.

Myyväläsuunnittelu on keskeisin työtehtäväni ja vie selkeästi eniten viikkotyöaikaani. Uuden myymälän suunnitteluprosessi voidaan jakaa selkeisiin työvaiheisiin, jotka etenevät uuden myymälän avaamisprojektin aikataulun mukaisesti. Esittelen seuraavaksi kaikki uuden myymälän suunnittelun vaiheet, joita viikkojeni aikana teen.

Uuden myymälän suunnittelu lähtee potentiaalisen myymäläkohteen perustiedoista, jotka sisältävät kohteen pohjapiirustukset. Myymälän perustiedoissa määritetään esimerkiksi suunnitellut lastausreitit, myyntitilan jakaminen ja kiinteistön mahdolliset, rakenteelliset poikkeamat. Pohjatietojen taustalta aloitan myymälän tilahahmotelman suunnittelemisen.

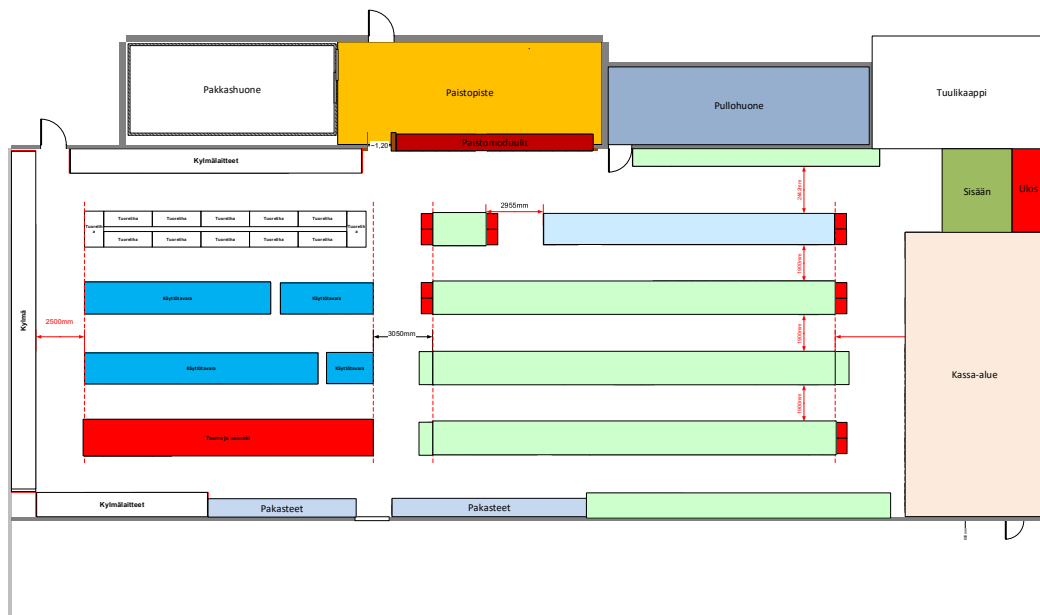
Tilahahmotelma on myymälän toteutettavuuden määrittävä vaihe. Hahmotelman tavoitteena on antaa asiantuntijan näkemys kiinteistön mahdollisuuksista ja haasteista layout -suunnittelun näkökulmasta sekä luoda ensimmäinen suunnitelma myymälän toteutukselle.

Tilahahmotelman aikana käyn läpi mahdollisimman monta layout -vaihtoehtoa, jotka ovat kalustusratkaisuidemme puolesta toteutuskelpoisia. Lopuksi valitsen asiointimukavuuden ja myymälän toiminnallisuuden näkökulmista parhaan ratkaisun myymälän tilankäytölle.



Tilahahmotelma vaiheessa suunnittelen layoutin hyvin suurpiirteisesti. Tarkoituksena on suunnitella kiinteistön tilankäyttö ja jakaa eri elementtien tilavaatimukset. Suunnittelen esimerkiksi sisään- ja uloskäynnin, kassa-alueen, varaston ja kylmälaitteiden sijoitukset ja tilan käytön.

Lisäksi tutkin layoutin asiakaskiertoa suunnittelemalla tuotteidemme hyllyrunkoja edustavat tilalaatit todellisessa mittakaavassa pohjaan. Lopputuloksena saan peruskäsityksen myymälästä ja voin arvioida sen toteutettavuutta.



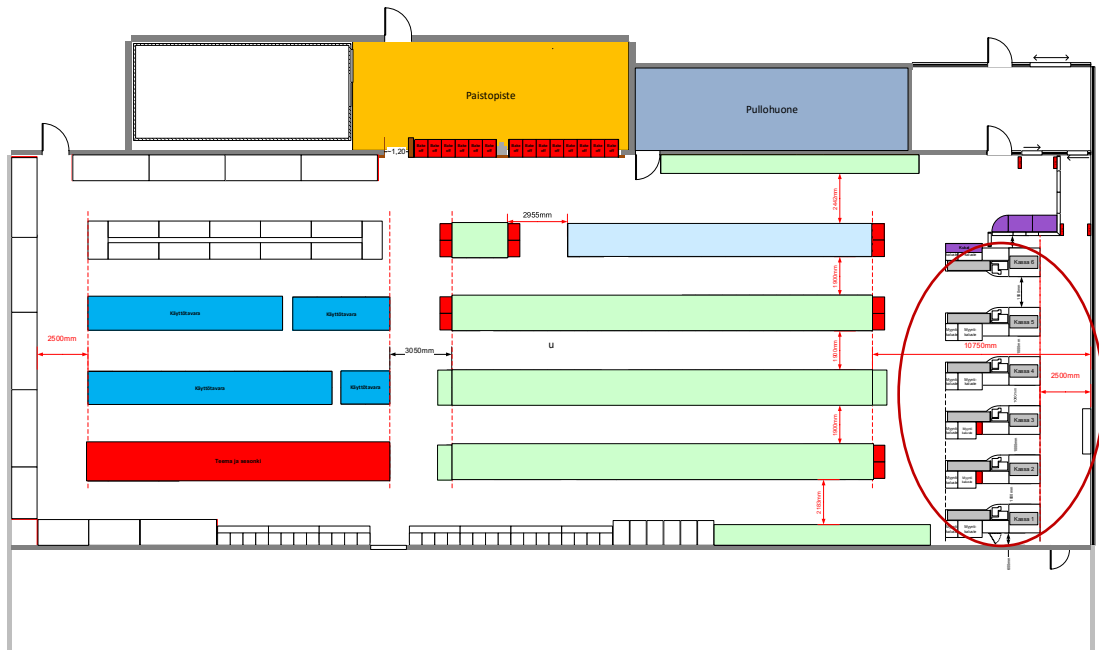
Kuva 1. Tilahahmotelma

Oheinen, tekemäni pohjakuva osoittaa, miltä esimerkkimyymälän tilahahmotelma -tasoinen layout-suunnitelma voi näyttää.

Tilahahmotelman luominen vaatii luovaa innovointia ja suurien kokonaisuuksien hahmotamista. Tässä työtehtävässä minun on osattava hahmottaa suuria kokonaisuuksia ja keilla uusia, innovatiivisempia ratkaisuja. Lisäksi tilahahmotelma vaatii paljon myymäläkonseptiemme tuntemusta ja tilankäyttöön liittyvää dataa. Minun on osattava rajata realistinen tila jokaiselle tuotekokonaisuudelle ja varmistaa, että suunnitelmani täyttää valikoidemme vaatimukset. Suurin haaste tilahahmotelmassa on käyttää jokainen neliömetri mahdollisimman tehokkaasti ja tuottavasti.

Projektin edetessä saamme muilta osastoilta täsmentäviä analyysejä kohteeseen liittyen. Meille toimitetaan lisätietoa esimerkiksi myymälän tyypistä, odotetuista asiakasmääristä ja kohteen myyntiennuste. Aloitamme näiden tietojen pohjalta täsmentää myymälän layout -

suunnitelmaa ja räätälöidä kalusteratkaisuja kohteen vaatimusten mukaiseksi. Tämän suunnitteluvaiheen nimi on Expose.



Kuva 2. Expose -tasoinen pohjakuva

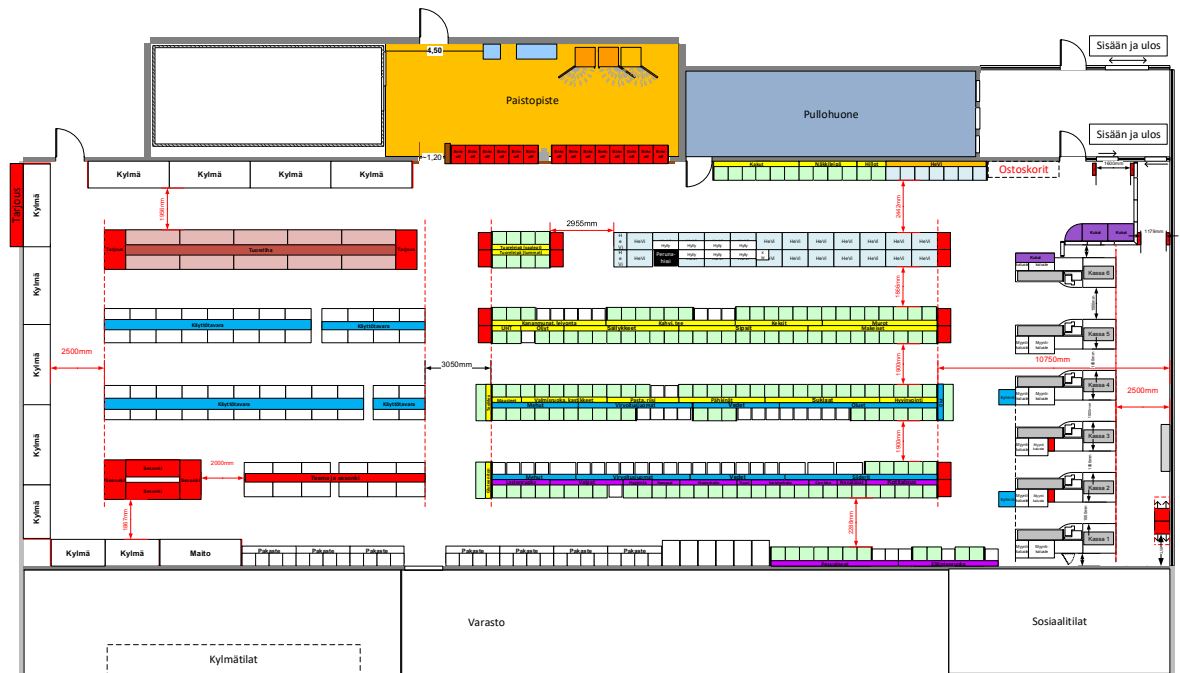
Tekemästäni Expose -tason pohjakuvasta (kuva 2) on nähtävissä, kuinka tässä vaiheessa projektia olen suunnitellut muun muassa kassa-alueen tarkemmin. Kassojen määrät perustuvat erikseen tekemiimme analyysihin, joita rinnastamme kohteen oletettuihin asiakasmääriin, myyntiennusteeseen ja keskimääräiseen ostokseen.

Expose -tasoinen pohjakuvan suunnitteleminen vaatii analyttistä osaamista. Minun on osattava suhteuttaa uuden kohteen myyntiarvio ja asiakasanalyysi vertailukelpoisiin myymälöihimme ja suunnitella tämän perusteella myymälän kalustejako.

Myymälsuunnittelun tausta-analyysien muodostaminen ja niiden käyttäminen työni tukena ovat itselleni melko uusi työtehtäviä. Expose -tasoisten pohjakuvien suunnitteleminen onkin vaatinut itseltäni paljon analyttisen työskentelyni kehittämistä.

Uuden myymälän suunnittelutyön viimeinen osa on lopullisen, toteutettavan -pohjakuvan tekeminen. Toteutettavassa pohjakuvassa lukitaan myymälän lopullinen layout ja tämä on suunnittelun yksityiskohtaisin vaihe. Suunnittelen tässä vaiheessa esimerkiksi myymälän tuoteryhmien sijoitukset ja tarkennan myymälän mittatiedot. Toteutettavan pohjakuvan suunnittelun lopputuloksena myymälä saa muodon, jonka asiakas tulee lopulta näkemään ja minkä varassa myymälän henkilökunta tulee suorittamaan päivittäisiä prosessejaan.

Toteutettavan pohjakuvan suunnittelussa korostuu ennen kaikkea asiakaslähtöisyys ja myymälän toiminnallisuuden ajattelu. Tässä projektinvaiheessa minun on osattava asettua saman aikaisesti asiakkaan, myymälähenkilökunnan, rakennusinsinöörin sekä kalustajan kenkiin tavoitellen kohdetta, joka on kaikkia osapuolia tukeva. Toteutettavan pohjakuvan suunnittelu vaatii muita suunnitteluvaiheita enemmän myynnin johtamiseen keskittyvää ajattelua.



Kuva 3. Toteutettava pohjakuva

Tekemäni pohjakuva (kuva 3) on suunniteltu toteutettavalla tasolla. Myymälätilasta voidaan nähdä kaikki elementit, mitkä asiakkaamme tulevat näkemään. Olen suunnitellut jokoisen tuoteryhmämme sijoituksen ja täsmentänyt pohjakuvan tasolle, jolla sitä voidaan käyttää myymälän kalustuksen pohjapiirustuksena.

Myymälöiden suunnittelutyöni koostuu selkeästi näiden kolmen työvaiheen ympärille. Käytän viikkotyöajastani suurimman ajan eri myymäläkohteisen suunnittelutyöhön ja jokainen kohde vaatii toisistaan poikkeavia ratkaisuja.

Aloitin urani työskennellen myymäläkentällä. Toimin usean vuoden johtaen myymälän päivittäisiä prosesseja, kuten hyllytystä, tavaranhallintaa, kassatyöskentelyä ja asiakaspalvelua. Tästä kokemuksesta on ollut suuri apu myymäläsuunnittelu osaamiseni kehitykselle. Aikaisemman työkokemukseni ansiosta minun on suunnittelutyössäni helpompi astua myymälähenkilökunnan saappaisiin ja ottaa myymälän prosessit huomioon uuden myymälän suunnittelussa.

Myyväläsuunnittelu osaamiseni on vaatinut myös uusien taitojen harjoittelua. Suoritamme uudismyyvälöidemme avaamisen projektityönä ja tämä on ensimmäinen projekteihin keskittyvä työni.

Olen joutunut opettelemaan työtäni varten uuden tavan aikatauluttaa ja priorisoida työtehtäviäni eri hankkeiden vaatimien aikataulujen mukaisesti. Lisäksi minun oli opeteltava tunnistamaan laajoista hankkeista ja isoista projektiryhmistä omat vastuualueeni ja keskittää suoritukseni näiden tehtävien ympärille. Suurin muutos entisiin työtehtäviini on ollut arkirutiinien puuttuminen ja jatkuvassa muutostilassa olevien projektien kanssa työskentely ja siihen liittyvä ajankäytön suunnitteleminen.

Olen myyväläsuunnittelun ohella vastuussa myyväläkonseptimme kalustekehityksestä ja niihin liittyvästä projektityöstä. Tehtäväni on tunnistaa kehityskohteita myyvälöidemme kalusteratkaisuissa ja perustaa projektiryhmiä, joka sisältää tarvitsemamme ammattitaidon tämän kalustekehitys projektin läpiviemiseksi. Toimin siis vaihtelevasti pienempien, kalustekehitys projektien koordinaattorin –, ja päällikön roolissa.

Nämä projektit vaativat minulta erilaisia projektijohtajan työtehtäviä ja osaamista. Minulla on oltava hyvät viestintätaidot, johtamistaidot ja ymmärrystä hankkeiden kustannuksista. Minun on osattava aikatauluttaa ja priorisoida hankkeita sekä pitää projekteihin liittyviä esityksiä. Lisäksi olen näissä työtehtävissä aktiivisesti yhteydessä ulkoisiin sidosryhmiin, joka on vaatinut minulta uudenlaisia viestintämalleja ja esimerkiksi tarjouspyyntöjen parissa työskentelyä.

Kaiken kaikkiaan olen opetellut työhöni todella laaja-alaista osaamista. Päiväni koostuvat aktiivisesta tiimityöskentelystä ja erilaisissa rooleissa työskentelemisestä. Myyväläsuunnittelijana olen asiantuntija, joka koordinoi projektia eteenpäin yhdessä suuren projektitiimin kanssa. Kalusteprojektien eri vaiheiden osalta taas toimin projektipäällikkönä ja minun on hallinnoitava hanketta eri näkökulmasta.

## **2.2 Oman osaamisen arviointi**

Osana ammatillisen, lähtötilanteeni kuvausta arvioin nykyistä osaamistani työssäni. Arvioin osaamiseni asteikolla: Aloitteleva toimija, taitava suoriutuja ja kokenut asiantuntija.

Koen olevani työssäni taitava suoriutuja.

Olen toiminut työtehtävässäni nyt 18 kuukauden ajan ja koen kehittyneeni siinä ajassa todella paljon. Siirtyminen hektiseltä myymäläkentältä pääkonttorin hidastempoisempaan projektityöhön vaati minulta aluksi paljonkin toimintamallieni muuttamista. Olen kuitenkin onnistunut sisäistämään projektityöskentelyyn liittyvän tahdituksen hyvin ja ymmärrän hankkeiden eri vaiheiden vaatimukset.

Myymäläkentän työkokemukseni on ollut todella isossa roolissa uuden työni oppimisessa. Tämä on tuonut ennen kaikkea myymäläsuunnitteluun monipuolista näkemystä ja olen mielestäni oppinut myymäläsuunnitteluosaamiseni korkealle asiantuntijatasolle lyhyessä ajassa. Siirryin työssäni nopeasti suunnittelemaan monimutkaisempia myymälätiloja, joka on auttanut minua haastamaan itsenäni jatkuvasti enemmän ja enemmän ja pitämään suunnitteluosaamiseni kehityksen aktiivisena.

Olen sisäistänyt osastomme ja projektiryhmiemme toimintamallit mielestäni hyvin ja kykenen toimimaan projektiryhmissä täysin omatoimisesti. Edustankin tällä hetkellä osastamme lukuisissa projekteissa ja koordinoin kalustekehityksen testauksia myymäläkentälle omatoimisesti.

Työni monipuolisuus ja aktiivisesti muuttuvat tilanteet ovat auttaneet nopeassa oppimisessäni. Pystyn päivittäin haastamaan itseäni uusissa tilanteissa ja joudun jatkuvasti tekemään monimutkaisempaa ongelmanratkaisua. Tämä mahdollistaa kehityskohteideni aktiivisen työstämisen ja jatkuvan uuden oppimisen.

### **2.3 Kehittymissuunnitelmani**

Olen toiminut projektikoordinaattorin roolissa noin puolentoista vuoden ajan ja kehittynyt mielestäni nopeassa ajassa paljon. Työviikkoni eivät enää koostu omien työtehtävieni opettelusta vaan olen jo pidemmän aikaa pystynyt keskittymään pienempien yksityiskoh-  
tien hiomiseen ja omien- sekä työryhmämme toimintatapojeni kehittämiseen.

Monipuolinen työni ja eri vaiheissa etenevät projektit mahdollistavat jatkuvasti uusien kehittymiskohteiden tunnistamisen. Pyrin tunnistamaan muutaman kehitystä vaativia osa-alueen kerrallaan ja muodostaa näihin haasteisiin keskittyvän kehittymissuunnitelman. Loin vastaavanlaisen kehittymissuunnitelman opinnäytetyöni aikajaksolle, helpottaakseni ammatillisen osaamiseni ja sen kehityksen analysointia seuraavan 12 viikon aikana.

Kehittymistavoitteet ja opinnäytetyön tavoitteet:				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	Arviointi omasta osaamisesta työn alussa. (Asteikko 0-5)	Esimiehen arvio osaamisestani työn alussa.
1	Myymäläsuunnittelu	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikois-myymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja luovampien kalustusratkaisujen tekemiseen.	3	3
2	Myymäläsuunnittelu	Analyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.	2	1
3	Projektityöskentely	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	3	3
4	Projektijohtaminen	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	2	2

Taulukko 1. Kehityskohteet ja opinnäytetyön tavoitteet.

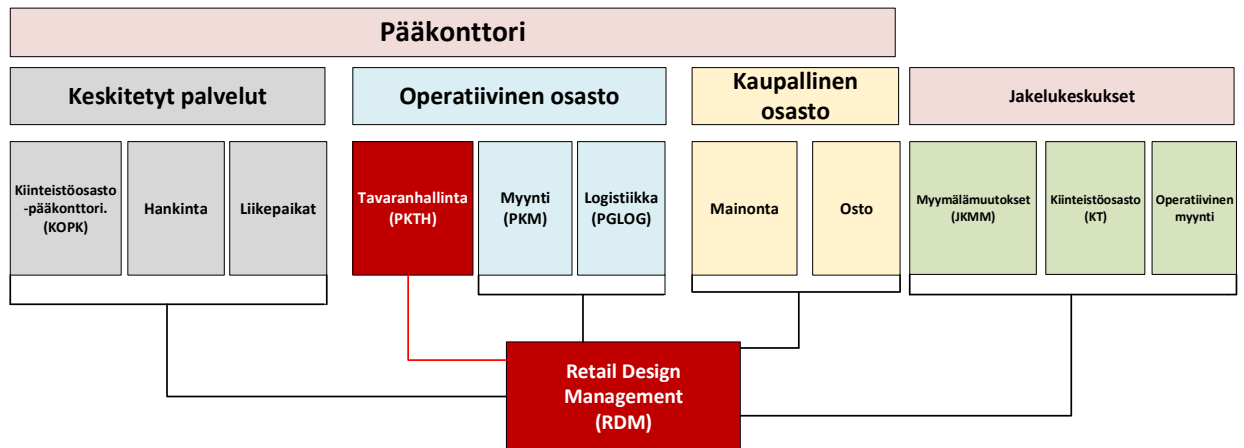
Osoitan oheisessa taulukossa asettamani kehityskohteet, jotka liittyvät myymäläsuunnitteluun ja projektityöskentelyyn. Kehittymistavoitteeni ovat siis oppia paremmaksi myymäläsuunnittelussa, sekä siihen liittyvien analyysien muodostamisessa. Lisäksi toivon opinnäytetyöni auttavan minua kehittämään projektiosaamistani niin tiimin jäsenenä, kuin projektien vastuuhenkilönäkin. Tulen käyttämään tätä taulukointia jokaisen viikkoanalyysini tukena, oman kehitykseni seurannassa ja analysoinnissa.

Annoin lisäksi jokaisesta kehityskohteestani numeraalisen itsearvioinnin työn alussa ja pyysin esimieheltäni vastaavan arvioinnin osaamisestani. Teen opinnäytetyöni viimeisellä viikolla, saman taulukoinnin, jossa arvioin numeraalisesti osaamiseni kehittymistä. Pyydän lisäksi esimieheltäni palautetta kehityksestäni ja hänen numeraalisen arvion eri osa-alueideni kehityksestä.

Uskon, että tämän tyyppinen taulukointi, sekä avoin palautteen keruu auttavat minua saamaan kaiken irti opinnäytetyöni ajanjaksosta ja antavat mielenkiintoista vertailudataa osaamiseni kehityksestä.

## 2.4 Sidosryhmät työpaikalla

Esittelen tässä sidosryhmät, joiden kanssa toimin aktiivisesti normaalin työviikkoni aikana. Kuvaan myös, millainen vaikutus työllämme on toisiinsa nähden.



Kaavio 1. Sidosryhmät.

Oheinen kaavio kuvastaa sisäisiä sidosryhmiäni ja niiden osastojakaumaa. Olen aktiivisesti yhteydessä kaikkien näiden osastojen kanssa ja jokaisella heistä on selkeät vastuualueet projekteissamme.

Harmaalla on merkattu kaikki pääkonttorimme keskitettyihin palveluihin määritettävän osastot. Keskitetyt palvelut on yläosasto, joka sisältää osastoja, jotka toimivat muiden osastojen tukipalveluina ja mahdollistavat uusien projektien toteutuksen. Tähän yläosastoon kuuluvia sidosryhmäosastojani ovat pääkonttorin kiinteistöosasto, hankinta sekä liikepaikat.

Pääkonttorin kiinteistöosasto on vastuussa myymälöidemme rakentamisen konseptin kehittämisestä ja jalkautuksen johtamisesta. Kiinteistöosasto on osastomme suora yhteistyökumppani, joka tarjoaa meille uudismyymälöiden rakentamiseen liittyvää ammattitaitoa.

Hankintaosasto on vastuussa myymälöidemme avaamisprojektien hankintatyöstä. He tekevät sopimukset ulkoisten toimijoiden kanssa ja mahdollistavat suunnittelemamme layoutin toteutuksen hankinnallisesti. Toimin lisäksi hankinnan kanssa aktiivisessa yhteistyössä kalustekehitykseen liittyvissä projekteissa.

Liikepaikat -osasto on vastuussa uusien myymälöiden hankintatoimesta. He hoitavat uusiin kiinteistöihin liittyvät neuvottelut ja tuottavat meille uutta dataa potentiaalisista myymäläkohteista. Aloitamme yhdessä liikepaikkapäälliköidemme kanssa jokaisen uuden myymälän suunnitteluprojektin.

Sinisellä värillä merkattu, operatiivinen osasto toimii tavaranhallinnan, pääkonttorin myyntiosaston sekä logistiikkaosaston yläosastona. Operatiivisella osastolla jokaisen työntekijän työllä on suora vaikutus myymäläkentän ja jakelukeskusten päivittäiseen toimintaan ja tehtävämme on luoda ja kehittää niihin liittyviä prosesseja.

Tavaranhallinta on RDM -osaston yläosasto. Tavaranhallinnassa tapahtuu myymäläsuunnittelun lisäksi esimerkiksi kampanja -suunnittelua, toimitusketjujen johtamista sekä tuotteiden esillepanosuunnittelua.

Esillepano -osastomme on vastuussa myymälöiden hyllykarttojen suunnittelusta ja tuotekohtaisesta sijoittelusta. He ovatkin keskeisin sidosryhmämme yläosastomme sisältä ja teemme heidän kanssa aktiivista yhteistyötä myyntitilan optimoimiseksi.

Pääkonttorin myynti -osasto on vastuussa myymälöiden prosessien optimoinnista. Toimimme heidän kanssa aktiivisessa yhteistyössä myymälöiden uudisavausprojekteissa. Myynti -osasto määrittää pohjakuviimme myymälähenkilökuntaan ja heidän päivittäiseen toimintaan liittyviä asioita ja osallistuvat täten kohteen suunnittelutyöhön.

Logistiikkaosasto osallistuu uudismyymälöiden toimitus – ja lastausreittien suunnitteluun. Saamme heiltä tietoa kohteen vaatimuksista ja logistiikkaan liittyvästä konseptistamme. Logistiikka osallistuu uuden kohteen suunnitteluun ensimmäisten osastojen joukossa ja määrittää monessakin mielessä kohteen toteutuskelpoisuutta.

Keltaisella värillä merkattu kaupallinen osasto on vastuussa pääkonttorivetoisesta myynnin tukemisesta. Yläosasto jakautuu oston-, sekä mainonnan osastoihin.

Toimimme mainonnan osaston kanssa aktiivisessa yhteistyössä myymälöidemme visuaalisen ilmeen konseptin kehitystyössä. Käymme uuden myymälän kohteet heidän kanssäläpi ja tuotamme heille tarkempaa tietoa kohteen mainospinnoista sekä mahdollisista visuaalisista elementeistä. Mainonta on vastuussa aineistojemme sisällöstä ja me aineistojen sijoituksesta ja tilaamisesta.

Osto vetää omatoimisia projekteja valikoiman laajentamiseen liittyen. Toimimme pienemmissä projektiryhmissä oston kanssa yhteistyössä, suunnitellen uusien tuotekokonaisuuksien implementointia myymäläkonseptiimme.

Vihreällä merkatut osastot ovat jakelukeskustemme alaisuudessa. Jakelukeskukset ovat operatiivisen toimintamme sydämiä ja ne palvelevat pääkonttorin kehittämien prosessien avulla myymälöiden arkipäiväistä toimintaa. Jakelukeskuksista löytyvät myymälämuutosten-, kiinteistön-, ja operatiivisen myynnin osastot. Kaikki nämä osastot ovat käytännöntäson ammattilaisia myymälöidemme päivittäiseen toimintaan liittyen.



Myyvälämuutosten osasto on vastuussa uudismyyväläprojektien kalustusvaiheen johtamisesta. He johtavat paikan päällä ulkoisia kalustustiimejämme ja varmistavat, että teemmämme layout -suunnitelma toteutuu. Myyvälä rakennusprojektin valmistauduttua, pidämme myyvälämuutosten osaston kanssa aktiivisesti palaveria ja käymme jokaisen kohteen yksityiskohtaisesti läpi paikan päällä.

Jakelukeskuksen kiinteistöosastot johtavat käytännön rakennusprojekteja. He ovat vastuussa uusien myymälöiden rakentamisesta ja käyvät meidän kanssa aktiivisesti läpi myymälään liittyviä, rakenteellisia asioita. Rakennusprojektin aikana vieraillemme työmaalla kiinteistöosastojemme ammattilaisten kanssa ja suunnittelemme layoutin käytännön toteutusta rakentamisen osalta.

Operatiivinen myynti on vastuussa myymäläkentän toiminnasta. Operatiivisen myynnin ja myymäläkentän henkilökunta ovat suunnittelemiemme myymälöiden loppukäyttäjiä ja tällä tapaa 'sisäisiä asiakkaitamme'. Hyödynnämme heidän ammattitaitoa uudismyyvälöiden toteutettavien pohjakuvien läpikäynti vaiheessa ja varmistamme uuteen myymälään optimaaliset olosuhteet.

Ulkoiset sidosryhmämme ovat lähtökohtaisesti kalusteidemme ja mainoselementtiemme toimittajia. Olemme aktiivisesti yhteistyössä monien toimittajien kanssa ja järjestämme heidän kanssa kehitystapaamisia. Suurin yhteyteni ulkoisiin toimittajiin ovat visuaalisten elementtien tilaaminen ja kalusteiden kehitystyö.

Olen työssäni yhteydessä lukuisten sidosryhmien kanssa. Työskennellessämme yhteisten projektien parissa, työtehtävämme vaikuttavat hyvinkin keskeisesti toisiinsa. Elämme monen osaston kanssa suorassa riippuvuussuhteessa ja eri sidosryhmät jatkavat projektia siitä, mihin edellinen osasto on työnsä lopettanut.

RDM on ainoa osasto, joka työskentelee koko projektin läpi, jokaisen osaston kanssa. Tämän takia viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat hyvin keskeisessä roolissa työssäni menestymiseksi.

## **2.5 Vuorovaikutustaidot työpaikalla**

Vuorovaikutustaitojeni vaatimuksia ohjaa pitkälti suuri joukko sidosryhmiä, joiden kanssa työskentelen aktiivisesti. Eri kokoiset projektit tuovat nämä sidosryhmät yhteen erilaisilla kokoonpanoilla ja seurauksena on hyvin aktiivinen palaverikulttuuri. Minulla on normaalin

viikon aikana kuudesta kahdeksaan kiinteää palaveria ja tämän lisäksi monia viikon aikana sovittavia tapaamisia. Tämän takia palaverit ovat selkeästi työni merkittävimpiä vuorovaikutustilanteita.

Palaverimme ovat pääasiassa eri projektiryhmien tapaamisia, joissa on paikalla monen osaston edustajia. Kokoamalla tämän tyyppinen asiantuntijajoukko, saamme palaveriessamme todella laaja-alaisen näkemyksen hankkeen toteutuksesta ja pystymme käsittelemään projektiin liittyviä asioita todella monella tasolla. Tämän takia pidän vuorovaikutuksemme toimintamallia todella tehokkaana ja toimivana.

Minulla on aina ollut hyvät vuorovaikutustaidot ja pidän niitä yhtenä isoimmista vahvuuksistani. Olen saanut niin urallani, kuin opiskelujenikin aikana positiivista palautetta esiintymistaidostani sekä uskottavasta- ja selkeästä suullisesta viestinnästäni.

Pidän esiintymistaitoa hyvin keskeisenä osaamisena projektien johtajan roolissa. Projekti-  
päällikön tulee aktiivisesti esitellä hankkeen tuloksia, etenemisvaihtoehtoja sekä esimerkiksi ideoita esimiehille ja johtoryhmälle. Näissä tilanteissa korostuvat selkeän ja kattavan esityksen pitäminen sekä neuvottelutaidot.

Haluan kehittyä entuudestaan esiintyjänä ja oppia 'myymään' ideoitani entistä paremmin eteenpäin. Tunnistan parhaaksi tavaksi kehittää tätä osaamista aktiivisen projekteihini liittyvien presentaatioiden pitämisen ja yksityiskohtaisempien kehityskohteiden tunnistamisen. Uskon esimerkiksi, että hyvällä valmistautumisella on suuri vaikutus niin esitysten-, kuin kaikkien muidenkin vuorovaikutustilanteiden kehittämiseksi.

Tunnistan myös eri projektiryhmiemme palaverissa kehitettävää tapaamisiin valmistautumisessa. Uskon, että paremmalla palaveriini valmistautumisella ja erilaisilla viestinnän keinoilla voisin parantaa omaa – ja projektiryhmämme vuorovaikutusta entuudestaan. Uskon, että hyvällä valmistautumisella voisimme saada palaveriessamme vielä enemmän irti ja tehdä tehokkaammin aiheeseen liittyviä päätöksiä.

### 3 Päiväkirjaraportointi

Kirjaan tämän kappaleen aikana opinnäytetyöni päiväkirjamerkinnot. Asetan jokaiselle päivälle tavoitteen ja kuvaan päivän vaatimia työtehtäviäni. Tämän jälkeen kirjoitan työpäiväni toteutumisen analysoinnin, jossa arvioin päiväni toteutumista ja suoriutumistani suhteessa päivälle asettamaani tavoitteisiin.

Jokaisen viikon lopuksi kokoan laajemman viikkoanalyysin. Viikkoanalyysien aikana analysoin viikkoni työtehtäviä, ammatillista kehittymistäni ja teen niiden vertailua alan kirjallisuuteen.

#### 3.1 Seurantaviikko 1

*Maanantai 01.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Aloitan viikon luomalla itselleni ajankäyttösuunnitelman, johon merkkeään päiväkohtaisesti oman työtehtäväni ja niihin varattavan ajan.

Suurimman osan päivästäni käytän uuden myymäläkohteen tilahahmotelman viimeistelyyn. Tavoitteeni on saada tänään luotua viikolle selkeä ajankäyttösuunnitelma, sekä saada uusi tilahahmotelma valmiiksi tiistain presentaatiota varten.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Käytin viikon ensimmäiset tunnit tehokkaasti. Sain viikkosuunnitelmani tehtyä ja nyt olen luonut selkeän ajankäyttösuunnitelman viikon työtehtäviäni varten.

Onnistuin myös saamaan tilahahmotelmani viimeistelyä. Kohde on nyt valmiina huomista esitelmää varten.

*Tiistai 02.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Tiistain suurimpana tavoitteena on saada uuden kohteen tilankäyttösuunnitelmalleni esimiesteni hyväksytys ja pitää selkeä presentaatio tekemästäni pohjakuvasta. Käyn palaverissa läpi tekemäni tilankäyttösuunnitelman ja perustelen tekemiäni ratkaisuja layouttiin liittyen.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Tiistai oli työpäivän tavoitteisiin nähden onnistunut. Sain layout -suunnitelamalleni hyväksytyksen ja presentaatio meni mielestäni hyvin. Osasin vastata kaikkiin esityksen aikana heränneisiin kysymyksiin ja minulla oli tarvittavat pohjatiedot kohteen esittelemiseksi.

Päivä vaati minulta esiintymisosaamista ja kykenevää ideoideni 'myymiseen'. Osasin perustella tekemäni ratkaisut hyvin, mutta tunnistan esiintymisessäni kehitettävää. Tulen olemaan vastaavassa tilanteessa todennäköisesti monia kertoja seuraavan kymmenen viikon aikana ja on mielenkiintoista seurata kehitystäni esitelmien pitämisessä.

*Keskiviikko 03.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Olen järjestänyt tällä päivälle projektipalaverin Osto -osaston kanssa. Palaverin tarkoituksena on käydä läpi uuden palvelukalusteen jalkauttamista myymälöihin. Samalla muodostamme uuden projektiryhmän henkilöistä, keiden ammattitaitoa tarvitsemme projektin onnistumiseksi. Päivän tavoite on vetää palaveri onnistuneesti ja luoda toimintasuunnitelma projektin etenemiseksi.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Palaverin agenda oli mielestäni selkeä. Sain tuotua osastomme asiat hyvin esiin ja ymmärsimme molempien osastojen tavoitteet projektiin nähden. Sovimme hankkeelle projektipäällikön ja määritimme yhdessä tarvitsemamme ammattitaidon projektin onnistumiseksi. Päivä oli hyvä aloitus uudelle hankkeelle ja oli hyvää harjoitusta projektiosaamiseni kehittämiseksi.

*Torstai 04.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Torstai on osaltani kenttäpäivä. Käyn liikepaikkapäälliköiden kanssa katsomassa uutta, potentiaalista myymälätilaa Helsingissä. Tavoitteena on saada tarvittavat pohjatiedot uuden myymälän tilahahmotelman tekemiseen sekä arvioida kohteen haasteita ja mahdollisuuksia osastomme näkökulmasta.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Uusi kohde on rakenteellisesti melko haastava ja tämän takia vierailussamme kesti odotettua kauemmin. Kävimme tilojen rajoitteet ja mahdollisuudet läpi ja sain ensimmäisen vision, millainen kyseisestä myymälästä voisi tulla.

Päivä vaati minulta syvempää myymäläsuunnittelun ammattitaitoa ja minun oli osattava arvioida kohteen mahdollisuuksia paikan päällä. Kohteen rakenteellinen erikoisuus tulee haastamaan myymäläsuunnittelu osaamistani ja se tulee olemaan varmasti todella kehittävä kokemus.

*Perjantai 05.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Perjantai on työpäivänä poikkeuksellinen yrityksen vuosijuhlan takia. Poikkeuksellisesta päiväohjelmasta johtuen käytän aamun työtunnit ensi viikon valmistelemaan. Tavoitteeni on tehdä ensi viikolla selkeät muistiinpanot keskeneräisistä työtehtävistä ja listaus tehtävien priorisoinnista.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Perjantain työpäivä ei ollut tuottavin, mutta aamulta perutut palaverit antoivat aikaa ensi viikon suunnitteluun. Onnistuin tekemään edesauttamaan ensi viikon tehokasta aloittamista luomaan listauksen kesken jääneistä työtehtävistäni.

### **Viikkoanalyysi:**

Projektien parissa työskentely vaatii erilaista ajattelua ja toimintaa, kuin aikaisemmat työni. Koenkin, että vaikein asia nykyisessä työssäni on jatkuvasti muuttuvat tilanteet, projektien hallinta ja niiden sisäisestä viestinnästä huolehtiminen. Haluankin kehittää yleistä projektiosaamistani, sekä projektien johtamiseen vaadittavia taitojani.

Työskentelin tällä viikolla monien eri vaiheessa olevien projektien parissa ja viikko haastoi projektiosaamistani monella tapaa. Olin keskiviikkona mukana uuden projektin aloittamisessa ja uuden työryhmän kokoamisessa. Tästä lähtee liikkeelle täysin uusi hanke ja on mielestäni paikallaan määritellä mikä- tai mitä projektityö on?

Löow (2002, 15-17) kuvaa projektia työmuotona, jossa asiantuntijoista koostuva ryhmä kokoontuu väliaikaisen hankkeen ääreen. Kaikki ryhmän jäsenet omaavat taitoja, joita projektin läpiviemiseksi tarvitaan, mutta kaikilta vaaditaan tiimityöskentelyn ominaisuuksia, kuten viestintätaitoja, ongelmanratkaisukykyä ja toisen ihmisen asemaan asettumista.

Projektit ovat syntyneet jatkuvasti kehittyvistä työtehtävistä ja muuttuvista työtehtävistä sekä vaatimuksista. Projekti on aina jonkun tilaama ja sillä pyritään saavuttamaan selkeä tavoite. Projektien tavoite on tuottaa vastauksia tai ratkaisua juuri sillä hetkellä käsillä olevaan haasteeseen. Lööw (2002, 15-17) täydentää.

Tunnistan tämän projektin määritelmän hyvin ja se kuvastaa tällä viikolla työstämiämme hankkeita. Saimme tavoitteeksemme kehittää myymälöidemme asiakaspalvelukykyä uuden palvelukalusteen verkoston laajentamisella. Aloitimme keskiviikkona työstämään tätä hanketta ja luomaan tälle määräaikaiselle tehtävälle sopivaa työryhmää.

Aloitamme hankkeen kokoamalla koko projektiryhmän kokoon lähiviikkoina. Roolini hankkeessa tulee olemaan kalusteiden sijoituksen suunnittelu myymälöissämme. Tavoitteeni on löytää ratkaisu, joka on asiakkaallemme, sekä myymälähenkilökunnallemme toimivin ja tehokkain. Löytämässäni blogikirjoituksessa tiivistetään kyseisen projektin haasteet mielestäni hyvin.

Projektien haaste ei usein ole uusien asioiden keksiminen tai niiden ensimmäinen testaus. Haasteeksi saattaa sen sijaan nousta projektin tuotoksen arkikäyttöön ottaminen ja soveltaminen joka päiväiseen toimintaan. (Luonsinen 28.04.2017.)

Kyseisen projektin haasteena on nimenomaisesti uuden palvelukalusteen implementointi myymäläkonseptiimme mahdollisimman vaivattomasti. Kalusteen vaatima tila on niin sanottua 'neutraalia' tilaa, eli tilaa, johon asiakkaalla on täysi pääsy, mutta se ei ole vielä myymälän myyntitilaa.

Tämän tyyppisiä ratkaisuja löytyy esimerkiksi tuulikaapeista, myymälöiden sisääntuloau-loista ja uloskäynneistä tai esimerkiksi parkkihalleista. Uusi kaluste ei saa kuitenkaan es-tää muiden 'neutraalin' tilan artikkelien käyttöä, häiritä myymälän prosesseja tai laskea asiointimukavuutta.

Tunnistin tämän viikon tapaamisessamme toisen hyvin samanlaisen projektin, jonka toteu-tuksella voi olla vaikutuksia keskiviikkona suunnittelemamme hankkeen kanssa. Näin ol-len ehdotin näiden ryhmien yhdistämistä yhdeksi isommaksi tiimiksi, jotta voimme palvella samanaikaisesti molempien projektien tavoitteita. Uskon tämän mahdollistavan molempien tehtävien paremman onnistumisen ja toimivamman kokonaisuuden.

Muodostaessamme uuden projektiryhmän mietimme aina parasta mahdollista toteutus mallia kyseiselle hankkeelle. Totesimme projektityön – ja uuden työryhmän muodostami-sen olevan tavoitettamme parhaiten palveleva toimintamalli.

Lööw (2002, 18) kuvaa projektimuotoisen työskentelyn eduiksi niiden tavoitteellisuuden ja tulossuuntautuneisuuden, jotka auttavat tehtävien priorisoinnissa. Kun oikea osaaminen kerätään yhteen, voidaan tämä osaaminen kohdistaa tehokkaasti yhteen, selkeään tehtävään. Tavoitteet auttavat myös projektin päätöksen tekoa ja tekevät niistä nopeasti eteneviä.

Omasta kokemuksestani projektiryhmä työskentely on todella tehokas tapa saattaa asetettuja tavoitteita maaliin ja luoda uutta. Ryhmä koostuu monien osastojen asiantuntijoista, jotka kaikki tuovat pöytään hankkeen onnistumiseen vaadittua osaamista. Uuden myymälän avaamisprojekti on tästä täydellinen ja itselleni tutuin esimerkki.

Tällä viikolla tehty päätös kahden projektiryhmän yhdistämisestä on mielestäni iso kehityssaskel niin omaan projektiosaamiseeni, kuin myös yleiseen 'pienempien' projektien johtamiseen. Tunnistamalla yhteneväisyyksiä projektien tavoitteissa, voimme löytää keinoja vähentää manuaalista työtä ja uusia keinoja onnistua projektien tavoitteissa.

Lööw (2002, 18-19) listaa yleispäteviä menestystekijöitä, jotka auttavat projekteissa onnistumiseen. Näistä esimerkkejä ovat:

- Selkeä toimeksianto ja selvät, yhteiset tavoitteet.
- Tavoitteiden jakaminen pienempiin osiin.
- Hyvin tehty suunnittelutyö.
- Laadukas ja jatkuva viestintä.
- Projektin selkä jäsentely.

Tunnistan nämä kaikki todella tärkeiksi päivittäisen työskentelymme kehittämiseksi ja hankkeidemme eteenpäin onnistumiseksi. Tulen keskittymään seurantaviikkojen aikana keinoihin, joilla voimme yhdessä työryhmämme kanssa panostaa näihin ja muihin hankkeidemme onnistumisessa auttaviin asioihin.

Viikko meni mielestäni tavoitteiden mukaisesti ja suoritin kaikki listamani tavoitteet. Pidän isoimpana kehityksenä projektiryhmissä tehtyjä muutoksia, joilla on varmasti positiivista vaikutusta projektien toteutukseen. Kuvaan viikon aikaista kehitystäni oheisessa taulukossa.

Olen merkannut taulukkoon 'X' -merkinnällä viikon aikana harjoittelemani kehityskohteet, sekä merkannut päiväkohtaiset työtehtävät, jotka ovat mielestäni auttaneet minua kehittämään kyseisessä kehitystavoitteessa. Tulen käyttämään tätä samaa taulukointia jokaisen seurantaviikkoni ajan.

Seurantaviikko 1				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	(X)	<-- Onko viikon työtehtävät auttaneet kehittämään tässä kehityskohdassa? (x)
				Päiväkohtainen kehitys:
1	Myymäläsuunnittelu	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikoismyymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja monipuolisempien kalustusratkaisujen tekemiseen.	x	Maanantai: Uuden tilahahmotelman suunnittelu. Torstai: Uuden kohteen suunnittelu paikan päällä.
2	Myymäläsuunnittelu	Analyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.		
3	Projektityöskentely	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	x	Keskiviikko: Uuden projektin aloittaminen ja projektiryhmän muodostaminen.
4	Projektijohtaminen	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	x	Tiistai: Layout -suunnitelman esitleminen esimiehelleni.

Taulukko 2. Viikon kehitystoimenpiteet, ensimmäinen seurantaviikko.

### 3.2 Seurantaviikko 2

*Maanantai 08.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Aloitan viikon tekemällä itselleni päiväkohtaisen tehtävälistan viime perjantain kirjaamistani työtehtävistäni. Tavoitteena on luoda viime viikon tapaan ajankäyttösuunnitelma työtehtäviini priorisoinnin tueksi.

Päivän suurin tavoite on aloittaa uuden myymälän tilankäyttösuunnitelma, jossa vierailimme viime viikon torstaina. Tämän päivän tavoite on saada käsitys myymälän toiminnallisuuden määrittävistä tekijöistä, kuten taustatiloista, sisäänkäynnistä ja kassa-alueesta.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Sain tänään tehtyä uuden tilahahmotelman perussuunnittelua. Sain taustatilojen, sisään- ja uloskäynnin sekä pullohuoneen sijainnit määritettyä alustavasti ja sain käsityksen myymälän tulevasta rakenteesta. Siirryn keskiviikkona myymälän layout -suunnitteluun.

Päivä vaati minulta monimutkaista myymäläsuunnittelu osaamista. Päivän suunnittelutyö oli hyvää harjoitusta suurien kokonaisuuksia hahmottamisessa ja myymäläsuunnittelun vaatiman ongelmanratkaisukyvyn kehittämisessä.



*Tiistai 09.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Osallistun tänään yrityksessämme järjestettävään fasilitoinnin koulutukseen. Tavoitteeni on löytää uusia toimintamalleja ja vinkkejä projekti- ja tiimityöskentelemiseni kehittämiseksi.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Tämän päivän koulutus oli todella mielenkiintoinen. Opin tänään paljon fasilitoinnin käsitteistä ja -tavoitteista, mutta sain myös konkreettisia työkaluja, joita pyrin soveltamaan omassa työssäni.

Isoin mukaani jäänyt asia oli koulutuksessa käsitelty Me – We – Us -toimintamalli, jossa ongelmanratkaiseminen jaetaan kolmeen osioon; yksilötyöhön, pienryhmätoimintaan ja suuremman ryhmän lopulliseen pohdintaan. Aion hyödyntää tätä toimintamallia jatkossa projektityöskentelyssäni ja koen mallin todella toimivana palaverien valmisteluun ja tehostamiseen.

*Keskiviikko 10.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Päivän tavoite on luoda alustavat tilavaraukset uuden myymälän kalusteille, jotta layout ja asiakkaan kulkureitit alkaisivat hahmottua ja pääsisin paremmin sisään ajatukseen; millainen kohteesta voisi tulla?

Osallistun iltapäivällä toimittajatapaamiseen hankinta -osaston kanssa. Palaverin tavoitteena on suunnitella kalustek kehitys projektiemme toteutusta.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Muutamista yllättävistä ja akuuteista tilanteista huolimatta pääsin päivän tavoitteisiin. Sain päivän alussa sähköpostiviestin suunnittelemaani, vuoden 2019 alussa aukeavaan myymälään kaivattaviin layout -muutoksiin liittyen, joka nosti tämän päivän korkeimmaksi prioriteetiksi. Sain haasteen ratkaistua ja kehitin layoutille vaihtoehtoisen toteutusmallin.

Akuutit, samana päivänä nousseet asiat hoidettuani sain käytettyä muutaman tunnin uuden kohteen tilahahmotelmalle ja sain myymälätilan ensimmäisen hahmotelman valmiiksi. Käymme kohdetta läpi tarkemmin loppuviikon palaverissa.

Päivä oli melko hektinen ja vaati nopeaa reagoitua yllättäviin tilanteisiin. Osasin mielestäni priorisoida työtehtäväni hyvin ja onnistuin yllättävistä muutoksista huolimatta suoriutumaan päivän tavoitteistani.

*Torstai 11.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Torstai on hyvin aktiivinen palaveri päivä. Minulla on tänään kokonaisuudessaan 3 palaveria, jotka vievät hyvin suurimman osan päivästäni. Päivän tavoite on kerätä kaikista palaverista projekteihini tarvittavat tiedot muiden osastojen asiantuntijoilta ja sopia hankkeiden seuraavista askelista.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Päivä oli ajankäytännöllisesti melko haastava. Useassa palaverissa, eri asioiden käsitteleminen vei paljon aikaa ja minun oli pystyttävä tarjoamaan oma ammattitaito eri projektien etenemiseksi. Tämä vaikeutti muiden hankkeiden koordinoitua ja päivä vaati minulta paljon priorisointikykyä ja projektien ajanhallintaa.

Saimme tämän päiväisissä palaverissa moni asioita eteenpäin ja sovimme hankkeiden seuraavista vaiheista. Sain Liikepaikat -osastolta lisätietoa uuden myymäläni tilahahmotelmaan liittyen ja pääsen huomenna jatkamaan kohteen suunnittelua tarkemmin.

*Perjantai 12.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Sain eilisessä palaverissa tarkempaa tietoa uuden myymälän rakenteellisista ominaisuuksista, joiden seurauksena alkuperäistä layout-suunnitelmaani tulee muokata hieman. Päivän tavoite on saada kohteen tilahahmotelma valmiiksi päivitettyjen pohjatietojen avulla.

### *Päivän toteutumisen analysointi:*

Uusi myymäläkohteeni osoittautui muun muassa pilareiden sijoittumisen takia melko haastavaksi. Myyntitilassa kulkee useampi pilarilinja, jotka tekevät kalusteiden sijoittamisesta haastavaa ja tahtomieni käytäväleveyksien saavuttaminen vaatii lisäsuunnittelua.

Tutkin tänään monta vaihtoehtoa myymälän toteutukselle ja uskon, että löysin tilankäyttöli-  
sesti parhaan ratkaisun. Minun on vielä ratkaistava muutama myymälän toiminnallisuus-  
teen vaikuttava haaste ennen, kuin voin lukita myymälän layout -suunnitelman.

En saavuttanut täysin valmista pohjakuvaa tänään, mutta sain suljettua monia layout -  
vaihtoehtoja pois. Näin ollen minulla on selkeä käsitys myymälän tulevasta layoutista,  
mutta sen lopullinen suunnittelu vaatii vielä muutamien ongelmien-, kuten myymälän te-  
hokkaiden kulkureittien ratkaisemista.

### ***Viikkoanalyysi***

"Retail stores are successful until the cash register stops ringing, and so the role of designer is to increase the chances of success by satisfying all the fundamentals of good store design, by creating a correctly imaged store that is functional, services the needs of the owner, enhances the product, and captures the interest of the market." (Green 2011, 17).

Tämä William Greenin myymäläsuunnittelusta kertovasta teoksesta löytämäni lainaus kuvastaa mielestäni hyvin myymäläsuunnittelun monimuotoisuutta ja tämän viikkoisen suunnittelutyöni haasteita.

Myyväläsuunnittelu on samanaikaisesti luovaa suunnittelutyötä, mutta sillä on myös todella suuri vaikutus myymälän tuleviin tunnuslukuihin. Jokaisen myymälän suunnittelussa on otettava huomioon lukuisia myynnin johtamiseen liittyviä tekijöitä, kuten myymäläntyyppi, myymälän myyntiennuste ja oletettu asiakasmäärä.

Tämä teki tämänkin viikon työskentelystäni todella monipuolista minun ja oli kyettävä asettumaan monen, projektiryhmän ulkopuolisen ihmisen asemaan tehdessäni uutta tilahahmotelmaani. Mitä monimutkaisempi kiinteistö on kyseessä, sen enemmän aikaa kohteen suunnittelu vie ja sitä monipuolisempia ratkaisuja toteutukseen on löydettävä.

Käytin viikostani hyvin keskeisen osan uuden myymälän tilahahmotelman tekemiselle. Sain projektiryhmältäni lisätietoa kohteen rakenteellisista haasteista, joilla oli suuriakin vai-

kutuksia layoutin -toteutukseen ja myymälän tilankäyttösuunnitelmaan. Tavoitteeni oli saavuttaa tehokas tilanjako myymälätilan ja taustatilojen välillä sekä muodostaa mahdollisimman toimiva layout, joka huomio myymälähenkilökunnan ja asiakkaat.

Yksi myymälän keskeisimmistä elementeistä on sen sisääntulo. Haluan, että sisääntulo on selkeä ja kutsuu asiakkaan astumaan peremmällä myymälään. Käytin tällä viikolla tilahahmotelmaa tehdessäni paljon aikaa myymälän sisäänkäynnin suunnitteluun ja pyrin löytämään sille kaikin puolin parhaan ratkaisun.

Ihmisen sisäinen 'uuden reviirin' pelko ajaa asiakkaan epävarmaan tilaan uusista myymälöistä. Tämän takia myymäläsuunnittelulla on hyvä osoittaa asiakkaalle selkeä sisääntulo – ja 'pako' reitti uuteen myymälään astuttaessa. Tämä auttaa asiakasta rohkaisemaan itsensä astumaan uuteen ympäristöön. (Green 2011, 8).

Tietämättäni aikaisemmin Greenin kuvaamasta reviiri -ajattelusta, olen lähtökohteisesti aina pyrkinyt sijoittamaan sisään ja uloskäynnin keskenään yhteiseen linjaan. Tämä on hyvin yleinen tapa toteuttaa vähittäiskaupan layout -kierto ja asiakkaan on helposti havaittavissa, miten myymälän kierto toimii. On kuitenkin mielenkiintoista kuulla asiaa tukevaa, psykologista taustaa ja aion jatkossakin keskittyä asiaan suunnittelutyössäni.

Underhill (2009, 47) kuvaa myymälän sisäänkäyntiä psykologisena vaikuttajana ja korostaa sen potentiaalista käyttämistä suunnittelutyön tukena. Hän ehdottaa sisäänkäyntiin asetettaviksi tuotteiksi jotain myymälää kuvaavaa, joka herättää asiakkaassa tuntemuksia.

Tämän tyyppinen Power display on tehokas tapa herättää asiakkaassa ajatus jonkun impulssisen tuoteryhmän, kuten kukkien ostamisesta. Asiakas ei välttämättä osta tuotetta heti, mutta törmätessään vastaavaan tuotteeseen myymälässä uudelleen on todennäköistä, että sisäänkäynti aktivoi hänet ostamaan sen Underhill (2009, 47) jatkaa.

Green (2011, 8) käyttää tämän tyyppisistä tuotteista nimeä kynnystuotteet (eng. toehold), joiden tarkoituksena on rohkaista asiakasta astua myymälään sisään tutkimaan tuotteita. Tuotteen ei tarvitse olla 'hittituote' vaan enemmänkin ihmettelyä ja tutkiskelua aiheuttava.

Pystyn samaistumaan Underhillin ja Greenin ajatuksiin sisäänkäynnin tuotesijoittelusta. Pyrin viikon suunnittelutyössäni varaamaan sisäänkäyntiin mahdollisimman suuren tilan ja tein tälle alueelle alustavan, kukkien sijoituksen. Underhillin ajatus tuoteryhmän 'tuplaamisesta' oli itselleni uusi ja sain siitä ajatuksen tilahahmotelmaani 'hukkaneliöiksi' jäävän tilan käyttöön.

Green (2011, 4-5) kuvailee tuotteiden sijoittelua myymäläsuunnittelussa elokuvaohjaajan roolilla. Hän kertoo, kuinka onnistuneella layout -suunnittelulla voidaan luoda asiakkaalle selkeä 'tarina', jota asiakas voi ostoksillaan seurata.

Mielestäni Greenin kuvaus on oikein osuva. En ole aikaisemmin ajatellut myymäläsuunnittelua kyseisestä näkökulmasta, mutta elokuvaohjaajan metafora sopii hyvin kuvaamaan tuoteryhmien sijoittelun suunnitteluprosessia.

Käytän tämän tyyppistä tarinankerrontaan perustuvaa ajattelua usein erikoismyymälöiden suunnittelutyössä. Koitan rakentaa esimerkiksi eri annoskokonaisuuksia sijoittamalla tiettyjä tuoteryhmiä lähekkäin.

Jo tilankäyttösuunnitelmaa tehdessä pyrin ajattelemaan; mistä asiakas odottaa löytävänsä mitään tuoteryhmiä? Onnistuin mielestäni hyvin tämän viikon suunnittelutyöllä luomaan myymälään selkeän tuotejaon, jolla pyrin edesauttamaan asiakkaan myymälänavigointia. Uskon, että psykologialla on todella paljon annettavaa myymäläsuunnitteluun ja aion jatkossa tutusta enemmänkin siihen perustuviin tutkimuksiin.

Sain viikolla osallistumastani fasilitointi koulutuksesta uusia ideoita viestintäni ja esiintymistaitoni kehittämiseen. Suurimpana teemana itselleni jäi mieleen Me-We-Us malli, jonka perusidea soveltamalla voidaan tuoda paljon tehokkuutta ja laatua esimerkiksi projektien päätöksentekoprosessiin.

Mallin perusajatus on, että käsiteltävää asiaa pohditaan kolmessa foorumissa; yksin, pienryhmässä ja lopuksi isossa ryhmässä. Näin varmistetaan, että jokainen ryhmän jäsen saa ja joutuu ajattelemaan käsiteltävää ongelmaa ensin yksin. Tämä aktivoi jokaisen ryhmän jäsenen miettimään ongelmalle ratkaisua ja neutralisoi persoonallisuuteen liittyvät haasteet ryhmätyöskentelyssä.

Uskon saaneeni koulutuksesta uusia ideoita, joilla voin kehittää osaamistani niin projektiryhmän jäsenenä, kuin projektien koordinaattorinakin.

Kuten toisen seurantaviikkoni taulukoinnista (taulukko 3) voidaan nähdä, Viikkoni oli ennen kaikkea myymäläsuunnitteluun nähden todella kehittävä. Jouduin tekemään luovia erikoisratkaisuja ja monipuolista ongelmanratkaisua layout -suunnittelussa. Löysin uusia ideoita projektien toimintamalleihin ja uusia ratkaisuja myymäläsuunnitteluun myynnin johtamisen näkökulmasta.

Onnistuin viikon tavoitteissa hyvin ja koen viikon olleen kokonaisvaltaisesti iso askel kehityskohteideni työstössä.

Seurantaviikko 2				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	(X)	<-- Onko viikon työtehtävät auttaneet kehittymään tässä kehityskohdassa? (x)
				Päiväkohtainen kehitys:
1	Myymäläsuunnittelu	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikoismyymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja monipuolisempien kalustusratkaisujen tekemiseen.	x	Maanantai: Uuden kohteen tilahahmotelman suunnittelu. Keskiviikko: Uuden myymälän tilahahmotelman suunnittelu. Perjantai: Tilahahmotelman suunnittelu.
2	Myymäläsuunnittelu	Analyyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.		
3	Projektityöskentely	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	x	Tiistai: Fasilitointi koulutus. Torstai: Projektien statuspalaverit.
4	Projektijohtaminen	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	x	Tiistai: Fasilitointi koulutus.

Taulukko 3. Viikon kehitystoimenpiteet, toinen seurantaviikko.

### 3.3 Seurantaviikko 3

*Maanantai 15.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Maanantain tavoitteena on tehdä itselleni päivätason viikkosuunnitelma käyttäen apuna viime viikolla fasilitoinnin koulutuksessa saamiani työkaluja. Tavoite on keskittyä ennen kaikkea palaverien valmisteluun.

Ajanhallinnan lisäksi tavoitteeni on saada viime viikolla aloittamani tilahahmotelma valmiiksi. Sovimme, että toimitan valmiin tilahahmotelman tällä viikolla liikepaikkapäälliköillemme.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Toteutin tänään fasilitoinnin koulutuksessa oppimaani menetelmää viikkoon valmistautumisessa. Kirjasin kaikkien projektieni statukset ylös ja kävin niihin liittyviä kysymyksiä tiimimme kanssa läpi.

Keräsin tämän pohjalta kommentteja viikon projektiryhmien tapaamisiini. Sain uusia näkökulmia hankkeidemme ratkaisuihin ja valmistelen tämän viikon palaveriin myymäläsuunnitteluun liittyvän agendan.

Sain tilahahmotelman valmiiksi ja kävin sitä myös tiimimme kanssa läpi. Kuten jo viime viikolla pohdin, myymälätilaan sijoittuvat pilarilinjat tekevät kohteesta haastavan. Onnistuin kuitenkin ratkaisemaan nämä haasteet mielestäni hyvin ja sain layoutin pidettyä selkeänä rakenteellisista haasteista huolimatta.

*Tiistai 16.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Pidämme tänään Hankinta -osaston kanssa palaverin liittyen myymälöidemme kaluste-konseptin kehittämisen. Käymme tänään kaikkien suunnittelemiemme kalusteiden statukset läpi ja puramme viime viikkoisen toimittajavierailun yhdessä auki. Tavoite on saada toimintasuunnitelma jokaisen kalusteen kehityksen kanssa etenemiselle.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Saimme käytyä kalustekehityksen listauksemme läpi sekä kirjasimme erillisten projektien statukset ja prioriteetin ylös.

Tapaaminen vaati minulta projektin suunnitteluvaiheen osaamista ja myymälän kalustetarpeiden asiantuntemusta. Minun oli osattava priorisoida käynnissä olevien projektien välillä ja asettaa yhdessä muun projektitiimin kanssa sen mukaiset aikataulu tavoitteet jokaiselle hankkeelle.

*Keskiviikko 17.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Suoritan tämän päivän etätyönä. Käytän päivän sähköpostiviestien läpikäymiseen, joihin en ole esimerkiksi eilisen statuspalaverin takia kerennyt vastata ja pidän näin kaikkien projektieni vaatimat työtehtävät aikataulussa.

Olen vastuussa käynnissä olevan kalustekehitys projektin testausvaiheesta. Käymme tämän viikon torstaina keräämässä palautetta kyseisestä testistä ja koordinoin tänään tulevan vierailun myymälän esimiehille.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Etäpäiväni oli tehokas tapa saada itseni 'ajan tasalle' kaikissa projekteissa. Koordinoin aamulla torstaisen myymälävierailumme kentälle ja sovin myymälän aluepäällikön kanssa tapaamisemme huomiselle.

Reagoin päivän aikana myös esimerkiksi käynnissä olevaan paistopisteen kehittämisprojektiin, jossa toimin osastomme vastuuhenkilönä. Asia koski ulkoiselle toimijalle tekemääni ohjeistusta paistopisteemme uuden visuaalisen ilmeen toteutuksesta. Täsmensin tekemääni ohjeistusta tänään ja kävin sen läpi visuaalisen ilmeen, ulkoisen sidosryhmämme kanssa.

Onnistuin käyttämään päivän tehokkaasti ja sain vietyä monta asiaa eteenpäin. Päivä vaati minulta projektien koordinointi osaamista, organisointikykyä ja työtehtävien priorisointiosaamista ja oli hyvää harjoitusta projektijohtamiseen liittyviin tavoitteisiini.

*Torstai 18.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Päivän tavoite on käydä uuden kalustekehitys projektimme testausvaihetta läpi myymälän kanssa ja kerätä arvokasta-, käytännön palautetta myymälältä tuotteen kehittämiseksi. Kyseessä on uudenlainen teline myymälöiden asiakasohjaksen tehostamiseksi, jonka testausvaiheen aloittamisesta on kulunut nyt noin kaksi kuukautta.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Kenttävierailu oli todella antoisa ja saimme myymälältä hyvää palautetta kalusteeseen liittyen. Merkittävimmäksi palautteeksi nousi kalusteen mittoihin liittyvä seikka ja päätimme kehittää tuotetta lisää ennen sen jalkauttamista myymäläkonseptiin. Sovimme, että pidämme projektiryhmän kanssa uuden statuspalaverin lähiviikkoina ja aloitamme kalusteen kehityksen.

Olen vastuussa kaikkien kalustekehitys projektien testausvaiheen johtamisesta, joka auttaa minua työstämään projektijohtamiseen asettamiani kehitystavoitteita. Osasin aamun kenttävierailussa mielestäni kerätä oikeanlaista dataa tuotteen kehittämiseen ja saimme yhdellä tapaamisella aikaiseksi selkeän etenemissuunnitelman.

*Perjantai 19.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*



Pidämme aamu päivällä palaverin kahden kehitysprojektiryhmän välillä. Tunnistin aikaisemmin, että molemmilla projekteilla on hyvin samanlainen tavoite ja ehdotin, että voisimme pitää yhteisen tapaamisen hankkeiden suunnittelusta ja muodostaa uuden projektiryhmän.

#### *Päivän toteutumisen analysointi:*

Päivä oli todella haastava ja koen sen vieneen projektiosaamistani suuresti eteenpäin. Kahden kehitysprojektin välille yhteisen tapaamisen järjestäminen osoittautui todella toimivaksi ideaksi. Uskon, että säästimme tällä ratkaisulla todella paljon työaika ja mahdollistimme molemmille hankkeille paremman lopputuloksen. Sen sijaan, että olisimme pyörittäneet kahta täysin irrallista projektia, voimme nyt keskittää osaamisemme molempien samanaikaiseen palvelemiseen.

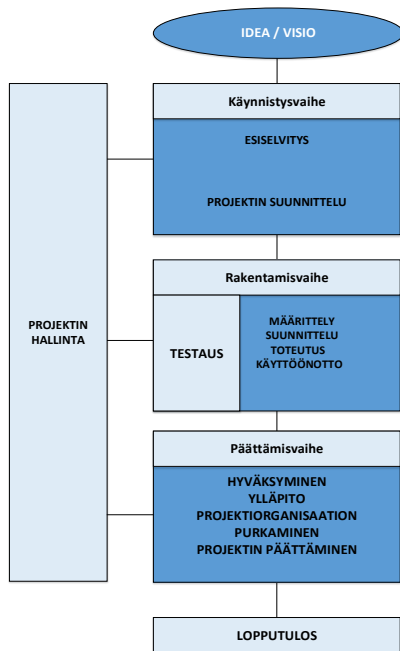
Sain molempien projektien päälliköiltä positiivista palautetta tapaamisen järjestämisestä ja tavasta, jolla lähdin koordinoimaan projekteja yhtenäisesti.

#### ***Viikkoanalyysi***

Tein tällä viikolla paljon töitä projektiryhmissä ja monien sidosryhmien kanssa. Nämä työhöni keskeisesti kuuluvat kehitysprojektit ovat todella opettavaisia ja minun on jatkuvasti entistä helpompaa löytää roolini projektien läpiviennissä. Koenkin, että otin tällä viikolla isoja askelia projektitöiden ammattitaitoni kehittämiseksi jokaisessa ryhmässä.

Työskentelin viikon aikana monien eri vaiheessa olevien projektien parissa. Eri tasolla olevien projektien kanssa työskentely ja – johtaminen vaativat erilaisia työtehtäviä ja esimerkiksi erilaista aikataulutusta. Tämä teki päiväkohtaisistani työtehtävistä toisistaan eroavia ja viikosta kokonaisuutena hyvin kehittävän. Selkeyttääkseni eri hankkeiden vaatimia työtehtäviä tutustuin projektirakenteisiin ja pyrin selvittämään lähteiden avulla, millainen projektin rakenteen tulisi olla?

Ruuska (2012, 34) kuvaa projektin rakennetta seuraavalla kaaviolla. Kaavio löytyy suurempana versiona työstäni liitteenä (liite 1).



Kaavio 2. Projektin elinkaari ja vaihejako. (Mukaillen Ruuska 2012, 34)

Perjantaina koordinoimani projektipalaveri yhdisti kaksi kehitysprojektia, joiden molempien tavoitteena on laajentaa palvelukalusteen verkostoa myymälöissämme.

Toinen projekteista koskee pakettien toimitusverkostoa tehostavaa automaattia ja toinen erilaisia rahannosto -automaatteja. Molemmat kalusteet tuovat lisäpalveluita myymäläämme ja vaativat myymälästä saman tyyppistä 'neutraalia' tilaa. Tämän takia projektien toteutuksella voi olla vaikutuksia toisiinsa ja ne ovat järkevää yhdistää.

Verraten projektiamme Ruuskan kaavioon, voimme todeta, että kaksi projektiamme eteni tänään elinkaarensa visio- vaiheesta käynnistysvaiheeseen. Toisin sanottuna aloitimme kahden projektin suunnittelun ja aloitamme pikkuhiljaa etenemään kohti projektin toteutusvaihetta.

Projektin lopputulos, tavoitteet ja toimintamallit tulevat määrittää projektin käynnistysvaiheessa ja niiden tulee olla kaikille jäsenille selvät. Tässä vaiheessa on tärkeää kirjata ylös muun muassa hankkeen toiminnalliset tavoitteet, aikataulu, kustannukset ja onnistumisen edellytykset ja mittarit. (Ruuska 2012, 35-36).

Ruuska (2012, 35) jatkaa, että ennen projektin tarkempaa suunnittelua tulisi projektin käytännön vaiheessa tehdä hankkeen esiselvitys. Esiselvityksen tarkoituksena on varmistaa hankkeen ennustetun lopputuloksen vaikutus organisaation toiminnallisiin tavoitteisiin ja tutkia projektin teknis - taloudellisia edellytyksiä.

Onnistuimme tapaamisessamme käymään Ruuskan esittämät tavoitteet läpi. Sain molemmista hankkeista hyvät pohjatiedot ja projektien päälliköt esittelivät minulle hankkeisiin liittyviä tunnuslukuja. Molemmista hankkeista on tehty entuudestaan laajat selvitykset, joita Ruuska kuvaa projektin esiselvitysvaiheena. Laajensimme niitä vielä tapaamisessamme myymäläkonseptin osalta ja annoin molemmista hankkeista ammatillisen näkemykseni. Onnistuimme mielestäni hyvin projektiryhmän ensimmäisessä tapaamisessa. Asetin projektin työnimeksi Palvelukalusteprojekti ja sovimme työryhmän seuraavan tapaamisen lähiviikoille.

Suunnittelin maanantaina viime viikolla aloittamani tilahahmotelman loppuun. Onnistuin ratkaisemaan kohdetta koskevia haasteita mielestäni hyvin ja sain lopputulokseksi selkeän layout -mallin. Työskentelin vielä tälläkin viikolla myymälän sisäänkäynnin suunnittelun parissa ja tein siihen hiukan muutoksia William Greenin teoksesta löytämäni psykologiaan perustuvan tutkimustiedon perusteella.

Green (2011, 10-13) kertoo, kuinka ihmisen päätöksenteko pohjautuu osittain hänen alkuperäisen päätöksestä seuranneeseen vaivannäköön. Jos myymälään pääsemisessä on ollut jokin 'haaste' on todennäköisempää, että asiakas sitoutuu tekemäänsä päätökseen, eikä käänny myymälän ovella takaisin.

Jos asiakaan pääsy tiettyyn pisteeseen myymälässä on aiheuttanut hänelle kognitiivista tai fyysistä itsensä haastamista jää hän todennäköisemmin myymälään ja viettää siellä keskimääräistä pidemmän ajan. (Green 2011, 10-13) jatkaa.

Suunnitellessani tilahahmotelmani sisääntuloa olin luonut layoutista kaksi versiota. Nämä versiot erosivat toisistaan pääasiassa sisäänkäyntien välillä, tarkemmin sanottuna hedelmien ja vihannesten osastona rakenteen muodossa.

Oivalsin tämän Greenin esittämän 'haaste' ajatuksen avulla, että voin muodostaa hedelmä- ja vihannesosastomme kalustejakojen suunnittelulla 'torimaisen' alueen, joka voisi toimia tällaisena Greenin esittelemänä haasteena.

Tämän tyyppinen alue myymälän sisäänkäynnissä voisi houkutella asiakkaita peremmälle myymälän kynnystuotteiden luota ja auttaa heitä 'ajautumaan' pidemmälle myymälään hedelmien ja vihannesten tutkimisen lomassa. Päätin muuttaa hevi -osaston toteutusta tilahahmotelmassani tämän mallin mukaiseksi.

Aloitin viikon soveltamalla fasilitoinnin koulutuksessa oppimaani Me – We – Us mallia. Kävin maanantaina itsenäisesti läpi kaikkiin viikon palavereihini liittyvät kysymykset ja kirjasin ne itselleni ylös. Tämän jälkeen käytin tiimimme viikkopalaveria pienryhmän tapaisena työkaluna.

Kävin palaverissa läpi palaverihin valmistelevat suunnitelmani ja pyysin tiimiltäni kommentteja ja mahdollisia uusia näkemyksiä projektiin, joita en osannut välttämättä ottaa huomioon.

Lopulta nostin kyseiset asiat projektiryhmissä esille ja käsitelimme niitä paikalla olleiden, eri osastojen asiantuntijoiden kesken. Koin, että tämä toimintamalli antoi koko alaosastollemme aivan erilaisen mahdollisuuden olla mukana projektin etenemisessä ja saimme tutkittua projektin mahdollisuuksia ja haasteita paljon syvemmällä tasolla.

Kuten kolmannen seurantaviikkoni kehitystaulukointi (taulukko 4) osoittaa, tämä viikko oli todella opettavainen projektityöskentelyni kehittämiseksi. Uusien kehityshankkeiden parissa työskentely tuo aina uusia haasteita ja ajaa minua etsimään jatkuvasti uusia keinoja taklata niitä.

Seurantaviikko 3				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	(X)	<-- Onko viikon työtehtävät autta- neet kehittämään tässä kehitys- kohdassa? (x)
				Päiväkohtainen kehitys:
1	<b>Myymläsuunnittelu</b>	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikoismyymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja monipuolisempien kalustusratkaisujen tekemiseen.	x	Maanantai: Uuden tilahahmotelman viimeistely.
2	<b>Myymläsuunnittelu</b>	Analyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.		
3	<b>Projektityöskentely</b>	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	x	Tiistai: Kalusteiden kehitysprojektin läpikäynti. Perjantai: Toteutusvaiheen projektin statuspalaveri.
4	<b>Projektijohtaminen</b>	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	x	Keskiviikko: Kalusteprojektin testauksen koordinointi. Torstai: Projektin testausvaiheen palautteen keruu. Perjantai: uuden projektiryhmän muodostaminen

Taulukko 4. Viikon kehitystoimenpiteet, kolmas seurantaviikko.

### 3.4 Seurantaviikko 4

*Maanantai 22.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Sain viime viikolla ajatuksen uuden projektien hallintatyökalun kehittämisestä. Ajatukseni heräsi kasaantuvien projektien pohjalta, joiden hallinnoinnissa ja dokumentoinnissa näen kehitettävää.

Tavoitteeni on saada tänään omatoiminen työkalun kehitys aluilleen ja kerätä viikkopala-verissamme tiimimme ajatuksia tämän kaltaisen työkalun luomisesta.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Projektien hallintatyökalu sai tiimiltämme paljon tukea ja olimme sen tarpeellisuudesta samaa mieltä. Sain työkalun luomiseen paljon ideoita ja loimme yhdessä listauksen asioista, jotka työkalun luomisessa tulisi ainakin ottaa huomioon. Olimme samaa mieltä, että Excel-pohjainen dokumenttipohja olisi parhaiten toimiva ratkaisu ja aloitan työkalun tarkemman suunnittelun tällä viikolla.

Päivä oli opettavainen projektityöskentelyni tehostamisen kannalta. Uskon, että hyvin toteutettuna suunnittelemani työkalu tuo tehokkuutta ja järjestelmällisyyttä pienempien projektien hallintaan ja dokumentointiin.

*Tiistai 23.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Käytän tiistain myymäläsuunnittelulle. Sain eilen pyynnön päivittää tekemäni myymäläsuunnitelma toteutettavalla tasolla ja käyn päivän aikana läpi muutostiedot uuden myymälän projektiin liittyen. Tavoitteenani on saada myymälä toteutettava pohjakuva valmiiksi, jotta voin käydä sen torstaina pidettävässä uudismyymälöiden projektipalaverissa läpi.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Onnistuin tavoitteessani ja sain pohjakuvan suunniteltua toteutettavalla tasolle. Suurimmat haasteet tulivat paistopisteen suunnittelussa myymälän pilarijaon seurauksena.

Vertasin kohdetta paistopisteistämme tehtyihin tilankäyttöanalyysihin, tutkin kohteen myyntiennustetta ja määritin näiden avulla paistopisteen vaatiman tilan. Olen tyytyväinen kohteen toteutukseen kalustuksen näkökulmasta.

Onnistuin tänään työstämään myymäläsuunnittelu osaamistani monipuolisesti ja onnistuin haastamaan suunnittelutyön tausta-analyysihin pohjautuvaa kehityskohdettani.

*Keskiviikko 24.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Osallistun tänään aamupäivällä seuraavaan palvelukalusteprojektin palaveriin. Tavoitteemme on kerätä projektiryhmä kasaan ja käydä hankkeen toteutussuunnitelma läpi koko ryhmän kesken.

Lisäksi pyrin tänään saada projektityökalun kehityksen aluille. Tavoitteeni on luoda Excel -muotoinen pohja, johon uuden projektin pohjatiedot täytetään projektiryhmän ensimmäisessä tapaamisessa ja työkalua täytetään hankkeen edetessä.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Aamupäivän projektipalaveri onnistui mielestäni hyvin. Sovimme projektin seuraavaksi vaiheeksi molempien kalusteiden suunnittelutestauksen valittuihin myymälöihin. Projektin tavoite on asentaa valittuihin testimyymälöihin molemmat palvelukalusteet onnistuneesti. Sovimme hankkeen seuraavaksi vaiheeksi 10 myymälän suunnittelutestauksen. Teen näihin myymälöihin kalusteiden sijoitussuunnitelman, jonka jälkeen kokoonnumme seuraavaan palaveriin käymään kohteiden haasteita läpi ja suunnittelemaan hankkeen jatkoa.

Sain iltapäivällä luotua pohjan projektinhallintatyökalulle. Laadin Excel -muotoisen taulukoinnin, jossa otetaan huomioon tiimimme ajatuksen maanantain palaverista ja tämän aamuisessa palaverissa simuloituja dokumentointitarpeita.

Päivä oli todella kehittävä. Perehdyin viime viikolla projektien tehostamiseen, tavoitteiden asettamiseen ja vaiheiden jakamiseen. On ollut ilo huomata, kuinka nopeasti olen saanut implementoitua näitä ajatuksia työhöni ja tällä tavalla kyennyt kehittämään niin omaa, kuin koko tiimimme toimintaa.

*Torstai 25.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Tavoitteenani on käydä tiistain suunnitelmani myymälän toteutettava layout -pohja läpi uudismyymälöiden projektipalaverissamme. Jos kaikki projektiryhmän jäsenet toteavat suunnitelmani toteutuskelpoiseksi, etenen pohjakuva kanssa ensi viikolla sen esitysvaiheeseen.

Ilmapäivällä osallistun mainonnan palaveriin, jossa käyn läpi hankinnan kanssa kehittämämme asiakasopastukseen liittyvää kalustetta. Tavoitteena on käydä läpi kalusteen muokkaamisen myötä tarvittavat muutokset asiakasopastuksen aineistoihimme.

#### *Päivän toteutumisen analysointi:*

Uuden myymälän layout on nyt valmis esitysvaiheeseen. Päivän projektipalaveri meni todella hyvin ja projektiryhmän jäsenet olivat tyytyväisiä tekemiini suunnitelmiin.

Osasin mielestäni esittää mainonnan palaverissa asiakasopastusprojektiin liittyvän aineistotarpeeni hyvin. Esittelin kalusteenkehitykseen liittyvät seikat ja annoin mainonnan suunnittelijoille mitat uusien asiakasopastusaineistojen suunnittelua varten. Sovimme uusien aineistojen toimituksen ensi viikon palaveriin mennessä ja näin sain pidettyä kalusteen kehitysprojektin aikataulussa.

Olen vastuussa kalustekehitysprojektiemme visuaalisten elementtien suunnittelusta ja tilaamisesta. Päivä vaati minulta projektijohtamiseen liittyviä taitoja, kuten aikatauluttamista, viestintää ja toteutuksen suunnittelua.

*Perjantai 26.10.2018*

#### *Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Osallistun tänään paistopisteen kehitysprojektin statuspalaveriin. Tavoitteena on käydä asennusvaiheen viimeisten paistopistemuutosten toteutukset läpi jakelukeskuksen myymälämuutos -osaston ja muun projektiryhmän kanssa.

Pyrin saamaan projektiryhmältämme tarpeeksi hyvät kohteiden lähtötiedot, jotta voin ensi viikolla suunnitella myymälöiden paistopistemuutokset onnistuneesti.

#### *Päivän toteutumisen analysointi:*

Päivän statuspalaveri oli kehittävä niin oman myymäläsuunnitteluni kuin analyyttisen ajattelunikin puolesta.

Kävimme läpi myymälöiden paistopisteiden tilatarpeita suhteuttaen tutkien myymälöiden tunnuslukuja ja suhteuttaen niitä uudismyymäläsuunnittelussa käyttämiimme analyyseihin. Saimme hankkeelle selkeän etenemissuunnitelman ja aloitan toteutettavien paistopistemutosten suunnittelutyön ensi viikolla.

### ***Viikkoanalyysi***

Sain viikon aikana suunnittelemani uudismyymälän toteutettavan pohjakuvan valmiiksi. Suunnittelutyö sujui nopeasti ja olen tyytyväinen layoutin lopulliseen muotoon. Kävimme kohteen läpi projektipalaverissamme ja onnistuimme etenemään hankkeen seuraavaan vaiheeseen; ensi viikon layout -esitelmään.

Kyseessä on konseptimyymä, jonka takia suunnittelutyöni ei varsinaisesti keskittynyt tuoteryhmiemme sijoitteluun vaan pikemminkin myymälän toiminnallisiin asioihin. Kohteen suunnittelussa keskittymäni asiat liittyivät pääasiassa myymälän toiminnallisuuden optimointiin. Käytin suurimman ajan suunnittelustani esimerkiksi käytävälevyysien optimointiin, kulkureittien suunnitteluun ja analyyseihin perustuvaan kalusteiden tilajakoon.

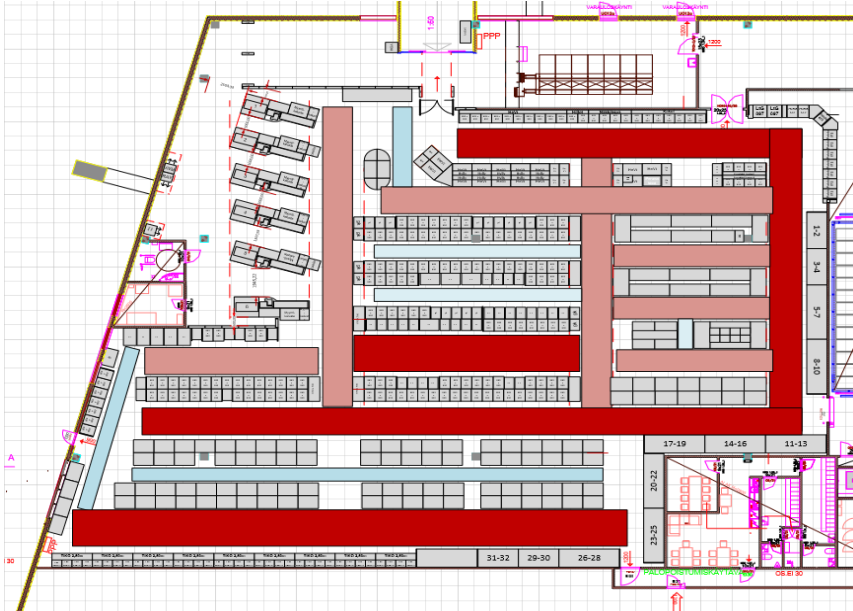
Käytin kohteen käytävälevyysien suunnittelussa apunani Claus Ebsterin ja Marion Garauksen myymäläsuunnitteluun keskittyvässä teoksessa esiteltystä, asiakkaan psykologiaan perustuvia tekijöitä.

Asiakkaat välttävät kapeampia käytäviä ja tarvitsevat oman henkilökohtaisen tilan asioissaan kaupoissa. Jos asiakas arvioi käytävän silmämääräisesti liian kapeaksi esimerkiksi törmäysriskin takia, jättää hän todennäköisesti käymättä kyseisellä käytävällä. (Ebster & Garaus 2011, 10.)

Ebster & Garaus (2011, 10) kertovat tämän ilmiön tutkimisesta esimerkiksi myymälän lämpökartoituksella. Tällä menetelmällä tutkitaan myymälän eri alueiden asiointifrekvenssiä. Mitä vähemmän asiakkaita kyseisellä käytävällä asioi, sen 'kylmemmäksi' myymälään asennetut anturit käytävän arvioivat.

Olemme tehneet osassa myymälöissämme saman tyyppisiä asiakkaan käyttäytymistä mitaavia tutkimuksia ja saaneet Ebsterin & Garauksen kuvaamia tuloksia. Pyrin tämän tiedon pohjalta välttämään suunnittelutyössäni kapeiden käytävien suunnittelua ja lisätä asiakasmukavuutta helpommin asioitavien käytävien suunnittelulla.





Kuva 4. Käytävien asiointifrekvenssikuva (mukaillen Ebster & Garaus 2011,10.)

Oheisessa pohjakuvassa mukailen Ebsterin & Garauksen kuvaaman lämpökartoitus tutkimuksen mahdollisia tuloksia, perustuen puhtaasti käytävien leveyteen. Käytävälle piirretyt värilaatikot edustavat kunkin käytävän asiointifrekvenssiä niiden 'lämpötilan' avulla. Tumman punaiset käytävät edustavat paljon asioitua käytävää ja vaalean siniset 'kylmät' käytävät vähän asioitua käytävää.

Käytin viikolla tekemässäni myymäläsuunnittelu työssä myymälän lämpökartta tietoisuutta ja Ebsterin & Garauksen kuvaamia psykologisia tekijöitä hyödykseni. Pysin optimoimaan käytäväleveyksiä sen mukaan, kuinka paljon asiakas virtaa kyseiselle käytävälle odota. Pysin myös tasoittamaan käytävien jakoa niin, ettei myymälästä löytyisi käytäväleveyksien takia 'kylmiä' käytäviä, joihin asiakkaat jättävät menemättä.

Leveämpien käytävien hyöty näkyy myös myymälän toiminnallisuuden paranemisena. Myymälän päivittäisten prosessien, kuten hyllytyksen ja siivoamisen toteutus helpottuu huomattavasti, kun nämä on huomioitu myymälän käytäväleveyksien suunnittelussa.

Haastoin viikolla myös projektiosaamistani monella tapaa. Yksi viikon kehittävimmistä työtehtävistäni oli uuden projektin hallintatyökalun suunnittelu ja kehitystyö.

Tein viikolla monipuolista ja aktiivista tutkimustyötä työkalun suunnitteluvaiheessa. Keräsin maanantaina tiimiltämme mielipiteet työkalun kehittämiseen, käytin uuden projektiryhmän ensimmäistä tapaamista esimerkkitapauksena työkalun käytännön ominaisuuksien

määrittämiseen ja keskustelin kollegani kanssa hänen kaipaamistaan ominaisuuksista kyseiselle työkalulle.

Lööw (2002, 23) kertoo projektin aloitusvaiheessa käyttöön otetulla vakioidulla menettelytavalla ja projektin kirjausmenetelmällä on onnistuttu edesauttamaan projektien lopputulosta. Lisäksi hyvällä vakioidulla projektin aloitus menetelmällä voidaan sitouttaa ryhmän jäseniä hankkeeseen osallistumiseen.

Projektiehdotus on projektin alussa täytettävä kirjallisesti, työryhmän kesken laadittava dokumentti, joka sisältää muun muassa projektin aikataulun, tavoitteet, budjetti ja resurssit. Ehdotusta täydennetään hankkeen edetessä. (Lööw 2002 23-24.)

Tämä Lööwin kuvaama projektiehdotus muistuttaa paljon suunnittelemani projektinhallintatyökalua. Tavoitteeni on luoda Lööwin kuvaama, vakioitu työskentely pohja, jota voimme käyttää jokaisen, pienemmän projektin aloituksessa hankkeen dokumentointiin ja suunnitteluun.

Olin kuitenkin lähtökohtaisesti suunnitellut kyseisen työkalun oman työskentelyni tehostamiseen ja tuomeen järjestelmällisyyttä projektien hallintaan. Sain Lööwin kuvaamasta projektiehdotus -pohjasta ajatuksen laajentaa suunnittelemani työkalu koko projektiryhmän yhteiseen käyttöön.

Haluan kuitenkin kehittää työkalun mahdollisimman valmiille tasolle, ennen kuin jaan sen koko projektiryhmän käyttöön. Näin pääsen testaamaan sitä ensin omatoimisesti ja tekemään työkalulle kehitystyötä matkan varrella.

Työkalun luominen oli opettavasta projektinjohtamisen ja yleisen projektityöskentely osaamiseni näkökulmasta. Kehittäessä työkalua kävin projektiemme vaiheita systemaattisesti läpi ja pyrin huomioimaan kaikki hankkeiden vaiheet, joissa dokumentoinnista voisi olla apua.

Seurantaviikko 4				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	(X)	<-- Onko viikon työtehtävät auttaneet kehittymään tässä kehityskohdassa? (x)
				Päiväkohtainen kehitys:
1	Myymäläsuunnittelu	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikois-myymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja monipuolisempien kalustusratkaisujen tekemiseen.	x	Maanantai: Uuden tilalahjotelman viimeistely.
2	Myymäläsuunnittelu	Analyyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.		
3	Projektityöskentely	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	x	Tiistai: Kalusteiden kehitysprojektin läpikäynti. Perjantai: Toteutusvaiheisen projektin statuspalaveri.
4	Projektijohtaminen	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	x	Keskiviikko: Kalusteprojektin testauksen koordinoiti. Torstai: Projektin testausvaiheen palautteen keruu. Perjantai: uuden projektiryhmän muodostaminen

Taulukko 5. Viikon kehitystoimenpiteet, neljän seurantaviikko.

Viikko oli työtehtäviltään todella monipuolinen, joka on havaittavissa myös oheisesta, kehitystoimenpide taulukosta. Projektityöskentelyn ja myymäläsuunnittelun lisäksi sain käyttää myymäläsuunnitteluni apuna erilaisia analyyseja ja myymälöiden tunnuslukuja. Haluan kehittää osaamistani tuottaa analyyseja ja tehdä myymäläsuunnitteluun suunnattua ongelmanratkaisua tunnuslukujen avulla. Koen viikon auttaneen minua etenemään tämän kehitystavoitteen osalta.

### 3.5 Seurantaviikko 5

*Maanantai 29.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Pidän tänään viime viikolla tekemäni toteutettavan pohjakuvan layout -esitelmän. Tavoitteeni on pitää kattava ja selkeä presentaatio ja saada tekemilleni ratkaisuille esimiesteni hyväksyntä. Pyrin perustelemaan suunnitelmani mahdollisimman hyvin ja esittämään pohjakuvassa tekemäni ratkaisut peilaten niitä viime viikolla esittelemiini tutkimuksiin.

Viikosta on tulossa hyvin aktiivinen ja minulla on työtehtäviä moneen eri projektiin liittyen. Panostan tämän viikon alussa tarkan viikkosuunnitelman tekemiseen ja tavoitteenani on saada selkeä, päiväkohtainen ajankäyttösuunnitelma.

### *Päivän toteutumisen analysointi:*

Pohjakuvien läpikäyntipalaveri oli mielenkiintoinen ja kävimme tapaamisen aikana useamman myymäläkohteen layoutin läpi. Esimieheni olivat tyytyväisiä tekemääni myymäläsuunnitelmaan ja voimme aloittaa projektin toteutuksen tarkempaan suunnitteluun. Seuraava työvaiheeni on myymälän visuaalisen ilmeen suunnittelu ja siihen liittyvä viestintä ulkoisille toimijoillemme.

Päivä vaati minulta esiintymistaitoja ja koen layout -esitykseni menneen hyvin. Osasin perustella kohteessa tekemiäni ratkaisuja hyvin ja käytin presentaatiossa tukenani tutkimustietoa, johon olen opinnäytetyöni aikana tutustunut.

*Tiistai 30.10.2018*

### *Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Pidän tänään etäpäivän. Käytän päivän paistopisteen kehitysprojektin, viimeisten muutosten suunnitteluun. Käyn viime viikolla kokoamme kohde tiedot läpi ja käytän tekemäämme tunnuslukuanalyysiä suunnitteluni tukena. Tavoitteeni on saada projektin viimeiset kolme paistopistettä suunniteltua ja laittaa pohjakuvat eteenpäin projektiryhmälle.

### *Päivän toteutumisen analysointi:*

Viime viikkoinen statuspalaveri auttoi suuresti kohteiden suunnittelutyössä. Sain suunnittelun taustalle tunnuslukuja, joita käytin paistopisteiden suunnittelun perustana. Keskityin suunnittelussani myös keskeisesti asiakasnäkökulman luomalla tuotteille parhaan mahdollisen esillepanon uusilla kalusteratkaisuilla.

Viimeisen suunnittelu vei itseltäni enemmän aikaa ja jouduin pyytämään hiukan apua kiinteistöosastoltamme liittyen paistopisteen rakenteellisiin seikkoihin. Onnistuin tämän pohjalta ratkaisemaan kohteen suunnitteluhaasteet ja pääsin päivän tavoitteeseeni.

Paistopiste on yksi myymälöidemme monimutkaisimpia elementtejä suunnittelun näkökulmasta. Suunnittelu vaatii tuekseen paljon dataa ja minun on osattava ajatella paistopisteen muutoksen vaikutuksia isossa mittakaavassa. Tämän takia päivä oli hyvää harjoitusta analyysien parissa työskentelylleni ja vaati minulta monimutkaista, myymäläsuunnitteluun liittyvää ongelmanratkaisua.

*Keskiviikko 31.10.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Sain tiistain aikana viestin muutama viikko sitten tekemästani tilahahmotelmasta. Kohteesta tarvitaan tarkennettu layout -suunnitelma ja minulta pyydettiin päivittämään suunnitelma Expose -tasolle. Kohteella on melko kiireellinen aikataulu ja tämän takia priorisoin kyseinen suunnittelutyön viikon tärkeimmäksi tehtäväksi. Tavoitteeni on saada myymälän layout -suunnitelma päivän aikana mahdollisimman pitkälle.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Päiväni ei mennyt alkuperäisen aikataulutuksen mukaisesti. Jouduin priorisoimaan uudis-myymäläsuunnittelun muiden työtehtävieni edelle, joka vaikutti päiväni lopputulokseen. Myymäläsuunnittelu vei minulta lähes koko työpäivän, jonka seurauksena jouduin siirtämään palvelukalusteprojektin suunnittelutyötä eteenpäin.

Päivä oli opettavainen priorisoinnin ja projektin hallinnan näkökulmasta ja olen tyytyväinen, että osasin tehdä oikean päätöksen työtehtävieni jakamisessa, enkä lähtenyt kiirehtimään molempien työtehtävien parissa. Onnistuin kiireellisen päivän aikana huolehtimaan myös palvelukalusteprojektin aikataulutuksesta ja olen tyytyväinen päivän suoritukseeni.

*Torstai 01.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Käyn tänään liikepaikat -osaston kanssa eilen suunnittelemani kohteen läpi projektipalaverissamme. Tavoitteeni on kerätä kohteen liikepaikkapäälliköltä mahdollisia lisätietoja suunnitteluun liittyen ja saattaa pohjakuva yhdessä projektin tilanteen vaatimaan muotoon. Päiväni tulee koostumaan pääasiasta palavereista, mutta pyrin myös löytämään aikaa palvelukaluste projektin suunnittelutyölle.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Päivä oli haastava, mutta samalla hyvin tuottelias. Liikepaikkapäällikkömme oli tyytyväinen tekemääni pohjakuvaan ja kertoi pääsevänsä tällä suunnitelmalla eteenpäin projektissa.

Expose -tasoinen pohjakuva vaatii paljon dataa taustalleen ja tämän takia niiden suunnittelu on itselleni hyvin kehittävää. Lukuihin perustuva suunnittelutyö antaa itselleni myös

paljon apuja kohteen esittelemiseen ja pystyin perustelemaan tekemäni ratkaisut palaverissa hyvin.

Saavutimme tänään toisessa palaverissa kalustekehitysprojektiin liittyen tärkeän askeleen. Sain pyytämäni aineistot takaisin mainonnalta ja viestin ne palaverin jälkeen eteenpäin projektiryhmällemme. Voimme nyt siirtyä projektissamme seuraavaan vaiheeseen ja aloittaa kalusteen uuden testausvaiheen suunnittelun.

Onnistuin aikatauluttamaan päiväni hyvin. Varasin palavereiden välistä noin kaksi tuntia aikaa, jossa sain aloitettua palvelukalusteprojektin suunnittelutyön.

Sain valmiiksi kuusi kohdetta ja dokumentoitua niihin liittyviä haasteita ja muita kommentteja. Teen huomenna viimeiset neljä kohdetta valmiiksi ja vien ne eteenpäin ensi viikon projektiryhmän tapaamisessa.

*Perjantai 02.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Päivän tavoite on saada palvelukalusteprojektin viimeisten kohteiden suunnittelutyö valmiiksi. Pidämme ensi viikolla projektin statuspalaverin ja mikäli ensimmäiset 10 myymälää on saatu suunniteltua tähän mennessä, voimme pitää projektin ensimmäistä välietappia saavutettuna.

Pidämme tänään iltapäivällä esimieheni kanssa kehityskeskustelun. On mielenkiintoista saada palautetta viime aikaisesta työskentelystäni ja tunnistaa uusia kehityskohteita.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Onnistuin suunnittelemaan viimeiset projektimme kohteet ja dokumentoitua niiden toteutuksen. Havaitsin osassa kohteista myymälän toiminnallisuutta häiritsevän haasteen, jonka ratkaisin näiden kohteiden osalta. Käyn tekemäni ratkaisun projektiryhmän kanssa läpi seuraavassa palaverissamme.

Palvelukalusteiden sijoituksen suunnittelu olemassa oleviin myymälöihimme vaatii ongelmanratkaisukykyä ja minun on osattava ajatella kalusteita sekä asiakkaiden käyttömukavuuden-, että myymälän toiminnallisuuden näkökulmasta.

Tällä viikolla tekemäni, projektin vaatima suunnittelutyö on toiminut projektiryhmämme suunnitelman mukaisesti eräänlaisena testinä ja auttanut minua sisäistämään konkreettisemmin mahdollisia työhön liittyviä haasteita.

## ***Viikkoanalyysi***

Viikko oli melko hektinen ja tuntui haastavalta. Osallistuin viikon aikana monen projektiryhmän tapaamisiin ja tein paljon eri tavoilla haastavaa myymäläsuunnittelua. Jouduin kiireen takia tekemään myös aktiivista priorisointia työtehtävieni välillä ja hoitamaan moneen hankkeeseen liittyviä työtehtäviä. Onnistuin kuitenkin hyvän ajanhallinnan ja suunnittelun avulla pitämään kaikki projektit aikataulussa ja olen todella tyytyväinen viikon lopputulokseen.

Tämän viikon työtehtäväni vaativat minulta hyvin laaja-alaista myymäläsuunnittelu osaamista. Tein myymäläsuunnittelu paistopisteen kehitysprojektiin, uuteen myymälään sekä palvelukaluste projektin kalustesijoituksiin. Viikko haastoi toden teolla myymäläsuunnitteluun kohdistuvaa ongelmanratkaisukykyäni ja jouduin käyttämään suunnittelutyöni taustalla paljon eri analyyseja ja dataa.

Paistopisteen kehitysprojektissa on kyse olemassa olevan myymälän palvelukyvyn ja valikoiman kehittämisestä. Projektiryhmän tavoite on kasvattaa paistopisteen myyntitilaa, optimoida myymälän prosesseja ja tuoda uusia tuotteita paistopisteen valikoimaan. Tutustuin tämän viikon suunnittelutyön ohella myymälämuutoksista tehtyihin tutkimuksiin.

Ståhlberg & Maila (2010, 102) korostavat modernilla teknologialla toteutettavien tutkimusten potentiaalia myymälämuutosten suunnittelussa. Esimerkiksi tietokoneilla ohjattu asiakaskäyttäytymisen tutkimus, jossa hyödynnetään myymälän tuoteryhmien yhteyden asennettavia antureita.

Anturit keräävät dataa esimerkiksi asiakkaiden tiedonhausta ja tuotteiden tutkimisesta sekä kyseisten tuotteiden saatavuudesta. Tietokoneet piirtävät tämän tiedon pohjalta kolmiulotteisia animaatioita asiakkaiden käyttäytymisestä. Tutkimuksen pohjalta saadaan dataa esimerkiksi tuotteiden osto todennäköisyydestä, jota voidaan käyttää hyödyksi layout-muutosten suunnittelussa. (Ståhlberg & Maila 2010, 102) lisäävät.

Esittelin aikaisempien viikkojen aikana löytämäni myymälän 'lämpökarttoihin' perustuvan tutkimusmenetelmän, joka antaa dataa esimerkiksi myymälään suositeltavien käytävien leveyksistä. Ståhlbergin & Mailan esittelemä tietokone-mallinen tutkimustapa sen sijaan mahdollistaa tuotetasoisen analysoinnin, josta saadaan todella arvokasta dataa layout-muutosten suunnitteluun.

Tämän tyyppinen asiakaskäyttäytymisen tutkimus kuulostaa todella mielenkiintoiselta ja tunnistan sen tuottamalla datalla lukuisia käyttökohteita myymäläsuunnitteluun. Tämän tiedon

avulla voidaan kehittää tuotteiden esillepanoa, kalusteratkaisuja ja tuotevalikoimaa. Esimerkiksi paistopisteen kehitysprojektissa tämän tyyppisellä datalla olisi paljon käyttöä kalusteratkaisun suunnittelussa.

Ståhlberg & Maila (2011, 102) kuvaavat teoksessaan myymälänmuutosten suunnittelussa apuna käytettävää tunnuslukua; tuotteiden elastisuus frekvenssiä. (engl. Product Frequency Elasticity) Tunnusluvussa suhteutetaan tuotteiden myynti ja myymälän kyseisen alueen asiakasvirran määrä. Tunnusluku kertoo, kuinka suuri alueella sijaitsevien tuotteiden ostotodennäköisyys on sen asiakasmääriin nähden.

Elastisuus frekvenssiä voidaan tutkia esimerkiksi tietokone -ohjatulla asiakaskäyttäytymisen tutkimuksella ja sen pohjalta tuotteet voidaan jakaa niiden elastisuuden mukaan, korkea elastisiin- ja matala elastisiin tuotteisiin. Korkea elastiset tuotteet tulisi sijoittaa alueelle, jossa asiointi frekvenssi on korkea ja matala elastiset tuotteet taas myymälän hiljaisemille alueille. (Ståhlberg & Maila (2011, 102) jatkavat.

Tunnusluvun avulla voidaan tehdä layout -optimointia, määrittää tuoteryhmien optimimaa-lista laajuutta ja parantaa tuotteiden mainontaa. Luvun analysoinnissa tarkastellaan puhtaasti tehtyjä ostoksia ja jos tuotteiden ostotodennäköisyys ei kasva, vaikka alueella on korkea asiointi frekvenssi, on layoutia syytä optimoida. (Ståhlberg & Maila 2011, 102.)

Kyseinen tunnusluku on itselleni uusi tapa suunnitella tuoteryhmien sijoituksia myymälässä, mutta se vaikuttaa todella pätevältä tavalta analysoida layoutin toimivuutta. Elastisuus frekvenssin käyttäminen edesauttaa todella paljon myymälän myyntialueiden analysointia ja olisin hyötynyt tämän luvun käytöstä todella paljon viikon suunnittelutyössäni. Aion tutustua tämän tyyppiseen analyysiin tulevaisuudessa tarkemmin.

Suunnittelin keskiviikkona uuden myymälän Expose -tasoista pohjakuvaa. Käytin paljon aikaa myymälän tilankäytön tarkempaan suunnitteluun esimerkiksi käytäväleveyksien ja erilaisten 'osastojen' rajojen jakamisessa.

Pyrin tunnistamaan myymälästä alueita, jotka vetävät layoutin puolesta oletettavasti paljon asiakkaita puoleensa ja suunnittelemaan myymälän tuoteryhmä jakoa tämän mukaiseksi. Pyrin myös tunnistamaan myymälästä otollisia alueita impulssiostosten tekemiseen.

Tutkimusten mukaan jopa 60% aikuisista asiakkaista tekevät ostoskäyntiensä aikana etukäteen suunnittelemattomia, impulssiostoksia. Myymäläsuunnittelussa tulisi panostaa näi-



den impulssituotteiden esillepanoon ja tilavaraukseen. Koska impulssiostos on suunnittematon, tulisi sen esillepanon luoda myymälässä asiakkaalle 'yllätys.' (Ebster & Garaus 2011, 172-173.)

Ebster & Garaus (2011, 172-173) mukaan yllättävän ja huomiota herättävän esillepanon voi luoda esimerkiksi näkyvällä mainonnalla, jossa käytetään kirkkaita värejä. Lisäksi tuoteryhmien sijoittelun hyvin suunniteltu yhdisteleminen rohkaisee impulsiiviseen ostamiseen.

Ståhlbergin & Mailan (2010, 103) mukaan tutkimustulokset osoittavat, että muuttamalla tuotteiden hyllytystapaa asiakkaalle helpommaksi voidaan tehdä merkittävä muutos tuotteiden myyntiin. Muutoksen suurin vaikutus näkyi tuotteita tutkivien asiakkaiden kääntämisessä tuotteen ostajiksi.

Käytän suunnittelutyössäni paljon aikaa impulssituotteiden myyntipaikkojen suunnitteluun ja pyrin tunnistamaan tämänkin viikkoisessa suunnittelutyössäni tähän parhaiten soveltuvia myymälä alueita.

Pyrin myös luomaan hyvin arkisille tuotteille impulssi -vaikutusta Ebsterin & Garauksen kuvaaman tuotesijoittelun avulla. Pyrin löytämään tuoteyhteyksiä, jotka ovat loogisia ja auttavat asiakasta tekemään ostopäätöksiä ilman etukäteistä suunnittelua. Oli todella mielenkiintoista saada tämän tyyppiselle layout -suunnittelulle myös tukea Ståhlbergin & Mailan esittämien tutkimustuloksien kautta.

Kassa-alueet ovat loistavia impulssiostosten teko paikkoja ja tämän takia kassa-alueelle on hyvä varata tilaa. Asiakas ajattelee helposti 'palkitsevansa' itsensä onnistuneen ostosreissun jälkeen ja on altis tekemään suunnittele mattomia ostoksia. Hyviä kassa-alueen esimerkkituotteita ovat karkit, nopeat välipalat tai lehdet. (Ebster & Garaus 2011, 171.)

Ajatellen myymälän eri alueiden asiointifrekvenssejä kassa-alueen on oltava yksi myymälän eniten asioituja alueita. Lähtökohtaisesti jokainen asiakas kulkee kassa-alueen läpi ostosreissunsa jälkeen. Tämän takia Ebsterin & Garauksen esittelemä ajatus on myymäläsuunnittelun näkökulmasta todella tärkeä.

Suunnittelen kassa-alueelle aina impulssituotteille varattua myyntitilaa, mutta tämä sai minua keskittymään enemmän myös kassa-alueelle varaamaani ostostenteko tilaan. Leventämällä kassakalusteiden välejä kasvatetaan asiointimukavuutta ja tällä saatetaan myös vaikuttaa positiivisesti impulssiostamiseen.

Opin tällä viikolla tekemässäni kirjallisuuslähteiden tutustumisessa todella paljon uutta myymäläsuunnittelun analyysien luomisesta ja niiden hyödyntämisestä. Löysin todella mielenkiintoisia ideoita, joilla voin työstää asettamiani kehityskohteita ja konkreettisia esimerkkejä, joiden avulla voin kehittää myymäläsuunnitteluun liittyvää analyyttistä osaamistani. Kuvaan viikon kehitystäni myös oheisessa taulukossa.

Seurantaviikko 5				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	(X)	<-- Onko viikon työtehtävät auttaneet kehittämään tässä kehityskohdassa? (x)
				Päiväkohtainen kehitys:
1	Myymäläsuunnittelu	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikoismyymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja monipuolisempien kalustusratkaisujen tekemiseen.		
2	Myymäläsuunnittelu	Analyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.	x	Tiistai: Analyysien käyttö toteutettavan pohjakuvan suunnittelun taustalla.
3	Projektityöskentely	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	x	Keskiviikko: Uuden projektiryhmän tapaaminen. Torstai: Uuden myymälän projektipalaveri. Perjantai: Muutosprojektin statuspalaveri.
4	Projektijohtaminen	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	x	Maanantai: Projektinhallinta työkalun kehittäminen.

Taulukko 6. Viikon kehitystoimenpiteet, viides seurantaviikko.

### 3.6 Seurantaviikko 6

*Maanantai 05.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Aloitamme tänään hankinnan kanssa uuden asiakasopastus -kalusteen testausvaiheen suunnittelun. Sovimme tapaamisessa projektin testausvaiheen toteutuksesta, aikatalutuksesta ja suunnittelemme hankkeen seuraavia askelia. Päivän tavoite on päättää testausvaiheen toteutuksesta.

Käytän tätä projektia viime viikkoina kehittämäni projektityökalun testaamiseen. Toivon ensimmäisen käyttökerran tuovan käytännön kehitysideoita projektityökalun rakentamiseen.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Projektipalaverimme oli mielestäni onnistunut. Saimme aikaiseksi selkeän vastuualueiden jaon ja päätimme, että minä olen vastuussa projektin testausvaiheen johtamisesta. Olen myös vastuussa visuaalisten elementtien tilaamisesta ja niiden toimitusten aikatauluttamisesta.

Hankinnan vastuuhenkilöt hoitavat viestinnän toimittajan suuntaan ja tekevät tuotteen tilaukset. Teemme molempien tuotteiden tilaukset keskitetystä tällä viikolla ja varmistamme, että ne ovat mahdollisimman saman aikaisesti myymälässä.

Projektityökaluni toi todella paljon selkeyttä projektin aloitukseen. Kirjasimme ylös projektin perustiedot, tuotteiden tilausmäärät ja toivotut toimitusajat. Kirjoitimme työkalun pohjaan projektin etenemisen vaiheet ja onnistumisen mittarit. Lisäsin projektityökalun työni liitteeksi (liite 2) tänään tekemälläni testauksella.

*Tiistai 06.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Sain eilen kutsun uuden, potentiaalisen myymäläkohteen vierailulle ja olen tänään suurimman osan päivästäni kentällä. Käymme liikepaikkapäällikön kanssa tutustumassa kohteeseen paikan päällä ja arvioimassa tilan mahdollisuuksia. Tavoitteenani on saada hyvä yleiskuva tiloista ja niiden mahdollisista haasteista, sekä antaa asiantuntijan näkemys layoutin mahdollisesti toteutuksesta.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Päivä vaati minulta syvää ja käytännönläheistä alani ammattitaitoa. Minun oli osattava arvioida kohteen mahdollisuuksia layoutimme puolesta ja kerätä tarvitsemani tiedot suunnittelun tueksi. Osasin esittää myymäläkonseptimme vaatimukset selkeästi ja antaa asiantuntijan arvioin kohteen toteutuksesta.

Onnistuin mielestäni edustamaan osastoamme kohteessa hyvin ja huomasin ammattitaitoni tehdä layout-suunnittelua kehittyneen käytännönläheisemmäksi.

*Keskiviikko 07.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Suunnittelemani uudismyymälä eteni viime viikolla projektin seuraavaan vaiheeseen; toteutuksen suunnitteluun ja aikataulutukseen. Osaltani hankkeen seuraava työtehtävä on

tehdä myymälän visuaalisen ilmaan suunnitelma ja tavoitteeni on saada suunnitelma valmiiksi tänään. Käyn valmiin suunnitelman läpi visuaalisesta ilmeestä vastaavan ulkoisen sidosryhmämme kanssa.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Uudesta myymälästä rakennetaan myymäläkonseptimme mukainen. Tämä teki visuaalisen ilmeen suunnittelusta helpompaa ja pyrin toteuttamaan myymälässä konseptimme mukaisia mainonta elementtejä. Sain myymälän suunnitelman tänään valmiiksi eikä sen tekeminen aiheuttanut itselleni isompia haasteita.

Kävimme suunnitelmani läpi tänään ulkoisen toimijan kanssa ja teimme toteutussuunnitelman. Suunnittelun haastavin vaihe oli somistustyön aikataulutus, mutta löysimme lopulta molempia osapuolia palvelevan ajankohdan työlle.

Päivä oli kehittävä projektien aikataulutuksen näkökulmasta. Avaamme alkuvuodesta useamman uuden myymälän, joka työllistää osastoamme ja visuaalisen ilmeen toteuttavia tahjoja. Työn suunnittelu vaati minulta sekä oman- että kollegoidenikin projektien aikataulutuntemusta ja niiden varassa päätöksentekokykyä.

*Torstai 08.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Järjestämme tänään palvelukalusteprojektin statuspalaverin, jonka agendana on käydä läpi projektin ensimmäisessä välietapissa onnistumista. Suunnittelin viime viikon aikana projektin ensimmäiset 10 myymälään ja käymme tänään läpi niiden yhteydessä ilmenneet haasteet. Tavoitteena on saada selkeä suunnitelman projektin etenemissuunnitelmasta.

Iltapäivällä osallistun Helsinkiin rakenteilla olevan myymälän aloituskokoukseen. Käymme kokouksessa kohteen rakennusinsinöörin johdolla läpi projektin etenemisestä ja -seuraavia vaiheita. Tavoitteenani on saada tieto toteutettavalle layoutille vaaditusta aikataulusta ja muista projektin aikana nousseista seikoista, joilla on vaikutusta myymälän suunnittelu-työhön.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Palvelukaluste projektimme on lähtenyt mielestäni oikein hyvin liikkeelle. Teimme tärkeitä ratkaisuja projektin alussa tehostaen koko hankkeen prosesseja. Olemme mielestäni luo-

neet selkeään toimintamallin yhdistämällä nämä kaksi projektia ja totesimme tänään saavuttaneemme hankkeen ensimmäisen välietapin. Ratkaisimme palaverissamme yhteistyössä esittämäni myymälän toiminnallisuuteen vaikuttavat haasteet ja sovimme seuraavaksi välietapiksi loppujen myymälöiden kalustesijoitusten suunnittelun.

Tämä projekti on ollut minulle todella opettavainen ja toiminut viimeisen kuuden viikon ajan eräänlaisena kehityksentyökaluna. Olen antanut projektiin paljon uusia ideoita, joita olen oppinut niin tekemällä käytännössä, kuin ulkoisista lähteistäkin. Tänään saavutamme välietappi ja siihen johtaneen matkan selkeys, ovat mielestäni hyvän suunnittelun ja tiimityön tulosta.

Ilmapäivän projektikokous oli hyvin onnistunut. Saimme selkeän katsauksen rakentamisen etenemisestä ja rakennusinsinöörimme antoi meille aikataulun projektin etenemisestä.

Kohteesta tulee erikoismyymälä ja rakenteisilta muodoiltaan haastava. Tämä näkyy vahvasti myös aikataulussa ja suunnittelutyön tärkeydessä.

Osasin kerätä kokouksesta itselleni olennaiset tiedot layoutin -suunnitteluun nähden ja antaa vastukset muiden osastojen edustajille layoutin vaatimuksiin liittyen.

*Perjantai 09.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Sovimme eilisessä rakentamisen kokouksessa projektin seuraavaksi vaiheeksi kohteen toteutettavan pohjakuvan suunnittelemisen. Kohteella on kiireellinen aikataulu ja aloitan toteutettavan layout -suunnitelman tekemisen tänään. Tavoitteenani on saada alustava suunnitelma myymälän valikoimatuoteryhmien jakautumisesta myymälässä.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Uuden myymälän suunnittelutyö tuntui odotusten mukaisesti haastavalta. Rakennus vaatii muotonsa puolesta paljon konseptista poikkeavia ratkaisuja ja ongelmanratkaisukykyä.

Esimerkiksi rakennuksen pilarilinjat ja seinien rakennuskulma vaativat erikoisratkaisuja kalusteidemme runkopituuksissa ja -sijoittelussa. Myymälän tulevat, lyhyemmät kalusterungot taas vaikeuttavat tuoteryhmien loogisten yhteyksien löytämistä ja tekee toteutettavan pohjakuvan suunnittelusta haastavampaa.

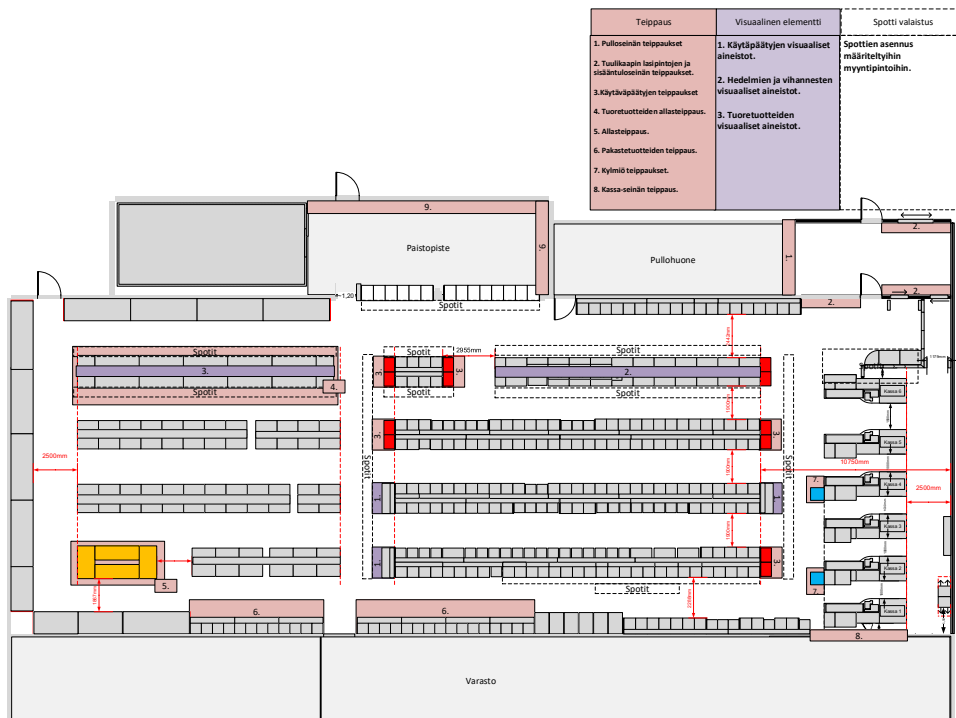
Onnistuin tänään saamaan ajatuksen tuoteryhmien jakamisesta, mutta en ole täysin tyytyväinen nykyiseen suunnitelmaani jokaisen tuoteryhmän osalta. Jatkan kohteen suunnittelua ensi viikolla.

Päivä oli todella kehittävä myymäläsuunnittelun näkökulmasta. Osaan jo tässä vaiheessa sanoa, että kohde on haastavin suunnittelemani myymälä ja uskon tämän projektin olevan todella kehittävä myös myymäläsuunnittelun analytiikan osaamiseni osalta.

### **Viikkoanalyysi:**

Myymälöidemme visuaalinen ilme muodostuu monista elementeistä, jotka yhdessä muodostavat myymälöidemme visuaalisen konseptin. Näitä myymälöiden pysyvän markkinoinnin elementtejä ovat esimerkiksi teippaukset, asiakasohjaus, tuoteryhmiä jakavat kyltit ja tuotteita esiin tuovat spottivalaistukset.

Myymälämme ovat asiakkaan tutuin ja yleisin kosketuspinta yrityksemme, jonka takia ne monessakin mielessä luovat yrityksemme imagoa. Hyvin suunniteltu layout tarvitsee tuekseen asiakasta puhuttelevan- ja myymälässä viihtymistä edesauttavan visuaalisen ilmeen. Tein tämän viikon aikana paljon töitä myymälän visuaalisen ilmeen suunnittelun- ja kehittämisen parissa ja koen onnistuneeni tavoitteisani hyvin.



Kuva 5. Myymälän visuaalisen toteutuksen pohjakuva

Tekemäni esimerkkikuva myymälän visuaalisen ilmeen toteutussuunnitelmasta (kuva 5) osoittaa myymälän visuaalisten elementtien sijoittelua myymälässä. Pohjakuvaan punaiselle merkkamaani alueet edustavat erilaisia teippaustöitä, violetit visuaalisia elementtejä, kuten kylttejä ja valkoiset katkoviivat erilaisia valaistusratkaisuja, kuten spottivaloja.

Tämän viikkoisen, visuaalisen ilmeen suunnitelmani tavoitteeni oli luoda mahdollisimman selkeä myymäläkokonaisuus, joka auttaa asiakasta viihtymään myymälässä mahdollisimman kauan ja navigoimaan tuotteiden luokse. Etsin viikon aikana apua suunnitteluni tueksi alan kirjallisuudesta.

Myymälän väri maailmalla pystytään aiheuttamaan asiakkaissa erilaisia psykologisia reaktioita. Sininen väri kertoo hyvästä hinta-laatu-suhteesta ja yleisesti vaaleammat, hillityt värit korostavat laatua. Sen sijaan esimerkiksi punainen väri vilkkaa ihmisten verenkiertoa ja aktivoi toimimaan. (Markkanen 2008, 111).

Markkanen (2008, 111) kertoo, kuinka punainen väri viestii myymäläympäristössä halpuudesta ja sillä saadaan kiinnitettyä hyvin asiakkaan huomio. Punaiseen väriin yhdistyviä psykologisia tunteita voidaan hyödyntää myymälässä esimerkiksi uutuus- tai tarjous- tuotteiden esillepanossa.

Käytän vastaavaa tietoa myymälöidemme visuaalisen ilmeen suunnittelussa. Kuten tekemässäni visuaalisen ilmeen pohjassa näkyy, käytän punaista väriä korostaen esimerkiksi erilaisilla teippaus -ratkaisulla myymälöiden näkyvimpiä alueita. Nämä sijainnit toimivat hyvin esimerkiksi tarjoustuotteiden sijoituksessa.

Green (2011,12) kuvaa tämän tyyppisiä alueita myymälän 'Hot Spoteiksi'. Alueet vetävät esimerkiksi layout -suunnittelun takia puoleensa paljon asiakkaita ja ovat tämän takia hyviä tapoja ohjata asiakkaiden ostokäyttäytymistä.

Tutkin aikaisemmilla viikoilla näiden myymälän hot spottien tunnistamiseen käytettyjä tutkimuksia ja pyrin jatkuvasti kehittämään näiden alueiden tunnistamisessa ja niiden hyödyntämisessä layout – suunnittelussa. Yhdistämällä Greenin esittämien myymälän hot spot -alueiden tunnistamisen ja Markkasen esittelemän punaisen värin psykologisten vaikutuksen tietämyksen voidaan nämä alueet hyödyntää entistä tehokkaammin myymäläsuunnittelussa ja myynnin johtamisessa.

Kylmät sävyt saavat tutkimusten mukaan asiakkaan viihtymään myymälässä pidempään. Sen sijaan lämpimät sävyt, kuten punainen vetää asiakasta puoleensa ja aktivoi asiakasta toimimaan. Myymäläsuunnittelussa on kannattavaa etsiä näitä värimaailmoja yhdistäviä tekijöitä. (Markkanen 2008, 112.)

Onnistuin mielestäni tämän viikon visuaalisen ilmeen suunnittelutyössäni toteuttamaan Markkasen kuvaamaa myymälän värimaailmaa. Ohjeistin uuden myymälän seinien väri-tykseksi myymäläkonseptimme mukaisen valkoisen ja harmaan. Näin saan luotua rauhallisen ostostenteko paikan, jossa asiakas viihtyy pidempään.

Tuoretuotteiden-, kuten lihan ja kalan visuaalisessa ilmeessä haluan viestiä asiakkaalle tuotteiden laadusta. Tämän takia käytän näiden visuaalisen ilmeen suunnittelussa Markkasen esittelemiä, laadusta viestiviä värejä, kuten sinistä ja harmaata. Lisäksi korostan edellä mainitsemiani tarjouspaikkoja punaisella, puoleensa vetävällä värillä aktivoiden asiakkaiden ostokäyttäytymistä.

Saimme viikon aikana asiakasopastuksen kehitykseen tähtäävää projektiamme suuren askeleen eteenpäin. Suunnittelimme testauksessa tarvittavien kalusteiden tilaamista ja sovimme testauksen toteutuksesta sekä -vastuualueista. Olemme käyttäneet projektissa paljon aikaa opasteiden tuotekehitykseen ja etsineet mahdollisimman toimivaa mallia myymäläkonseptiimme implementoinniksi.

Ebster & Garaus (2011, 39-41) nostavat myymälän asiakasohjauksen suunnittelussa tärkeiksi pointeiksi kylttien värimaailman, selkeän asettelun, asennuskorkeuden, määrän ja myymälän toiminnallisuuden. Kylttien tulee olla selkeitä ja pahin asia, mitä asiakasohjauksella voidaan saavuttaa, on asiakkaan väärinohjaus.

Kyltit hyödyn voi optimoida sen värisuunnittelulla ja asennuskorkeudella. Kyltin pitää olla asiakkaalle helposti havaittavissa ja sen viestin on oltava helposti ymmärrettävä. Nyrkki-sääntönä voidaan pitää yhtä viestiä per kyltti ja opastuksen liiallisuutta tulee välttää. (Ebster & Garaus 2011, 39-41.)

Underhill (2009, 80) korostaa myymälöiden asiakasopastuksen suuntausta. Asiakkaan tulee pysyä kulkemaan hänelle luonnollisella tavalla ja opastuksen tulisi kulkea asiakkaaseen nähden samassa suunnassa. Näin asiakas ei joudu kääntämään päätään jatkuvasti tai käyttämään aikaa tutkiessaan mitä opasteissa lukee.



Tehdessämme tuotekehitystä projektin aikana tutkimme opastuksessa huomioitavia asioita myymälähenkilökunnan ja asiakkaiden antaman palautteen avulla. Kohtasimme samanlaisia huomioita, joita Ebster & Garaus sekä Underhill kirjoissaan esittävät. Halusimme minimoida kylttien määrän ja suunnittelin mainonta osastomme kanssa myymälämme visuaaliseen ilmeeseen sopivaa kylttiaineistoa.

Kehittämämme kalusteen lähtötason idea rakentui Ebsterin & Garauksen esittämästä myymälän toiminnallisuudesta ja Underhillin korostamasta kyltin suuntauksesta. Halusimme luoda tuotteen, jonka sijainti on helposti myymälähenkilökunnan muutettavissa ja – mahdollistaa asiakkaalle optimoidun näkyvyyden.

Research Groupin tekemän kyselytutkimuksen mukaan yli 40 prosenttia asiakkaista arvostaa helposti navigoitavaa myymälää, jossa on käytetty asiakasohjausta. Samassa tutkimuksessa ilmeni, että yli 30 prosenttia asiakkaista piti myymälänavigointia yhtenä tärkeimmistä tekijöistä ostospaikkaa valitessa. (Ståhlberg & Maila 2010, 103.)

Tämän tyyppinen tutkimustieto on tärkeää dataa projektiemme suunnitteluvaiheessa. Pysymme käyttämään tutkimuksiin perustuvaa tietoa esimerkiksi esittäessämme projektin tuloksia eteenpäin ja perustellen tekemiämme ratkaisuja. Lisäksi on todella motivoivaa saada monialaista tietoa kovan projektityön tueksi.

Pääsin tällä viikolla myös testaamaan kehittämäni projektityökalua käytännön olosuhteissa. Koen, että projektin suunnittelutyö oli työkalun avulla selkeästi helpompaa ja tehokkaampaa. Kirjoittamalla projektin vaiheet, tavoitteet, budjetin ja esimerkiksi selkeät välietapit etukäteen ylös onnistuin sisäistymään projektiin paljon syvemmällä tasolla, kuin aikaisemmin.

Uskon, että tulevaisuudessa voimme laajentaa työkalun käytön koko projektiryhmälle ja tehostaa hankkeiden läpivientiä. Projektityökalun kehittäminen ja nyt sen konkreettinen testaaminen auttaa minua kehittämään projektien hallinnassa, työtehtävien kirjaamisessa ja hankkeiden suunnittelussa.

Kuten oheisesta kehitysseurantataulukostani näkyy, viikko oli todella monipuolinen ja haastoi osaamistani monessa ulottuvuudessa. Minun oli osattava toimia erilaisissa projektiryhmissä asiantuntijana ja antaa näkemykseni kohteiden toteutuksesta niin paikan päällä, kuin palavereissakin. Näin kehitystä ennen kaikkea projektien suunnitteluvaiheen tehostamisessa, joka on ollut koko työni ajan yksi keskeisimmistä tavoitteistani. Koen, että

projektityökalun käyttäminen suunnittelussa luo täysin uuden toimintamallin hankkeisiimme ja uskon sen olen suuri askel projektien johtamisosaamisen kehittämisessä.

Seurantaviikko 6				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	(X)	<-- Onko viikon työtehtävät auttaneet kehittymään tässä kehityskohdassa? (x)
				Päiväkohtainen kehitys:
1	Myymäläsuunnittelu	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikoismyymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja monipuolisempien kalustusratkaisujen tekemiseen.	x	Tiistai: Myymäläsuunnittelu paikan päällä. Perjantai: Toteutettavan pohjakuvan suunnittelu.
2	Myymäläsuunnittelu	Analyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.		
3	Projektityöskentely	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittämisen projektien eri vaiheissa.	x	Torstai: Palvelukaluste projektin seuraavan vaiheen suunnittelu. Torstai: Rakentamisen projektipalaveri.
4	Projektijohtaminen	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	x	Maanantai: Projektin testausvaiheen suunnittelu. Keskiviikko: Projektin ulkoinen sidosryhmätyö.

Taulukko 7. Viikon kehitystoimenpiteet, kuudes seurantaviikko.

### 3.7 Seurantaviikko 7

*Maanantai 12.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Tämän viikon suurin tavoitteeni on saada Helsinkiin rakenteilla olevan uudismyymälän toteutettava pohjakuva valmiiksi. Varaan kohteen suunnittelutyölle eniten aikaa ja siirrän muita työtehtäviäni keskiviikon etäpäivälle.

Tulen tarvitsemaan kohteen haastavuuden takia suunnittelutyön tueksi paljon dataa, jotta voin määrittää esimerkiksi tuoteryhmien tilajakauman. Tämän päivän tavoitteena on kerätä tarvittava data haastavien tuoteryhmien, kuten kylmätuotteiden tilanmäärittämiseksi.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Sain kerättyä tarvitsemaani dataa tuoteryhmien tilajaon suunnittelemiseksi. Keräsin eri kalusteratkaisuidemme tilavuudet Excel -taulukkoon ja loin taulukkoon laskukaavat, joiden avulla pystyn suunnittelutyöni ohessa helposti tarkistamaan suunnitelmani absoluuttiset tuoteryhmien tilavuudet.

Taulukoinnin kokoaminen oli hyvää harjoitusta analyyttisen suunnittelutyöni kehittämisessä ja uskon tämän päivän datan keräämisen auttavan suunnittelutyötäni suuresti. Onnistuin mielestäni päivän tavoitteissani todella hyvin.

*Tiistai 13.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Aloitan tänään uuden myymälän varsinaisen suunnittelutyön eilisen taustatyön pohjalta. Myymälään on tullut jonkin verran rakenteellisia muutoksia projektin aikana ja tämän takia joudun tekemään melko paljon muutoksia alkuperäiseen Expose -tasoiseen pohjakuvaani. Tavoitteeni on saada tänään myymälän perus layout valmiiksi ja luoda ikään kuin Expose -tasoinen suunnitelma myymälän uusilla rakenteellisilla haasteilla.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Olen tyytyväinen saavuttamaani layoutiin. Löysin haastavasta rakenteesta huolimatta ratkaisun, joka keskittyy asiointimukavuuteen ja tilankäytön optimointiin. Hävisin muutamassa kohdassa myyntipinta-alaa niin sanotuille 'hukkaneliöille'. Sain kuitenkin sijoitettua nämä kalusteillemme sopimattomat alueet myymälään niin, että asiakas ja myymälän henkilökunta hyötyy niistä mahdollisimman paljon. Näin ollen, uskon myös näiden alueiden tehostavan henkilökunnan työskentelyä.

Päivän työtehtäväni autoivat minua suoraa työstämään useampaa asettamaani kehityskohdetta. Haastavien kohteiden suunnittelu kehittää ammattitaitoani tehokkaassa tilankäytössä ja yhä monipuolisempien kalustusratkaisujen löytämisessä. Lisäksi pääsin hyödyntämään suunnitteluni useassa kohdassa eilen keräämäni dataa ja näin pääsin tänään yhdistämään kaksi kehityskohdettani.

*Keskiviikko 14.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Tänään on mahdollisesti viikon tärkein päivä työaikani budjetointiin nähden. Suoritan päivän etätöinä ja tavoitteeni on tehdä työtehtäviä, joita en ole alkuviikon kiireiden takia kerennyt.

Aloitan käymällä viikkosuunnitelmani ja sähköpostini läpi, kirjaten kaikki päivän tehtävät itselleni ylös. Tämän jälkeen priorisoin työtehtävät projektien aikataulutuksen mukaan.

#### *Päivän toteutumisen analysointi:*

Päivä oli ajanhallinnallisesti haastava. Vaikka en ollutkaan saanut viikon aikana montaa kiireellisesti reagoitavaa sähköpostia oli minulla useampi projekti, jotka vaativat viestintää tai muita toimenpiteitä. Näin ollen minun piti osata priorisoida tärkeimmät työtehtävät ja aikatauluttaa muille töille uusi ajankohta.

Tein päivän aikana muun muassa viestintää viime viikolla suunnittelemani myymälän visuaaliseen ilmeeseen liittyen. Sain tänään myös viime viikolla vieraillemme, uuden kohteen pohjapiirustukset ja sovimme liikepaikkapäällikön kanssa, että aloitan kohteen tilahahmotelman tekemisen ensi viikolla.

Isoimman osan päivästä käytin palvelukaluste projektin seuraavien kohteiden suunnittelutyön parissa. Onnistuin suunnittelemaan 10 myymälän kalustesijoitukset ja kirjaamaan niihin liittyviä kommentteja.

*Torstai 15.11.2018*

#### *Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Tämän aamupäivän tavoite on saada Helsinkiin suunnittelemani myymälän toteutettava pohjakuva valmiiksi kylmätekniikan ja sähköä vaativien kalusteiden osalta. Käymme kohdetta läpi iltapäivän projektipalaverissa, jossa kerään projektiryhmän jäsenten kommentit suunnitelmalle.

Lisäksi tavoitteeni on koordinoida uuden asiakasopasteen testaamiseen myymäläkentälle. Tarkoitus on sopia uusi testausajankohta myymälän kanssa ja käydä projektin vaatimukset aluepäällikön kanssa läpi.

#### *Päivän toteutumisen analysointi:*

Päivän suurin onnistumiseni oli projektiryhmän ammattitaidon tehokas käyttäminen myymälän suunnittelutyön tukena. Osasin hyödyntää pääkonttorimme kiinteistöosaston asiantuntemusta kylmätekniikan sijoittelussa ja tein tämän pohjalta pieniä muutoksia layout-suunnitelmaani. Saimme yhdessä määritettyä kylmälaitteillemme sijainnit, jotka ovat sekä layoutin toimivuuteen, että kiinteistön tekniikkaan nähden parhaat.

Tämän tyyppinen tiimityö on aina mielestäni todella antoisaa ja paras tapa viedä projekteja eteenpäin. Palaveri kehitti projektiosaamistani ja ennen kaikkea projektiryhmän ammattitaidon hyödyntämistä, joka on hyvin keskeinen taito projektien johtamisessa.

Päivä haastoi minua myös projektiviestintäni osalta. Kävin puhelimitse läpi asiakasopastus -projektimme statusta myymälän aluepäällikön kanssa. Kuvasin kehittämäni projektityökalun avulla hankkeen tavoitteita ja kerroin mitä kehitystyötä kalusteeseen on tehty.

*Perjantai 16.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Päivän tavoitteeni on saada tällä viikolla suunnittelemani myymälän toteutettava pohjakuva valmiiksi. Kohteen kiireellisen rakennusaikataulun takia pidän myymälän layout -esitelmän ensi viikolla esimiehilleni ja tämän takia perjantain onnistuminen on todella tärkeää.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Tänään tekemäni suunnittelutyö haastoi myymäläkonseptiemme tuntemustani ja vaati korkeatasoista ongelmanratkaisukykyä. Minun oli tunnistettava kaikkien valikoimamme tuoteryhmien tilavaatimukset ja sijoitettava ne myymälään, jonka kalustusratkaisut poikkeavat suuresti konseptityyppisestä myymälästämme.

Tarkasti tehty Expose -tasoinen pohjakuva auttoi tässä paljon ja tiesin, että laskennallisesti myymälän tuoteryhmien tila riittää. Tämän päivän haaste olikin enemmän tuotteiden sijoittelussa ja loogisten tuoteyhteyksien löytämisessä.

Päivä auttoi minua kehittämään tavoittelemaani, haastavien myymälätilojen suunnittelutyötä ja tehokasta tilankäyttöä. Ajankäytännöllisesti päivä ei ollut tehokkain ja en kerennyt viemään myymäläsuunnittelun lisäksi muita hankkeitani eteenpäin. Saavutin kuitenkin tällä priorisoinnilla viikkoni suurimman tavoitteen ja olen nyt valmiina esittelemään valmiin suunnitelmani ensi viikon palaverissa.

### ***Viikkoanalyysi***

Viikkoni työtehtävät painottuivat hyvin pitkälti myymäläsuunnitteluun ja käytin suurimman osan työajastani Helsinkiin rakennettavan myymälän layout -suunnittelulle. Tämän erikoismyymälän parissa työskentely ja peräkkäisten päivien käyttäminen kohteen suunnittelutyöhön oli todella antoisaa ja pääsin hyvin paneutumaan myymäläsuunnittelulle asettamiini kehitystavoitteisiin.

Ennen kohteen varsinaista suunnittelutyötä kehitin itselleni laskentataulukon, jonka avulla määritin esimerkiksi kylmäkalusteidemme tilatarvevaatimuksia tähän konseptista poikkeavaan myymälään. Taulukon luonti vaati itseltäni datan keräämistä useammasta lähteestä, yhteistyötä muiden osastojen kanssa ja ongelmanratkaisukykyä analyysin vaatimukseen liittyen.

Syy taulukointini kokoamiseen oli myymälän haastava rakenne ja ymmärrys siitä, että kappalemäärällisesti jokainen myymälästä pois jätetty kylmäkaluste on positiivista muiden tuoteryhmien tilaan nähden. Tavoitteeni oli saada selville kalusteidemme absoluuttinen myyntitila ja löytää mahdollisia vaihtoehtoisia ratkaisuja tuoteryhmien vaatiman myyntitilan saavuttamiseksi.

Aloitin taulukointini kokoamisen pyytämällä hankinta osastoltamme kylmälaitteidemme tilavuusmittoja ja kirjaamalla konseptissamme määritettyjen kylmäkalusteiden määrät ylös. Tämän jälkeen loin laskentakaavat, jotka vertasivat kalusteiden määrää ja -absoluuttista tilavuutta. Näin pystyin selkeästi määrittämään, kuinka paljon myyntitilaa menetän tuotteittamme tehdessäni ratkaisun A ja vastaavasti, kuinka paljon tilaa minulla on varaa ottaa pois, jos teen ratkaisun B.

Koin tämän vieneen myymäläsuunnittelun lukuihin pohjautuvaa ajattelumalliani suuresti eteenpäin. Kyseinen kohde on ensimmäinen, jossa olen joutunut haastamaan itseäni näin paljon myyntitilan tehokkaassa käytössä ja selkeästi eräänlainen kulmakivi analysointi-osaamiseni kehityksessä.

Koen viikon kehittäneen myös layout-suunnitteluun vaadittavaa ammattitaitoani. Pääsin viikon aikana kunnolla paneutumaan tehokkaan tilankäytön kehittämiseen ja työstämään kehityskohdettani hankalempien erikoismyymälöiden suunnittelussa. Keskityin ennen kaikkea myyntitilan asiakaslähtöiseen tilanjakoon ja oikean tyyppisen layout-ratkaisun löytämiseen.

Löysin mielenkiintoisia lähteitä myymälän tilanjakamisen vaikutuksesta asiointikokemukseen ja hyviä vinkkejä oikeanlaisen layoutin valitsemiseen.

Liian ahtaat tilat ja ihmismassat laukaisevat asiakkaissa helposti stressireaktioita, jotka vaikuttavat asiakkaan ostohalukkuuteen. Näin ollen myymäläsuunnittelussa tulisi huolehtia, ettei myymälässä syntyisi haitallisia 'pullonkauloja.' Tähän auttaa esimerkiksi selkeä myymälä layout, sekä tarpeeksi leveät käytävät. (Ebster & Garaus 2011, 132-133.)

Markkanen (2008 77-78) kuvaa asiakkaille ahtaiden tilojen ja tungoksen aiheuttamia reaktioita erilaisilla ympäristöön liittyvillä ärsykkeillä. Nämä ärsykkeet voivat liittyä konkreettiseen tilan puutteeseen ja voivat aiheuttaa asiakkaissa kontrollin menettämisen tunnetta. Toisenlaiset ärsykkeet ovat sosiaalisia ja liittyvät suuriin esimerkiksi ihmismassoihin.

Molemmat ärsyketypit luovat asiakkaalle stressaantuneisuutta ja vaikuttavat näin ollen suoraan asiointimukavuuteen. Molempien ärsykkeiden syntymiseen voidaan vaikuttaa hyvällä tilanhallinnalla myymäläsuunnittelussa. Markkanen (2008,77-78) jatkaa.

Koin myymälän käytäväleveyksien suunnittelun tämän viikkoisessa kohteessani huomattavasti normaalia haastavammaksi. Kohteen rakenteellinen muoto luo myymälään helposti Ebsterin & Garauksen esittämiä 'pullonkauloja' ja keskityin niiden poistamiseen tehokkailla kalusteratkaisuilla.

Näin ollen keskityin aikaisemmilla viikoilla esittelemiini periaatteisiin ja pyrin tunnistamaan myymälässä potentiaalisesti paljon asiakkaita puoleensa vetäviä kohtia ja rajaamaan näille alueilla mahdollisimman paljon tilaa. Käytin tuotekohtaista myyntidataa ja myymälöiden lämpökartoitus tietoja apunani tunnistaakseni myymälästä tämän tyyppisiä 'Hot Spotteja'.

Myymälän sisääntulossa sijaitsee niin sanottu 'transition area', joka luo asiakkaalle ensivaikutelman myymälästä. Matalien kalusteiden käyttäminen myymälän sisääntulossa auttaa asiakasta saamaan turvallisen ja tilavan tunteen jopa ahtaammassakin myymälässä. Tällä voi olla suuri vaikutus asiakkaan päätökseen myymälään sisään astumisesta. (Green 2011, 8-11.)

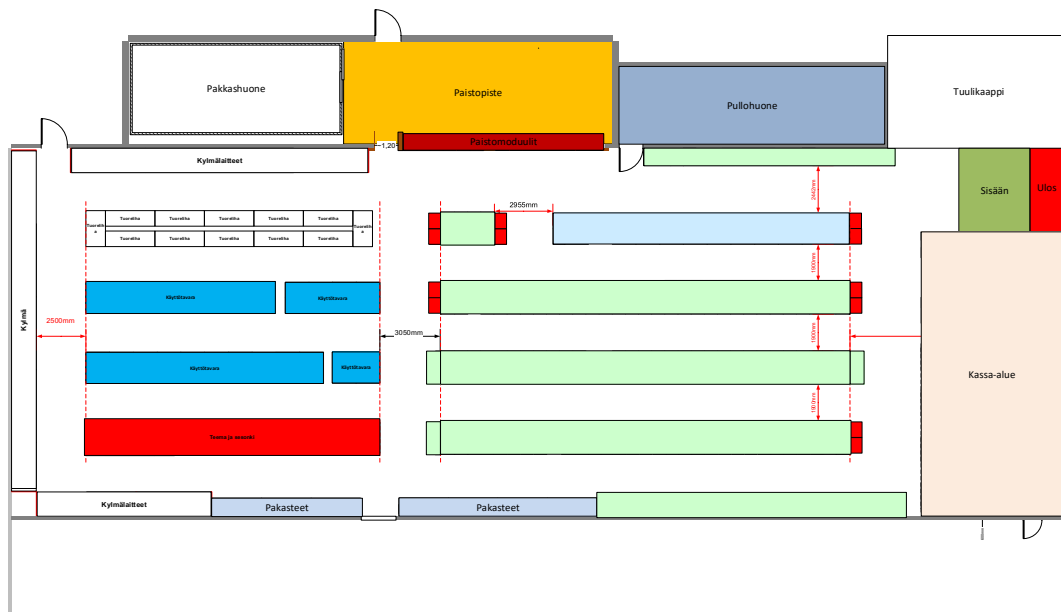
Oheinen William Greenin teoksesta löytämäni viittaus antoi minulle kehitysidean suunnittelemani myymälän sisääntulon layoutiin. Olen tutustunut aikaisempienkin viikkojen aikana myymälän sisäänkäynnin suunnitteluun eri kirjallisuuden lähteiden avulla ja ymmärtäen sisäänkäynnin merkityksen asiointimukavuudessa ja myynnin johtamisessa.

Ajatus kalusteiden madaltamisesta myymälän sisäänkäynnissä voisi olla toimiva ratkaisu suunnittelemassani myymälässä. Joudun käyttämään kohteessa paikoittain selkeästi myymäläkonseptiamme kapeampia käytäväleveyksiä, joka saattaa luoda myymälästä paikoittain ahtaan tuntuksen. Tämän takia tämä Greenin esittämä tilavuuden tunteen kasvattaminen matalilla kalusteratkaisuilla voisi olla tähän kohteeseen oiva ratkaisu.

Koin tällä viikolla yhdeksi suurimmaksi haasteekseni löytää suunnittelemaani myymälään sopiva layout -tyyppi. Etsin uusia ajatuksia layout -tyypin valitsemiseksi ja asioista, joita erilaisissa layout ratkaisuissa tulisi ottaa huomioon. Tunnistin suunnittelemani layoutin olevan eräänlainen yhdistelmä kahdesta yleisesti tunnetusta layout-tyypistä; Grid- ja Forced pattern -layoutista

Grid -layout on suoraviivainen ja mahdollistaa asiakkailtaan nopean ostoksen teon. Kyseisen layout -tyyppi luo mahdollisuudet tehokkaille prosesseille myymälä ympäristössä ja auttaa myyntitilan tehokkaassa käytössä. Layoutin vaatimat kalusteratkaisut ovat usein melko standardeja, joka laskee kustannuksia. (Ebster & Garaus 2011, 14.)

Grid -layout on hyvin yleinen ruokakaupoissa ja siitä on käytetty myös nimeä Supermarket -layout. Kyseiselle layout -tyypille ominaista on melko pitkien hyllyrunkojen muodostamat, selkeät kulkureitit ja myymälän jakaminen selkeisiin käytäviin. Kyseisessä ratkaisussa saadaan maksimoitua myymälän tilankäyttö ja myymälän tuottoisuus neliömetriä kohden on hyvin korkea. (Markkanen 2008, 108.)



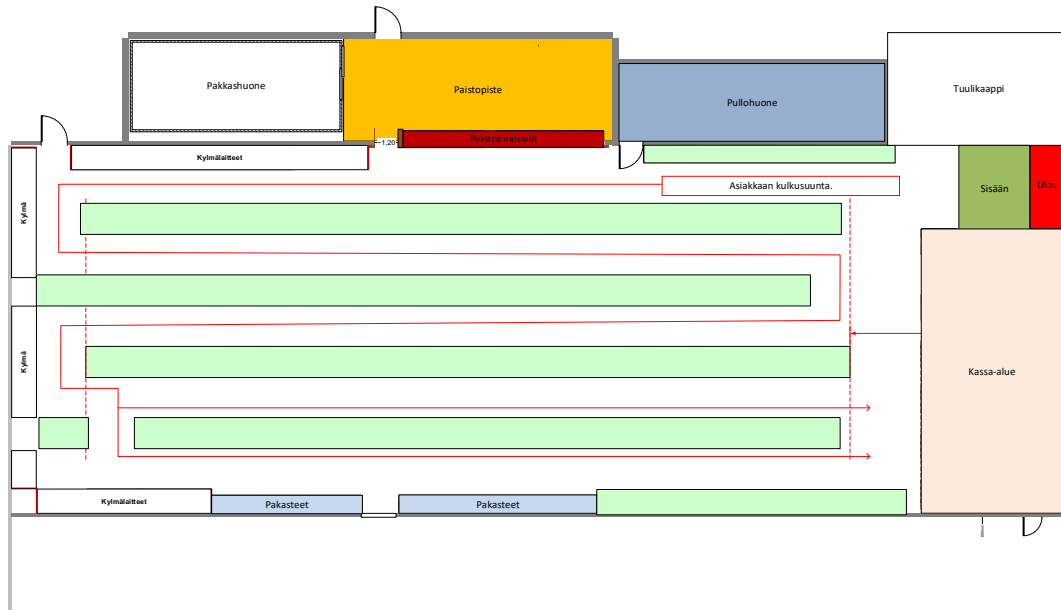
Kuva 6. Grid -layout (Mukaillen Ebster & Garaus 2011.)

Oheinen kuva on tekemäni hahmotelma siitä, miltä Grid -layoutilla toteutettu myymälä voisi näyttää. Layout -tyyppi on helposti tunnistettavissa nimensä mukaisesti Supermarket -layoutiksi ja tarjoaa vähittäistavarakauppaan optimaalista tehokkuutta.



Erikoismyymälöissä tämä tehokkuutta ja toiminnallisuutta tuova ruudukko- malli joudutaan kuitenkin usein rikkomaan. Tämän takia tarvitsinkin tämän viikon suunnitelmissani toisen ratkaisun myymälän toteutukseen.

Forced-path layout tarkoittaa myymälän kalustamista niin, että asiakas 'pakotetaan' teke- mään tietty kierros asiointinsa aikana. Tämän ratkaisun etuja ovat tuotteiden hyvä näky- vyys ja myymäläsuunnittelijan mahdollisuus hallita täydellisesti asiakkaan löytämien tuot- teiden järjestystä. Layoutin huonona puolena on sen potentiaalinen raskaus asiakkaalle ja asiointimukavuuden lasku. (Ebster & Garaus 2011, 13.)

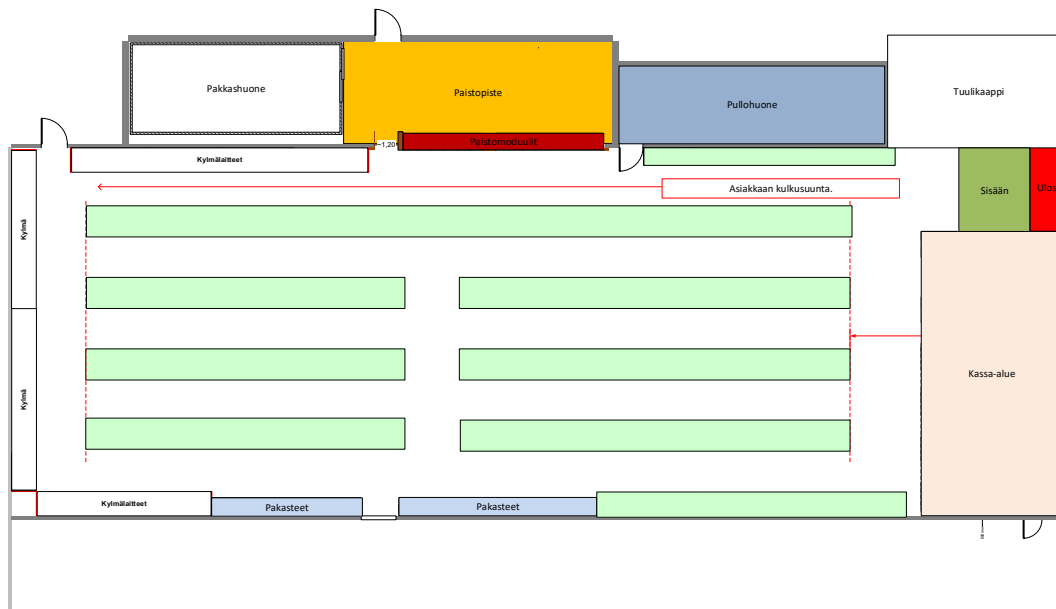


Kuva 7. Forced- path layout (Mukaillen Ebster & Garaus 2011.)

Tekemäni, kuvitteellinen hahmotelma (kuva 7) osoittaa kuinka Forced-path layout ohjaa asiakkaan kiertämään myymälän hyvin selkeästi ohjatulla reitillä.

Käytin tällä viikolla myymäläsuunnitelmassani pohjana Grid -layoutia maksimoiden koh- teen tehokkuuden myymälähenkilökunnan prosessien näkökulmasta. Myymälän muodon takia käytin kuitenkin myös hyödykseni Forced -path layoutin tyyppistä ratkaisua, jossa pitkitin asiakkaan läpikulkua myymälän toiselta laidalta toiselle laidalle.

Sain tällä ratkaisulla luotua tuotteidemme vaatiman tilan, tuotua valikoimamme näkyvä- min esiin ja ohjattua asiakkaan kiertoa myymälässä. Tavoitteeni tälle oli varmistaa, että asiakas löytää tiensä myös myymälän peräosassa sijaitsevien tuotteiden luokse, eikä eksy myymälässä tai tee nopeaa oikaisua myymäläntilan läpi. Onnistuin mielestäni tämän ratkaisun avulla hyvin kyseisen tilan käytössä.



Kuva 8. Variaatio Grid ja Forced-Path layoutista

Kuva 8 on tekemäni kuvitteellinen hahmotelma, jossa on kuvattu ajatus, miten päätin yhdistää näitä kahta layout -tyyppiä. Jatkamalla ensimmäisen käytävän hyllyrunkoa muita käytäviä pidemmäksi, onnistuin ohjaamaan asiakkaan myymälän peräosaan. Säilytin kuitenkin myymälän asiointimukavuutta ja toiminnallisuutta suunnittelemalla muun myymälän Grid -layoutin mukaisesti.

Aioin jatkossakin ratkoa erikoismyymälöiden layout haasteita näiden mallien yhdistelemisen avulla. Uskon myös, että tutustumalla tarkemmin yhä useampaan, eri aloilla käytettävään layout -tyyppiin voin kehittää osaamistani luoda monipuolisempia ja myyntiä kehittävämpiä ratkaisuja myymälöidemme suunnitteluun.

Seurantaviikko 7				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	(X)	<-- Onko viikon työtehtävät auttaneet kehittämään tässä kehityskohdassa? (x)
				Päiväkohtainen kehitys:
1	Myymäläsuunnittelu	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikoismyymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja monipuolisempien kalustusratkaisujen tekemiseen.	x	Tiistai: Toteutettavan pohjaku- van suunnittelu. Perjantai: Myymälän tuoteryh- mien sijoitussuunnitelma.
2	Myymäläsuunnittelu	Analyysien tekeminen ja numeraalisen da- tan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.	x	Maanantai: Myymäläsuunnitte- lun taustadatan keruu.
3	Projektityöskentely	Oman ammattitaidon kehittäminen projekti- työskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvatta- minen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	x	Torstai: Uuden myymälän suunnittelun projektityö.
4	Projektijohtaminen	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehi- ttäminen. Oma toiminta projektien ei vai- heissa.	x	Keskiviikko: Projektien aikatau- lutus ja tehtävien jako.

Taulukko 8. Viikon kehitystoimenpiteet, seitsemäs seurantaviikko.

Viikko oli todella monipuolisesti kehittävä myymäläsuunnittelun näkökulmasta. Pääsin haastamaan itseäni monella tapaa, etsimällä uusia tapoja tehdä myyntiä kehittäviä ratkaisuja ja harjoittelemalla lukuihin perustuvaa suunnittelutyötäni. Kuvaan oheisessa taulukossa päivätasoisien työtehtävieni vaikutusta ammatilliseen kehitykseeni.

### **3.8 Seurantaviikko 8**

*Maanantai 19.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Esittelen tänään viime viikolla tekemäni layout -suunnitelman esimiehilleni. Tavoitteeni on pitää hyvä esitelmä, perustella tekemäni ratkaisut perusteellisesti ja saada suunnitelmilleni hyväksytys. Tämän jälkeen voimme jatkaa projektin toteutuksen suunnittelua projektiryhmän kanssa.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Esitykseni meni hyvin. Kohteen suunnittelussa tulleet haasteet veivät myös läpikäynnissä normaalia pidemmän aikaa, mutta osasin perustella tekemäni ratkaisut hyvin. Sain positiivista palautetta suunnittelussa käyttämästäni datasta, joka helpotti huomattavasti myös kohteen esittelemistä.

Yleisesti ottaen esimieheni puolsivat suunnitelmaani ja pääsen etenemään kohteen kanssa seuraavaan vaiheeseen. Olen tyytyväinen päiväni toteutukseen ja saavutin päivälle asettamani tavoitteen.

*Tiistai 20.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Käytän tiistain täysin myymäläsuunnittelulle. Päivän tavoitteeni on saada uuden kohteen tilankäyttö suunnitelma liikkeelle. Määritän tänään myymälän ja taustatilojen jakautumisen ja alustavan layout -tyypin. Pidämme myöhemmin tällä viikolla palaverin Liikepaikat -osaston kanssa ja tavoitteeni on saada kohde mahdollisimman valmiiksi siihen mennessä.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Suunnittelutyö eteni hyvin ja sain käytettyä päivän todella tehokkaasti. Vierailin kohteessa muutama viikko sitten ja huomasin sen auttaneen suunnittelutyössäni suuresti. Minun oli todella paljon helpompi hahmottaa tilan mahdollisuuksia ja haasteita, kun olin päässyt visiomaan toteutusta paikan päällä. Tämä auttoi minua rajaamaan suunnitteluani ja teki työskentelystäni paljon tehokkaampaa.

Kohde on erikoismyymälä ja tulee vaatimaan layoutiltaan erikoisratkaisuja. Tämä teki päivästä myymäläsuunnittelullisesti todella kehittävän ja olen tyytyväinen sen toteutukseen. On todella hyvä päästä työskentelemään aktiivisesti erikoismyymälöiden parissa ja haastamaan omaa suunnittelutyötäni.

*Keskiviikko 21.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Käytän aamupäivän myymäläsuunnittelulle. Pyrin saamaan tänään eilen suunnittelemani kohteen valmiiksi ja käydä sen huomenna läpi projektipalaverissa.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Käytin tänään eniten aikaa myymälän toiminnallisuuden miettimiseen myymälähenkilökunnan näkökulmasta. Koitin löytää tilankäyttöön ratkaisuja, jotka tukevat myymälän päivittäisiä prosesseja ja tein tämän pohjalta muutoksia alkuperäisiin suunnitelmiini esimerkiksi varaston tilankäytössä ja paistopisteen sijoittelussa.

*Torstai 22.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Päiväni koostuu pitkälti palavereista. Osallistun tänään rakentamisen projektipalaveriin, uusien liikepaikkojen palaveriin sekä mainonnan viikkopalaveriin. Käyn tänään liikepaikalla päälliköiden kanssa läpi eilen suunnittelemaani tilahahmotelmaa ja projektipalaverissa muiden myymäläprojektien statusta.

Tavoitteeni on saada lisätietoa eri projektien tilanteesta ja sopia seuraavista vaiheista. Pyrin myös ylläpitämään muita työtehtäviäni palavereiden välissä, jotta pysyn ajankäyttösuunnitelmassani.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Sain tänään tilannetietoa eri rakennusprojektien etenemisestä ja suunnittelimme myymälöiden seuraavia työvaiheita. Sovimme projektien seuraavien askeleiden aikataulusta ja alan lähiviikkoina työstämään toteutettavaa pohjakuvaa eräästä rakennusvaiheesta olevasta myymälästäni. Olimme työryhmänä tyytyväisiä tekemääni tilahahmotelmaan ja pääsemme etenemään suunnitelmallani projektissa.

Päivä vaati itseltäni montaa projektityöskentelyyn ja -johtamiseen liittyvää taitoa, kuten viestintää, priorisointia ja ajanhallintaa. Koen päivän olleen aikataulutukseltaan haastava ja minun oli osattava keskittyä eri projektien eri vaiheisiin. Tämän takia olen tyytyväinen päivän lopputulokseen ja pääsin päiväkohtaiseen tavoitteeseeni.

*Perjantai 23.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Perjantain tavoitteeni on saada palvelukaluste projektin viimeiset myymälät suunniteltua. Olemme sopineet ensi viikolle projektin statuspalaverin, jonka tarkoituksena on käydä viimeisten kohteiden kalustetoteutukset läpi. Tämän jälkeen siirrymme hankkeen asennusten toteutussuunnitelmien pariin.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Koin hiukan haasteita viimeisten palvelukaluste projektin kohteiden suunnittelutyössä. Kalusteille oli haastava löytää optimaalista sijoitusratkaisua asiointimukavuuden ja myymälän toiminnallisuuden näkökulmasta.

Onnistuin kuitenkin ratkaisemaan nämä haasteet tekemällä pieniä tilankäytöllisiä kompromisseja molempiin kalusteisiin liittyen. Käyn suunnitelmat läpi ensi viikon statuspalaverissa ja varmistan toteutuksen muulta projektiryhmältä.

Haastoin tänään myymäläsuunnittelu osaamistani layout -suunnittelun ulkopuolelta. Tämän päiväisessä myymäläsuunnittelussa minun oli osattava asettua asiakkaan asemaan ja löytää uusille palvelukalusteille sijoitukset, joista asiakkaan on helppo löytää ja käyttää niitä. Lisäksi kalusteet eivät saa häiritä myymälän päivittäisiä prosesseja.

Tämän tyyppinen muutossuunnittelu auttaa itseäni kehittymään suurien kokonaisuuksien hahmottamisessa ja sitä kautta myymäläsuunnittelun ongelmanratkaisussa.

## ***Viikkoanalyysi***

Tein viime viikolla paljon töitä Helsinkiin avattavan, uuden myymälän layout -suunnitelman eteen ja olen todella tyytyväinen, että saimme tällä viikolla lukittua myymälän toteutettavan pohjakuvan. Projekti haastoi minua tällä viikolla esiintymistaitoni puolesta. Etsin kirjallisuuden lähteistä keinoja presentaatio taitoni kehittämiseksi.

Hyvä esitys on jäsenneittävä hyvin. Esityksen aloituksen tulee olla vahva ja mukaansa tempaava. Sen lisäksi esityksen keskiössä on niin sanottu 'ratkaisu' -osuus. Tässä vaiheessa esitetään ratkaisuja ja niiden argumentteja. Tähän on hyvä varautua miettimällä etukäteen kuuntelijoiden vasta-argumentteja ja olla valmiina vastaamaan niihin. (Löow 2002, 83.)

Sain maanantain pohjakuva- esitykseni argumentointi -osuuteen paljon apua viime viikolla tekemästani tilavuustaulukoinnista. Luomani tilavuustaulukot auttoivat paljon suunnitelmani perustelemisessa ja osasin osoittaa ratkaisujeni numeraalisen hyödyn.

Kuten Erica Löow kehottaa projektijohtamisesta kertovassa teoksessaan, valmistuin tämän datan avulla palaverissa tulleiden kehitysehdotusten arviointiin ja vasta-argumentteihin kommentointiin. Normaaliala laajempi, analyttinen data teki uuden kohteen ja myymäläkonseptimme vertailusta helpompaa ja sain näin 'myytyä' ideani paremmin.

Olen lähiviikkoina esitellyt monia layout -suunnitelmia esimiehilleni ja koen kehittyneeni esitysten pitämisessä. Koen usein esityksessäni haastavaksi sopivan rauhallisuuden löytämisen ja yhden asian käsittelemisen kerrallaan. Huomaan välillä eteneväni seuraavaan aiheeseen, mutta joudun kuitenkin palata edelliseen vielä takaisin.

Ihminen pystyy pitämään lyhytkestoisessa-, työmuistissaan keskimääräisesti noin 5-9 asiaa. Nämä asiat pysyvät ihmisen muistissa vain maksimissaan kahden minuutin ajan, jonka jälkeen ne joko unohdetaan tai talletetaan pitkäkestoiseen muistiin. Pitkäkestoiseen muistiin tallentaminen riippuu asioiden prosessoinnin tasosta, toistojen määrästä ja henkilön tarkkaavaisuudesta. (Ruuska 2012, 115.)

Työmuistin pieni kapasiteetti aiheuttaa haasteita epäselvän viestinnän kanssa. Jos viestijä puhuu liian nopeasti, epäselvillä sanoilla tai monimutkaisesti on todennäköistä, että kuuntelijan työmuistin kapasiteetti ei riitä muistamaan kaikkia puhuttuja asioita. (Ruuska 2012, 115.)

Uskon Ruuskan kuvaaman työmuistin haasteen olevan hyvinkin keskeisessä roolissa omien esityshaasteideni kanssa. Jos joudun palaamaan edelliseen aiheeseen esitykseni aikana, kuormitan kuulijan työmuistia huomattavasti ja jotkut asiat jäävät varmasti kuulijalta prosessoimatta ja unohtuvat.

Hyvä esiintyminen syntyy kuulijoiden aktivoimisesta esimerkiksi kysymysten muodossa. Kysymysten esittämisellä pystyt varmistamaan; onko kuulija ymmärtänyt esittämäsi asian. Hyvään esitykseen auttavat myös hyvä valmistautuminen, esityksen jäsentäminen, hyvä aloitus ja lopetus sekä etukäteen tehty harjoittelu. (Löow 2002, 86.)

Vaikkakin pidän itseäni hyvänä esiintyjänä ja esiintymistilanne on itselleni hyvin luonnollinen, olen ottanut kehitysaskelia esiintymistaitoon liittyvien heikkouksieni kehittämiseksi. Kuten Monica Löow kehottaa projektinjohtamisesta kertovassa teoksessaan, olen esimerkiksi alkanut valmistella esityksiäni enemmän ennalta.

Kirjaan itselleni ylös pointit, joita haluan esityksessäni tuoda esiin ja pyrin niiden avulla jäsentelemään esitykseni. Käytän pohjakuvan rakennetta apunani esityksen valmistelussa ja kirjaan kaikki kommenttini järjestyksestä asiakkaan kiertokulun mukaan. Aloitan kirjaamalla sisäänkäyntiin liittyvät asiat ja lopetan listaukseni uloskäyntiin. Näin en unohda asioita, joita halusin esityksessäni käydä läpi.

Viikkoni muodostui suurimmaksi osaksi myymäläsuunnittelusta. Uuden tilahahmotelman tekeminen vei viikostani eniten aikaa ja koenkin, että tämä työtehtävä oli yksi viikon kehittävimmistä. Uuden tilahahmotelman tekemisessä nousi haasteeksi myymälän paistopisteen sijainti ja käytin paljon aikaa tämän sijoittelun suunnittelussa.

Suurin osa impulssiostoksista ja iso osa suunnitelluistakin ostoksista tehdään jonkun tunnepohjaisen reaktion kautta, kuten kosketuksen, hajun tai ulkonäön. Pääasia on, että asiakas kokee saavansa tästä tuotteesta mielihyvää ja hänen kysyntänsä täyttyy. (Underhill 2009, 172.)

Ihmisen nenällä on vahva yhteys aivojen limbiseen järjestelmään, joka on vastuussa ihmisen emotionaalisten reaktioiden syntymisestä. Tästä syystä hajuaistilla on yksi suurimmista vaikutuksista ihmisen mielialaan ja sitä kautta ostokäyttäytymiseen (Ebster & Garaus 2011, 121) täydentävät.

Näillä tiedoilla on suuri vaikutus myymäläsuunnitteluun. Paistopiste on yksi myymäläkonseptimme ikonisimpia kohtia ja se löytyy tänä päivänä jossain muodossa lähes jokaisesta

vähittäistavarakaupasta. Paistopisteen tuoksu kantaa myymälässä pitkälle ja kuten Ebster & Garaus sekä Underhill kuvaavat myymäläsuunnitteluun kohdistuvissa teoksissaan; hajuaistilla on vahva vaikutus asiakkaan ostokäyttäytymiseen.

Ihmisen limbisen järjestelmän toiminnan tuntemuksella ja hyvällä myymäläsuunnittelulla pystytään luomaan myymälätiloja, jotka auttavat asiakasta rentoutumaan ja viihtymään myymälässä pidempään. Lisäksi houkuttelevilla ja tunnistettavilla tuoksulla voidaan houkutella asiakkaita astumaan myymälän sisään. (Ebster 2011, 122).

Kuten olen aikaisemmilla viikoilla kirjoittanut, pyrin panostamaan myymälän sisäänkäynnin suunnitteluun todella paljon. Pyrin luomaan hyvin suunnitellulla sisäänkäynnillä Ebsterin & Garauksen kuvaamaa asiakkaan rentoutumisen tunnetta, joka rohkaisee asiakasta asioimaan kaupassa pidempään. Päädyinkin tällä viikolla suunnittelemaan tilahahmotelmani paistopisteen myymälän sisäänkäyntiin. Sijoittamalla paistopiste myymälän alkuun luon asiakkaalle tuoreella tuoksulla hyvän ensi vaikutelman ja rennon ilmapiirin heti myymälään astumisen jälkeen.

Mietin paistopisteelle monia muitakin sijoitusvaihtoehtoja. Sain Paco Underhillin tunnetusta teoksesta mielenkiintoisen ajatuksen paistopisteen käyttämisestä eräänlaisena asiakasohjaajana.

Myymälöiden paistopisteet ja leipomot herättävät asiakkaissa tuntemuksia tutuista tuoksusta ja saavat sylkirauhaset tuomaan kirjaimellisesti 'veden kielelle'. Tällä on valtava vaikutus ostokäyttäytymiseen ja asiakkaiden myymälänavigointiin. (Underhill 2008, 174)

Sain ajatuksen käyttää paistopisteen tuoksua ja näyttävää kalustetta eräänlaisena magneettina myymäläsuunnittelussa. Sijoittamalla paistopisteen näkyvästi myymälän peräosaan tai keskelle voidaan asiakas mahdollisesti houkutella pidemmälle, kulkien useamman tuoteryhmän ohi. Tällä saattaa olla vaikutus impulsiiviseen ostamiseen ja asiointi pituuteen. Lisäksi paistopisteen 'houkuttimella' voidaan hienosäätää mahdollisesti hiukan hankalasti hahmotettavaa myymäläkiertoa.

Olen tyytyväinen tämän viikon suoriutumiseeni. Kehitin osaamistani monessa osa-alueessa ja vein monia hankkeita eteenpäin. Viikko oli erityisen hyvää harjoitusta monipuolisen myymäläsuunnittelun osalta. Tilahahmotelmassa esiintyneet haasteet ajoivat minut etsimään uusia ratkaisuja myymäläkonseptin tilaratkaisuihin. Palvelukaluste projekti taas haastoi minua muutossuunnittelussa ja myymälän toiminnallisuuden huomioinnissa.



Kehitin lisäksi projektiosaamistani monien tapaamisten, viestinnän ja esiintymistaidon muodossa. Hyvä ja tehokas viestintä on mielestäni yksi projektijohtamisen kulmakiviä ja lähiviikkoina pitämäni presentaatiot ovat auttaneet minua kehittämään heikkouksiani tälläkin osa-alueella.

Seurantaviikko 8				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	(X)	<-- Onko viikon työtehtävät auttaneet kehittymään tässä kehityskohdassa? (x)
				Päiväkohtainen kehitys:
1	Myymäläsuunnittelu	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikoismyymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja monipuolisempien kalustusratkaisujen tekemiseen.	x	Tiistai: Uuden myymälän tilahahmotelman suunnittelu. Perjantai: Palvelukaluste projektin suunnittelutyö.
2	Myymäläsuunnittelu	Analyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.		
3	Projektityöskentely	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	x	Keskiviikko: Ulkoinen sidosryhmätoiminta. Torstai: Projektipalaverit.
4	Projektijohtaminen	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	x	Maanantai: Layout -suunnitelman presentaation pitäminen.

Taulukko 9. Viikon kehitystoimenpiteet, kahdeksas seurantaviikko.

### 3.9 Seurantaviikko 9

*Maanantai 26.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Sain kutsun viime viikolla uuden myymälän layout -muutosprojektin ensimmäiseen tapamiseen. Kokoonnumme tänään uuden projektiryhmän kanssa kohdemyymälässä ja käymme käytännön tasolla operatiivisen myynnin hahmotteleman layout-muutoksen ja sen tavoitteet läpi.

Päiväni tavoite on saada itselleni selkeys tämän muutosprojektin tavoitteista, aikataulusta ja eri työvaiheista. Tavoitteeni on selvittää omat työtehtäväni projektin osalta.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Saimme tänään hyvän alun uudelle muutosprojektille. Päätimme, että projektin päällikönä toimii operatiivisen myynnin edustaja, jolla on suurin tuntemus kyseisestä myymälästä ja tietää parhaiten muutoksen tavoitteet.

Tein itselleni muistiinpanot muutoksen tavoitteista ja annoin asiantuntijana näkemykseni uuden layoutin toteutuksesta sekä siihen liittyvistä haasteista. Projektiryhmä ja myymälähenkilökunta olivat tyytyväisiä alustavaan, paikan päällä tekemääni suunnitelmaan ja sovimme, että toimitan tämän viikon aikana tarkan suunnitelman uudesta layoutista ja visuaalisesta ilmeestä.

Päivä oli todella mielenkiintoinen ja koen, että myymäläkierros oli loistava tapa aloittaa uusi muutosprojekti ja muodostaa uusi projektiryhmä. Tämän tyyppinen, suurempi muutosprojekti auttaa minua kehittämään myymäläsuunnittelu osaamistani sekä projektitaitojani.

*Tiistai 27.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Käytän tiistain myymäläsuunnittelulle. Tavoitteeni on saada eilisessä tapaamisessa sovittu myymälän muutoslayout valmiiksi tämän päivän aikana. Mikäli saan layoutin tänään valmiiksi, pystyn loppuviikosta keskittyä myymälän visuaalisen ilmeen suunnitteluun ja käyn koko muutoksen läpi projektiryhmän kanssa ensi viikolla.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Etenin päivän suunnittelutyössäni suunnitellusti. Tein maanantain itselleni selkeät muistiinpanot projektiin liittyen, jotka helpottivat tämän päivän töitäni suuresti. Onnistuin tekemään myymälään uuden layoutin ja sain otettua hyvin huomioon projektiryhmän esittämät toivomukset ja vaatimukset toteutukselle.

Päivä vaati minulta monipuolista suunnittelua ja ongelmanratkaisukykyä. Pyrin asettumaan myymälähenkilökunnan asemaan ja tekemään ratkaisuja, jotka tehostavat myymälän prosesseja, sekä samanaikaisesti nostavat myymälän asiointimukavuutta. Jouduin tekemään joitain muutoksia alustavaan suunnitelmaan, mutta olen tyytyväinen toteutukseen.

*Keskiviikko 28.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Osallistuin kesällä järjestettyyn kansainväliseen koulutusviikkoon, jossa kävimme läpi uuden myymäläsuunnitteluun tarkoitetun piirto-ohjelman käyttöä.

Tunnen kyseisen ohjelman saamani koulutuksen ja käyttökokemukseni takia tiimistämme parhaiten ja sovimme, että pidän tänään kertauskoulutuksen ohjelmiston käytöstä. Koulutukseen osallistuu koko tiimimme ja tavoitteenani on kerrata ohjelman monimutkaisempia, layout -suunnitteluun liittyviä toimintoja.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Koulutus sujui hyvin ja saimme käytyä tavoittelemani asiat läpi. Tiimimme oli todella tyytyväinen pitämään koulutukseen ja sain positiivista palautetta esiintymisestä. Olen itsekin tyytyväinen pitämään koulutukseen ja näin kehitystä esiintymistaidossani.

Minulla on paljon aikaisempaa koulutuskokemusta ja tämän takia kouluttajan roolissa toimiminen on minulle luonnollista. Pidän työssäni kuitenkin nykyisin melko vähän koulutuksia ja tämän takia koin päivän todella hyväksi oman ammattitaitoni kehittämisessä.

*Torstai 29.11.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Aloitamme tänään uuden asiakasopasteen testausvaiheen. Olen tänään myymälässä johtamassa testauksen aloituksen. Tavoitteeni on saada testausvaihe käyntiin mutkattomasti ja käydä myymäläesimiesten kanssa testiin liittyvät asiat läpi.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Saimme uuden asiakasopasteen testivaiheen tänään käyntiin. Olen vastuussa projektin testausvaiheen koordinoinnista ja toimin testauksen projektipäällikkönä. Aloitin vierailumme käymällä testiin ja kalusteeseen liittyviä asioita myymäläesimiesten kanssa läpi.

Kerroin tapaamisessa asioita, joita myymälän tulisi huomioida testin aikana ja millaisista asioista haluaisimme palautetta. Myymäläesimiehet olivat tyytyväisiä tuotteeseen tehtyihin muutoksiin ja ottivat testin avoimin mielin vastaan.

Tämän tyyppisten testausten johtaminen on hyvää harjoitusta projektinjohtamiseen liittyvien taitojeni kehittämisessä. Päivä vaati minulta hyviä viestintätaitoja, ongelmanratkaisukykyä ja päätösten tekemistä. Koen, että onnistuin päivässä hyvin ja että tämä hanke edesauttaa projektiosaamiseni kehittymistä paljon.

*Perjantai 30.12.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Käytän perjantain layout -muutosprojektin visuaalisen toteutuksen suunnitteluun. Teen muuttuvaan myymälätilaan uuden mainonta- ja asiakasopastussuunnitelman päivittäen myymälän visuaaliset elementit uuden layoutin mukaiseksi. Päivän tavoite on saada uusi visuaalisen ilmeen pohjakuva valmiiksi ja suunnitella kustannustehokas myymäläilmeen muutos.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Tämän päivän suunnittelutyö auttoi minua kehittämään myymäläsuunnittelu -osaamistani visuaalisen ilmeen osalta. Kohteen visuaalisen ilmeen suunnittelu eroaa 'normaali' tilanteesta melko paljon siinä mielessä, että nykyinen myymälä sisältää jo paljon myymäläkonseptiimme liittyviä visuaalisen ilmeen elementtejä.

Haasteeni olikin pyrkiä hyödyntämään jo olemassa olevia visuaalisia ratkaisuja ja suunnitella esimerkiksi asiakasohjauksen siirto uuden layoutin mukaiseksi. Onnistuin uudelleen käyttämään elementtejä mielestäni hyvin ja muutoksesta tulee tämän avulla kustannustehokkaampi. Olen tyytyväinen tekemääni visuaalisen ilmeen lopputulokseen ja asiakasohjaus -suunnitelmaan. Uskonkin tämän muutoksen parantavan myymälän pysyvää mainontaa ja helpottavan asiakasnavigointia.

***Viikkoanalyysi:***

Viikkoni oli jälleen hyvin monipuolinen ja tasaisesti haastava monella työni osa-alueella. Tunnistan toimineeni tällä viikolla jokaisessa työni vaatimassa roolissa ja tein töitä niin projektiosaamiseni, kuin myymäläsuunnittelunikin kehittämiseksi.

Alkuviikosta toimin projektitiimin jäsenenä projektin suunnitteluvaiheessa myymälän layout -muutoksen suunnittelussa. Suunnittelun jälkeen tein omatoimista myymäläsuunnittelutyötä ja ongelmanratkaisua asiantuntijan roolissa. Lisäksi tein viikkoni sisälsi projektipäällikön rooliin kuuluvia tehtäviä, kuten koulutuksen pitämistä ja uuden kalusteprojektin testausvaiheen koordinoointia.

Minulla on aikaisempaa esimies-, ja johtamiskokemusta myymäläkentältä, mutta projektijohtaminen on itselleni vielä melko uusi rooli. Huomaan näiden organisaatioiden välillä

suuriakin eroja, jotka vaikuttavat suoraa johtamistyyliini. Mielestäni Ruuska ja Lööw avaavat projektijohtamisesta ja -hallinnasta kertovissa kirjoissaan hyvin projektin eroja muihin organisaatioihin ja niiden johtajalta vaadittavia piirteitä.

Projektijohtamisen ja perinteisen organisaation johtamisen välillä on suuria eroja. Projektissa ei useinkaan esiinny rutiineja, eikä se saavuta stabiilia olotilaa. Projektissa työskennellään nopeasti muuttuvissa olosuhteissa ja se on aina tavoiteorientoitunut. (Ruuska 2012, 130.)

Projektipäälliköltä vaaditaan monenlaista osaamista ja hänen työtehtävänsä ovat laajat. Projektipäällikkö jakaa työtä, suunnittelee, kokoaa tiimin, raportoi, kantaa vastuun ja tekee tavoitteiden seurantaan. Projektipäällikkö toimii laajassa roolissaan esimerkiksi neuvottelijana, koordinoijana, tiedottajana tiimin innostajana. (Lööw 2002, 30.)

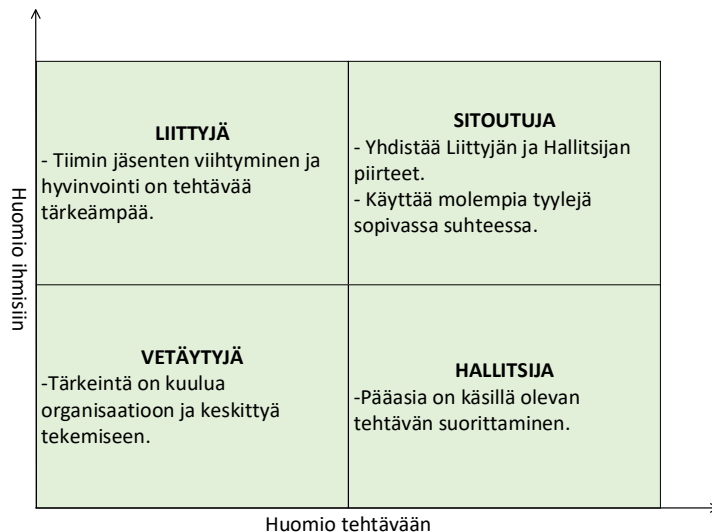
Tunnistan oman työni vaatimuksia näissä molemmissa lähteissä. Toimin päivittäin lukuisissa projektiryhmissä ja tällä viikolla johdin uuden kalustekehitys projektin testausvaihetta. Kyseinen hanke on vaatinut minulta monenlaista osaamista ja projektiorganisaatiomme on kasvanut matkan varrella. Nämä muuttuvat tilanteet ovat vaikuttaneet esimerkiksi viestintäni tyyliin, josta on helposti tunnistettavissa projektin eri vaiheita ja oman roolin kehittymistä.

Kalustekehitys projektin alussa kokosin projektiin tarvitsemäni tiimin ja toimin projektiryhmän jäsenenä. Tehtäväni oli suunnitella yhdessä tiimin kanssa hankkeemme toteutusta. Tässä vaiheessa viestintäni ryhmässä oli täysin suunnitteluun orientoitunutta ja pohdimme yhdessä tiiminä hankkeemme toteutusta. Projektin edetessä olen tehnyt hankkeen statuksen raportointia esimiehille, tiimillemme ja myymäläkentälle.

Tällä viikolla projektimme laajeni myymäläkentälle ja aloin toimimaan projektipäällikön roolissa projektin testausvaiheen osalta. Samalla myös viestintäni muuttui enemmän johtavaksi ja neuvovaksi, kun aloitimme testin jalkauttamisen.

Kuten projektin tilanteet-, myös sen johtamistyylien tulee muovautua hankkeen aikana. Hyvä projektin johtaminen vaatii aktiivista ennakkointia, jolla hanke pidetään tasapainossa muuttuvien tilanteiden aikana. Projektipäällikön johtamistyylin tulee ennen kaikkea olla osallistuva ja helposti lähestyttävä, joka edistää ryhmän luovuutta ja aikaansaantia. (Ruuska 2012 130-131.)

Vuorovaikutus taitoni ovat aina olleet yksi suurimmista vahvuuksistani ja olen saanut urani aikana paljon positiivista palautetta ihmisläheisestä johtamistyylistäni. Koen tämän auttaneen minua myös tällä viikolla aloittamamme testin koordinoinnissa. Olen työskennellyt monien erilaisten ihmisen kanssa ja ymmärrän, että erilaiset persoonat ja tilanteet vaativat erilaisia johtamisen keinoja.

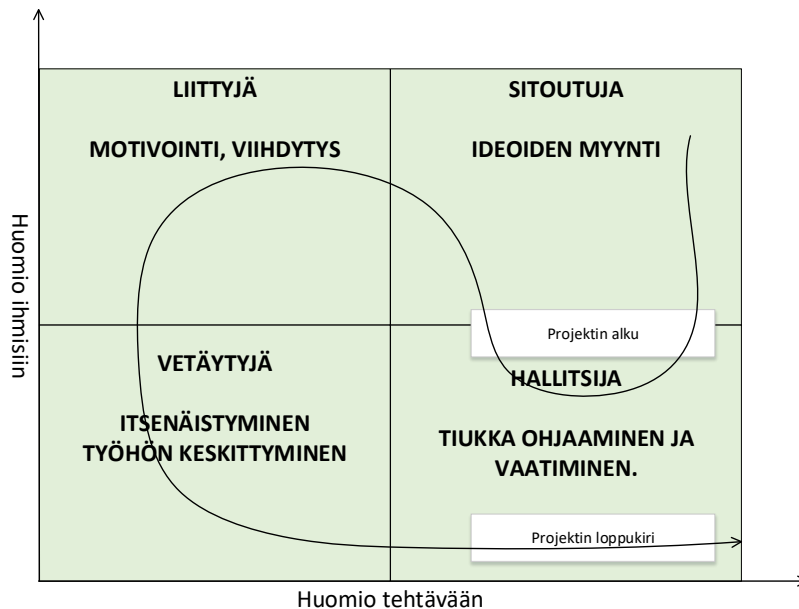


Kaavio 3. Blake & Mouton 1975: Management Grid (Mukaillen Ruuska 2012, 133.)

Ruuska esittelee kirjassaan 1975 -luvulla luodun johtamisruudun, jossa esitellään neljä eri johtamistyyliä. Taulukon johtamistyyliä suhteutetaan johtajan empaattiseen lähestymistapaan (kasvaa vertikaalisti) ja johtajan keskittymisen puhtaasti annettuun tehtävään (kasvaa horisontaalisti). Eri johtamistyyliä ovat nimetty liittyjäksi, vetäytyjäksi, hallitsijaksi ja sitoutujaksi.

Liittyjä näkee ihmisten väliset suhteet tärkeämmäksi, kuin annetun tehtävän. Hallitsija on liittyjän vastakohta ja keskittyy puhtaasti annetun tehtävän suorittamiseen. Vetäytyjä suhtautuu annettuun tehtävään enemmän itsekkäästi ja hänelle on tärkeämpää kuulua organisaatioon, kuin keskittyä tehtävään. Sitoutuja pyrkii ylläpitämään molempien johtamistyylien tason korkeana. (Ruuska 2012, 134.)

Pyrin lähtökohtaisesti toimimaan johtamisessani liittyjän ja sitoutujan välimaastossa. Olen hyvä tiimityöskentelyssä ja olen saanut paljon palautetta helposti lähestyttävyydestäni. Tunnistan kuitenkin jokaisen näiden roolien edut eri projektin vaiheessa.



Kaavio 4. Johtamistyylien käyttö projektin eri vaiheissa. (Mukaillen Ruuska 2012, 135.)

Ruuska esittelee taulukossaan, kuinka johtamistyyliä voidaan vaihdella dynaamisesti hankkeen aikana. Vaikka pidänkin alkuperäistä johtamisruudukkoa melko mustavalkoisena kuvauksena johtamistyyleistä, niin tunnistan tässä kaaviossa myös paljon omaa toimintaani projektien elinkaaren aikana.

Mielestäni kaavio kuvaa hienosti johtamistyylien muokkaantumista hankkeen aikana ja tunnistan hallitsijan roolin olevan itselleni kaikista etäisin. Kehittyäkseni projektienjohtamisessa minun tuleekin panostaa omaan vastakohtaani eli ehkä projektin vaikeimpaan hetkeen; tulosten vaatimiseen projektiryhmältä.

Suhteuttaen tämän tällä viikolla aloittamaamme projektiin, minun on kyettävä vaatimaan uuden kalusteen käyttöä oikein testimymälässämme ja aktiiviseen palautteen antoa. Tämä hallitsevan johtajan roolissa toiminen varmistaa, että saamme testauksesta kaiken irti ja pysymme suunnittelemassamme aikataulussa.

Viikko oli haastava ja vaati itselleni tuntemattomampiin rooleihin ryhtymistä. Olen kuitenkin todella tyytyväinen, miten onnistuin suoriutumaan tehtävistäni ja koen ottaneeni isoja askeleita projektiosaamiseni kehittämiseksi. Viikko auttoi minua myös löytämään uusia kehityskohteita projektijohtamiseen liittyen, joiden parissa aion tulevaisuudessa työskennellä. Kuvaan oheisessa taulukossa viikon työtehtävieni haastavuutta kehityskohteisiini nähden.

Seurantaviikko 9				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	(X)	<-- Onko viikon työtehtävät auttaneet kehittymään tässä kehityskohdassa? (x)
				Päiväkohtainen kehitys:
1	Myymäläsuunnittelu	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikoismyymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja monipuolisempien kalustusratkaisujen tekemiseen.	x	Tiistai: Myymälän layout -muutoksen suunnittelu. Perjantai: Myymälän asiakasohjauksen ja visuaalisen ilmeen suunnittelu.
2	Myymäläsuunnittelu	Analyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.		
3	Projektityöskentely	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	x	Maanantai: Projektin suunnittelukierros.
4	Projektijohtaminen	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	x	Keskiviikko: Piirto-ohjelman koulutuksen pitäminen. Torstai: Kalusteprojektin testausvaiheen koordinointi.

Taulukko 10. Viikon kehitystoimenpiteet, yhdeksäs seurantaviikko.

Huomasin ilokseni viikon aikana suuren kehityksen oikeastaan kaikissa opinnäytetyöni alussa kirjaamissani kehityskohdissa. Lukuisat projektit, joiden jäsenenä olen työskennellyt ovat toimineet todella hyvänä harjoituksena niin myymäläsuunnitteluun, kuin projekti-osaamiseen. Olen tälläkin hetkellä mukana monessa mielenkiintoisessa hankkeessa ja uskon näiden auttavan minua kehittämään ammattiosaamistani edelleen.

### 3.10 Seurantaviikko 10

*Maanantai 02.12.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Pidämme tänään myymälän layout -muutosprojektin statuspalaverin, jossa esittelen tekemäni layout-, ja visuaalisen suunnitelman. Palaverin tavoitteena on lyödä lukkoon projektin seuraavat vaiheet ja sopia hankkeen aikataulusta.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Päivän tapaaminen sujui suunnitellusti ja layout -esitelmäni meni hyvin. Sain suunnitelmani ”myytyä” koko projektitiimille ja kaikkien osastojen edustajat kuittasivat suunnitelmani toimivaksi. Teimme pieniä muutoksia tuotesijoitteluun myymäläesimiesten toivomuksesta ja paransimme näin tiettyjen tuoteryhmien hyllytyskapasiteettia.



Käytin tänään palaverissa apunani tekemääni projektinhallintatyökalua ja täytin sen muutospöytäkirjan osalta. Työkalu auttoi minua kirjaamaan projektin välietapit, tavoitteet, vastuualueet ja aikataulun.

Päivä vaati minulta esiintymistaitoja ja projektin suunnitteluosaamista. Onnistuin keräämään omat vastuualueeni hyvin ja minulla on nyt selkeä suunnitelma hankkeen työtehtävilleni. Esiintymiseni meni hyvin ja onnistuin pitämään asiasisältöni hyvin jäseneltynä ja selkeänä. Olen hyvin tyytyväinen päivän toteutukseen.

*Tiistai 04.12.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Osallistun tänään palvelukaluste projektin statuspalaveriin. Suunnittelin tehtäväkseni määritetyt 30 testimyymlän kalustemuutokset ja tämän päivän palaverin tarkoituksena on käydä niiden suunnittelussa ilmenneitä haasteita läpi projektiryhmän kanssa. Tavoitteeni on esitellä tekemäni suunnitelmat projektiryhmälle ja suunnitella projektin etenemistä.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Projektiryhmämme kasvoi tänään yhdellä jäsenellä ja kutsuimme hankkeeseen mukaan kiinteistö -osaston ammattilaisen. Tarvitsemme kiinteistöalan ammattilaisen näkemystä suunnitelmien toteutettavuuden varmistamiseksi ja siirtyäksemme projektin seuraavaan vaiheeseen.

Yhdistämällä neljän osaston ammattitaidon onnistuimme ratkaisemaan myymäläsuunnittelussa haasteeksi nousseet kohteet ja saimme jokaiseen kohteeseen toteutuskelpoisen suunnitelman. Projektimme siis saavutti nyt seuraavan välietappinsa ja aloitamme seuraavaksi asennusvaiheen suunnittelun ja aikatauluttamisen.

Tiistai oli mielenkiintoinen ja päivän projektipalaveri antoisa. Saimme hyvällä tiimityöllä saavutettua seuraavan välietappimme ja siirryttyä lähemmäksi projektin tavoitetta. Tämä päivä vaati minulta ennen kaikkea tiimityöskentely osaamista ja asiantuntevaa ongelmanratkaisukykyä.

*Keskiviikko 05.12.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Keskiviikon tavoite on koota suunnittelemani uudismyymälään hyllykarttapaketti. Valitsen tekemäni layout -suunnitelman perusteella myymälään parhaiten palvelevat hyllykartat järjestelmästämmme ja kokoan niistä selkeälukuisen kokonaisuuden. Myymälä saa näiden hyllykarttojen avulla rakennettua tuoteryhmäkokonaisuudet ja tehtyä myymälän ensimmäiset hyllytykset.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Tämän päivän haasteeni oli löytää hyllykartat, jotka mahdollistavat jokaiselle myymälän tuoteryhmälle maksimaalisen myyntitilan. Kyseessä on uusi konseptimyymälä, joka helpotti työtäni suuresti ja pystyin käyttämään aikaisemmin tekemiäni hyllykarttapaketteja apuna uuden luomisessa.

Löysin vanhoista packageistani hiukan optimoitavaa ja tein pieniä muutoksia myymälässä käytettäviin hyllykarttoihin. Sain kartat toimitettua suunnittelemani aikataulussa ja myymälä pystyy aloittamaan tuotteiden tilausten tekemisen lähiviikkoina.

Päivä vaati minulta tilankäytön optimointia ja suurien kokonaisuuksien hahmottamista. Tavoitteeni oli luoda myymälälle optimi olosuhteet myynnin johtamiseksi ja onnistuin tavoitteessani hyvin.

*Torstai 06.12.2018*

VAPAA PÄIVÄ: SUOMEN ITSENÄISYYSPÄIVÄ.

*Perjantai 07.12.2018*

*Päivän tavoite ja työtehtävät:*

Kävimme keskiviikkona liikepaikkapäälliköidemme kanssa läpi uuden tilahahmotelman tekemistä. Käymme tänään vielä lyhyessä tapaamisessa tarkemmin läpi myymälän perustietoja, kuten lastausta ja tilarajoitteita kohteen vastuuhenkilön kanssa. Aloitan tämän pohjalta suunnittelutyöni.

Tavoitteeni tälle päivälle on kerätä tarvitsemani tieto suunnittelutyön raameiksi, tehdä analyysi tuoteryhmien tilavaatimuksista sekä luoda myymälän peruslayout.

*Päivän toteutumisen analysointi:*

Sain aamun tapaamisessa selkeän kuvan kohteen mahdollisuuksista sekä haasteista ja sain suunnittelutyön melko ripeästi liikkeelle. Myymälän lastausreitit vaikuttavat lupaavalta ja sain tehtyä kohteen taustatilojen rajauksiin selkeän suunnitelman.

Kiinteistön muoto ja rakenne estävät normaaliin myymäläkonseptimme mukaisen layoutin suunnittelun, joten jouduin soveltamaan tuoteryhmien tilarajauksessa melko paljon. Käytin tähän avukseni muutama viikko sitten tekemäni tilavuustaulukkoa, jolla suunnittelin Helsinkiin avattavan uudismyymälän kylmätilojen käytön. Huomasin jälleen numeraalisen datan hyödyn suunnittelutyön tukena ja onnistuin rajaamaan tuoteryhmien tilat melko nopeasti.

Päivän työtehtävät haastoivat minua rakentamaan myymäläsuunnitteluni taustalle analytiikka ja perustelemaan ratkaisuni numeraalisesti. Kohteen haastava rakenne vaati minulta monipuolisempaa suunnittelutyötä ja auttoi näin minua kehittämään molempia myymäläsuunnitteluun liittyviä kehityskohtiani.

### ***Viikkoanalyysi***

Viikko oli työtehtäviltään hyvin projektityö painotteinen. Työskentelin alkuvuikosta eri projektiryhmien kanssa vieden molempia hankkeita eteenpäin kohti seuraavia askelia. Viikko vaati minulta ennen kaikkea tiimityöskentelyä sekä suunnittelutyötä projektien seuraavan vaiheen toteuttamiseksi.

Maanantaina osallistuin myymälän muutosprojektin statuspalaveriin, johon olin viime viikolla tehnyt uuden layout – ja visuaalisen ilmeen suunnitelmat. Sain palaverissa positiivista palautetta muulta projektiryhmältä ripeästä ja tarkasta suunnittelutyöstäni ja tekemäni layout -suunnitelma todettiin ryhmän puolesta toteutuskelpoiseksi.

Saavutimme myymälän muutosprojektin ensimmäisen välietapin ja aloitimme kohteen toteutussuunnitelman tekemisen. Dokumentoin projektin vaiheet ja tavoitteet tekemäni projektityökalun avulla ja sovimme ryhmällemme seuraavan tapaamisen.

Seuraavan tapaamisen tarkoituksena on lyödä lukkoon muutoksen aikataulu ja suunnitella materiaalien tilauksia. Siirtyessämme muutoksen toteutukseen laajennamme samalla projektiryhmämme kokoonpanon sen lopulliseen muotoon. Mukaan astuu silloin myös myymälämuutos osasto, joka ottaa vastuulleen muutoksen johtamisen kohteessa.

Laajensimme myös palvelukaluste projektimme ryhmää tällä viikolla ottaen mukaan kiinteistöosastomme asiantuntijoita hankkeen toteutuksen suunnitteluun. Laajentaessa projektiryhmää on tärkeää, että tiimin rakenne ja vastualueet käydään kaikille selkeästi läpi, jotta työskentelyä voidaan jatkaa mahdollisimman sujuvasti uudella tiimillä.

Yksi projektijohtamisen haasteista on uuden ryhmän kokoaminen, joka sisältää usein entuudestaan tuntemattomia asiantuntijoita. Asiantuntijoiden johtamisessa kohdataan usein ”reviiri” ajattelua ja he usein tietävät oman ammattiosaamisensa arvon. Tämä saattaa aiheuttaa epätehokkuutta ja vaatii johtajalta paljon kärsivällisyyttä. (Ruuska 2012, 131.)

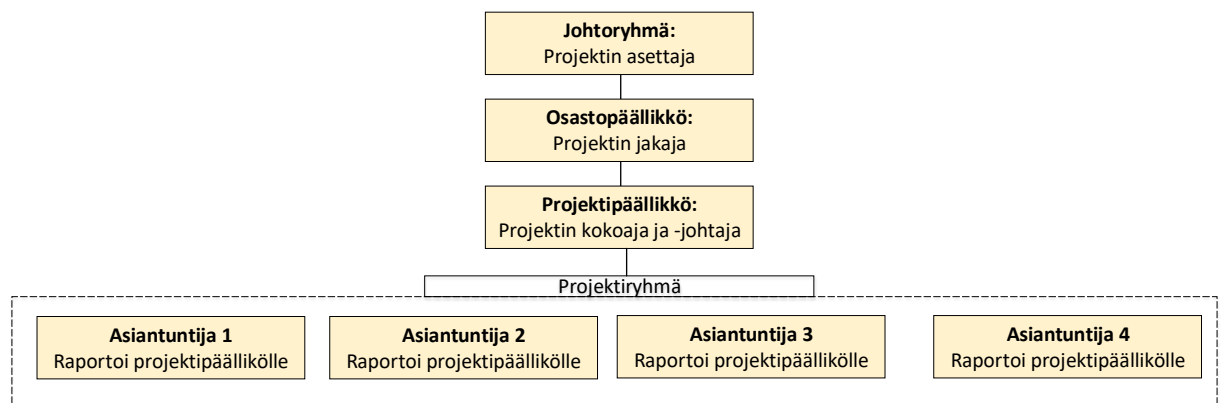
Emme kohdanneet vastaavia haasteita tällä viikolla projektioorganisaatioidemme laajentuksessa. Olemme kaikki toisillemme entuudestaan tuttuja muista projekteista, joka helpotti suuresti uusien jäsenten integroitumista ryhmään. Projektimme päällikön onnistuivat myös mielestäni hyvin jakamaan tulokkaille tiedon projektien tavoitteista ja statuksesta.

Kykenen silti samaistumaan näihin Ruuskan kuvaamiin, projektijohtamisen haasteisiin. Tunnen yleisesti melko hyvin projekteihimme osallistuvat henkilöt, mutta kohtaan joskus vastaavia haasteita, kun projektioorganisaatiota laajennetaan.

Aistin välillä asiantuntijoiden keskuudessa muutosvastaisuutta ja jokainen tietää olevansa ryhmässä syystä. Tämän seurauksena organisaatio hakee välillä ’paikkaansa’ pidempään, joka vaikuttaa negatiivisesti ryhmän tehokkuuteen.

Millainen sitten on toimiva projektioorganisaatio tai -ryhmä? Mikä on sen rakenne?

Ruuska (2012, 127.) esittää kaksi mallia, joilla projektioorganisaatiota usein kuvataan. Nämä ovat puu -tyyppinen projektioorganisaation sekä projektioorganisaation saareke -malli.



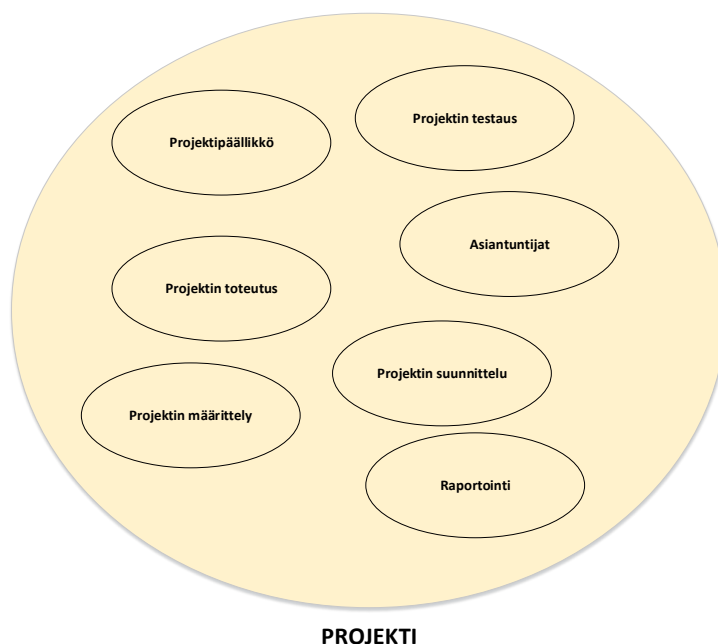
Kaavio 4. Projektioorganisaation Puu-malli (Mukaillen Ruuska 2012, 127.)

Puu -mallinen organisaatio on hyvin suoraviivainen ja hierarkkinen rakenne. Tämä malli on hyvin samanlainen, kuin missä tahansa johtamissuhteessa ja jokaiselle jäsenellä on selkeä 'paikka' organisaation rakenteessa. En tunnista tätä organisaatiomallia kovinkaan toimivaksi luovien projektien johtamisessa ja toimimme harvoin tämän tyyppisen mallin mukaisesti.

Puu -tyyppisen projektiorganisaatio ei ole sellaisenaan toimiva. Siitä puuttuu elintärkeitä sivuttaiskommunikaatiolinjat ja sen hierarkian takia viestintä tulee aina ylhäältä alaspäin. Malli toimii paremminkin kuvaamaan projektiorganisaation rakennetta ja esimerkiksi vastualueita. (Ruuska 2012, 127.)

Puu -tyyppisen rakenteen sijaan Ruuska suosittelee organisaation rakenteeksi niin sanottua saareke -mallia.

Projektiorganisaatio tulisi aina pitää mahdollisimman matalana, jotta viestintä on vapaata, eikä siinä esiinny turhia välikäsiä. Tämän takia saareke -mallinen projektiorganisaation on huomattavasti parempi tapa toimia. Saareke -mallissa tiedonkulku on vapaata, joka mahdollistaa tiedon jakamisen horisontaalisesti, sekä vertikaalisti. (Ruuska 2012, 128).



Kaavio 5. Projektiorganisaation saareke -malli (Mukaillen Ruuska 2012, 128).

Tunnistan Ruuskan esittämässä saareke -mallisessa organisaatiossa paljon samaa tämän viikkoisiin projektiryhmiin, joiden jäsenenä toimin. Käymme ryhmän kanssa avointa viestintää ja vaikka projekteille onkin asetettu selkeät päälliköt, niin silti viestintä ja tehtävänjako ei tule ylhäältä -alas mallilla vaan avoimesti jaettuna.

Ruuska (2012, 128) kertoo ettei, myöskään saareke -mallinen organisaatio ole jokaisessa tilanteessa täysin toimiva. Haasteeksi nousee usein puu -mallisen organisaation suoraviivaisuuden puute ja päätöksenteon hitaus muuttuvissa tilanteissa.

Koenkin, että saareke -mallisen organisaation ja tiimin ylläpitäminen vaatii projektipäälliköltä paljon enemmän- ja monipuolisempaa osaamista, kuin hierarkia -mallinen. Saareke -malli kannustaa avoimeen kommunikointiin ja tasa-arvoiseen työskentelyyn. Päällikön on silti pystyttävä tekemään päätöksiä ja viemään hanketta johtajana eteenpäin.

Projektiorganisaatiosta saadaan parhaiten kaikki irti, kun päätöstenteko on omatoimista ja asiantuntijoiden osaamiseen perustuvaa. Projektien ei kuuluisi olla tiukkaa johtajavetoista toimintaa vaan päätökset tulisi pystyä tekemään siellä, missä asiaan liittyvää osaamista on eniten. (Ruuska 2012, 129).

Projektiyhmät, joiden kanssa tein tällä viikolla töitä toimivat mielestäni Ruuskan kuvaaman 'optimaalisen' toimintamallin mukaisesti. Molemmissa tiimeissä on määritetty selkeä projektipäällikkö, mutta tehdyt päätökset pohjautuvat tiimin asiantuntijuuteen.

Mieleeni tuli esimerkiksi maanantain myymälän muutosprojektiin tekemäni layout -suunnitelman läpikäynti. Projektipäällikkö antoi vastuun pohjakuvan läpikäynnistä minulla ja muille ryhmän asiantuntijoille. Kävimme toivotut muutokset läpi ja teimme yhdessä ryhmänä päätökset layoutin toteutuksesta.

Aion tulevaisuudessa tavoitella koordinoimissani projekteissa tämän tyyppistä, asiantuntijavetoista saareke -mallista organisaatiota. Uskon tämän kehittävän toimintaani projektinjohtamisessa, sekä ajavan hankkeen lopputuloksen etua.

Tein loppuviikosta myös myymäläsuunnittelua uuden tilahahmotelman muodossa. Mietin myymälän perus layoutin muodostumista ja suunnittelin millainen myymälän asiakasvirta tulee olemaan. Mietin paljon asiakasohjautumiseen ja -navigointiin liittyviä seikkoja ja pyrin saamaan layoutista mahdollisimman helposti ymmärrettävän mallisen.

Työskentelen tällä hetkellä monessa projektissa asiakasohjaukseen liittyvien ja koen asian todella tärkeäksi asiointimukavuuden kasvattamisessa. Olen myös tutustunut tähän aiheeseen liittyviin tutkimuksiin aikaisempien viikkojen aikana ja ymmärrän asian merkityksen asiakkaille. Tutustuin aiheeseen lisää löytääkseni uusia ideoita myymälöidemme asiakasnavigoinnin parantamiseksi.

Ebster & Garaus (2011, 32) kuvaavat asiakasopastuksen tärkeyttä suoraa ostamisen heikentymisenä. Mikäli asiakas joutuu käyttämään paljon aikaa myymälän layoutin hahmottamiseen tai toivomiensa tuotteiden löytämiseen ei hän pysty käyttämään läsnäoloaan myymälässä olennaiseen; ostosten tekoon.

Hankalasti hahmotettavan myymälän ja huonon asiakasopastuksen seurauksia ovat esimerkiksi lyhyempi asiointi myymälässä, asiakkaiden heikko sitoutuneisuus ja kyseisessä myymälässä asiointiin välttely. Lisäksi epämieluisa asiointikokemus laskee asiakkaiden arvostusta myymälän tuotteita kohtaan ja näin ollen yhdellä myymälällä voi olla koko yrityksen imagoon negatiivinen vaikutus. (Ebster & Garaus 2011, 32).

Tietäen heikon asiakasohjauksen vaikutukset, pystymme panostamaan siihen entistä enemmän. Pyrin tämän viikon suunnittelutyössäni luomaan layout -tyypin, joka auttaa asiakasta navigoimaan myymälässä ja tuo tuotteemme mahdollisimman hyvin esiin. Kävimme maanantaina projektiryhmän kanssa myös läpi tekemääni asiakasohjaus – ja visuaalisen ilmeen suunnitelmaa. Uskon tämän muutoksen tuovan myymälän layoutiin selkeyttä ja asiakasnavigoinnin helpottuvan.

Underhill (2009, 32-33) kertoo, kuinka yksi tehokkaimmista tavoista kehittää asiakkaiden keskiarvostusta on kasvattaa aikaa, jonka asiakkaat käyttävät myymälässä. Tähän voidaan vaikuttaa myymälän viihtyisyydellä ja esimerkiksi layout -muutoksilla. Erään tutkitun myymälä asiointiaika oli saatu layout -muutoksella kasvamaan hurjasti, joka oli kasvattanut jopa 20 prosenttia myyntiä.

Asiakasnavigointi perustuu kognitiivisiin-, sisäisiin karttoihin, joita ihminen muodostaa jatkuvasti sisällään. Tutkimusten mukaan ihminen perustaa näiden karttojen muodostamisen suurien väylien, kuten myymälöiden leveiden keskikäytävien pohjalle. Näin ollen myymälän 'valtaväylillä' on suuri vaikutus asiakkaan sisäisessä myymälän 'kartoittamisessa'. (Ebster & Garaus 2011, 32.)

Olen tavannut monessa lähteessä puhetta myymälän käytävien leveyden merkityksestä asiakkaan viihtymiseen, tuotteiden myyntiin ja myymälänavigointiin. Käytän myymäläsuunnittelussani hyödyksi tietoa, että asiakas viihtyy- ja suunnistaa myymälässä suurien 'maamerkkien' (kuten myymälän läpi kulkeva keskikäytävä) avulla. Ebster & Garauksen teoksen pohjalta alan kiinnittämään näihin asioihin vielä enemmän huomiota. Lisäksi Underhillin tutkimus auttoi minua ymmärtämään layout -muutosten potentiaalia liikevaihdon näkökulmasta.

Muutosprojektin jälkeen asiakkaalla kestää varmasti aikaa sisäistää tutun kaupan uusi ilme ja tämän takia selkeän layoutin suunnittelu esimerkiksi myymälän 'valtaväylien' avulla auttaa navigoinnissa varmasti. Tutustun jatkossa vielä enemmänkin asiakasohjauksen liittyvään kirjallisuuteen ja pyrin kehittämään suunnittelemini myymälöiden asiakasohjaamista.

Viikko oli mielenkiintoinen projektityön ja myymäläsuunnittelun yhdistävä kokonaisuus. Pääsin haastamaan itseäni eri projektiryhmien tiimityöskentelyssä, projektien seuraavien vaiheiden suunnittelussa sekä muun muassa esiintymistaidossani.

Saavutimme hankkeidemme seuraavia välietappeja ja koin työssämme paljon onnistumisen tuntemuksia. Koen viikon kehittäneen jokaista asettamaani kehityskohdetta eri tasoilla ja oli ilo huomata oppinäytetyöni varrella tekemäni kehitys käytännössä. Käytin hyödynseni luomiani työkaluja, oppimiani projektinhallintataitoja ja näin suurta kehitystä johtamiskyvyissäni.

Seurantaviikko 10				
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	(X)	<-- Onko viikon työtehtävät auttaneet kehittymään tässä kehityskohdassa? (x)
				Päiväkohtainen kehitys:
1	<b>Myyväläsuunnittelu</b>	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikoismyyvälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja monipuolisempien kalusratkaisujen tekemiseen.	x	Keskiviikko: Uuden myymälän hyllykartta pakettin luominen ja myymälän myyntitilan optimointi.
2	<b>Myyväläsuunnittelu</b>	Analyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.	x	Perjantai: Tilahahmotelman tekeminen tila-analyysien pohjalta.
3	<b>Projektityöskentely</b>	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	x	Maanantai & Tiistai: Tiimityö ja projektin seuraavien vaiheiden suunnittelu.
4	<b>Projektijohtaminen</b>	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	x	Maanantai & Tiistai: Tekemieni suunnitelmien presentaation pitäminen ja ideoiden myynti.

Taulukko 11. Viikon kehitystoimenpiteet, viimeinen seurantaviikko.



## 4 Pohdinta ja päätelmät

Arvioin tässä kappaleessa omaa kehitystäni opinnäytetyöni aikana. Kertaan asettamani kehitystavoitteet ja analysoin, miten olen onnistunut niiden työstämisessä. Kerron minkälaisia uusia toimintamalleja olen työni aikana ottanut käyttöön ja pohdin tulevaisuuden kehityssuunnitelmaani.

### 4.1 Kehittymisen arviointi

Opinnäytetyöni seurantajakso oli todella mielenkiintoinen. Koen kehittyneeni todella paljon jokaisessa asettamassani kehitystavoitteessa ja löytäneeni konkreettisia keinoja jokapäiväisen työskentelyni tehostamiseksi.

Esitin työni alussa kehityskohteitani käsittelevän taulukoinnin, jossa asetin konkreettisia kehityskohteita ja esittelin sekä oman itsearviointini-, sekä esimieheni arvioinnin osaamisestani kyseisillä työni osa-alueilla. Teimme esimieheni kanssa saman arvioinnin työn viikollisella viikolla, kehitykseni analysoinnin tueksi.

Kehityskohteet ja opinnäytetyön tavoitteet:						
Nro	Otsikko	Kuvaus kehityskohteesta	Arviointi omasta osaamisesta työn alussa. (Asteikko 0-5)	Esimiehen arvio osaamisestani työn alussa.	Arvio omasta osaamisesta työn lopussa.	Esimiehen arviointi työn lopussa.
1	Myymäläsuunnittelu	Haastavien kohteiden myymäläsuunnittelu; erikoismyymälät. Keskittyminen tehokkaaseen tilankäyttöön ja luovampien kalustusratkaisujen tekemiseen.	3	3	4	4
2	Myymäläsuunnittelu	Analyysien tekeminen ja numeraalisen datan käyttäminen myymäläsuunnittelun tukena.	2	1	3	3
3	Projektityöskentely	Oman ammattitaidon kehittäminen projektityöskentelyssä; taitojen ja tietojen kasvattaminen. Oman ja projektiryhmän toiminnan kehittäminen projektien eri vaiheissa.	3	3	4	4
4	Projektijohtaminen	Projektinjohtamiseen liittyvien taitojen kehittäminen. Oma toiminta projektien eri vaiheissa.	2	2	3	3,5

Taulukko 12. Kehitysarviointi työn loppuvaihe.

Arvioimme esimieheni kanssa kehitystäni hyvin samalla tavalla. Olimme yhtä mieltä kehityksestäni kaikilla asettamillani osa-alueilla ja numeraaliset arviointimme olivat hyvin samanlaiset. Esimieheni mukaan projektijohtamisen kehitykseni on ollut jopa suurempaa, kuin omasta mielestäni.

Suurin eroavaisuus arvioinneissamme näkyy myymäläsuunnittelun tausta -analyysien muodostamisen kehityksessä, jossa esimieheni on arvioinut työni aikana tapahtuneen numeraalisesti enemmän kehitystä. Keräsin työni päätteeksi kehityksestäni myös laadullista palautetta haastattelun muodossa.

”Niken ajattelumalli on muuttunut opinnäytetyö -projektin aikana suuresti analyyttisemmäksi. Hän on kehittynyt hurjasti numeraalisten syy-seuraus-suhteiden ymmärtämisessä ja hyödyntämisessä myymäläsuunnitteluun. Nikke etsii aktiivisemmin dataa ja käyttää enemmän aikaa kohteiden analyysivaiheeseen.” (Projektipäällikkö 12.12.2018.)

Pystyn samaistumaan esimieheni kommentteihin. Olen työskennellyt viimeisen 12 viikon aikana monien haastavien kohteiden parissa ja tehnyt paljon omatoimista datan keräämistä myymäläsuunnitteluni tueksi. Koen kehittyneeni myymäläsuunnittelun analyysien muodostamisessa niin ajatusmaailmallisesti, kuin käytännössäkin.

Opinnäytetyöni ajalta suurin tätä osa-aluetta eteenpäin vienyt työtehtävä oli suunnittelemani, Helsinkiin avattavan erikoismyymälän tilavuustaulukoinnin muodostaminen ja -käyttö suunnittelun tukena. Lisäksi sain kirjallisuudesta paljon apua uusien tunnuslukujen käyttöön, kuten tutustuessani elastisuus frekvenssiin ja erilaisiin asiakkaan myymäläkäytöstä mittaaviin tutkimusmenetelmiin.

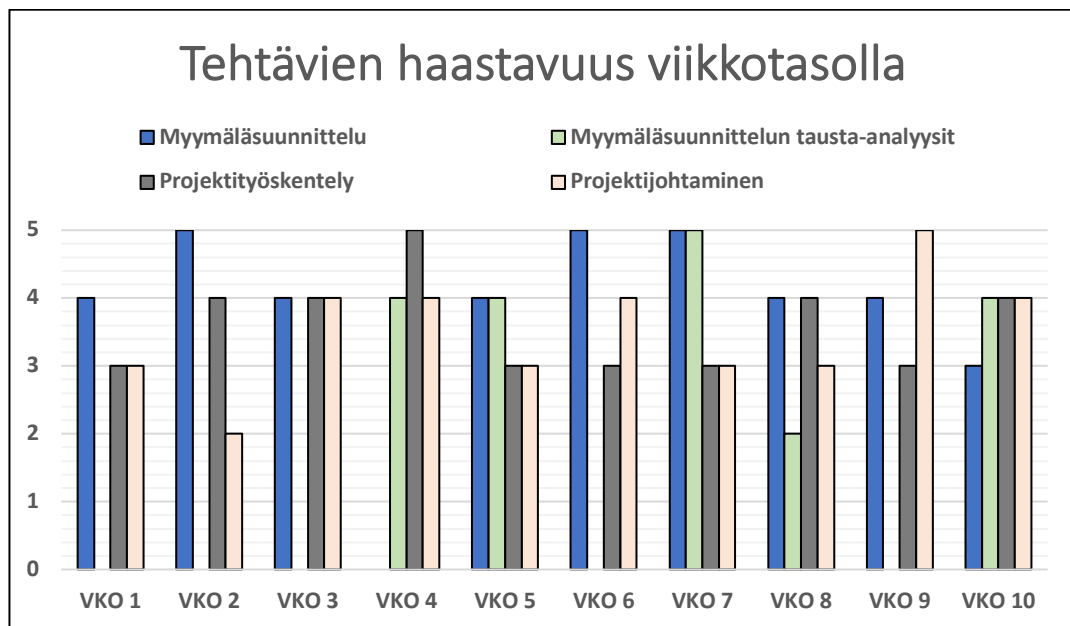
Pääsin kehittämään myymäläsuunnittelu -osaamistani todella paljon opinnäytetyöni aikana. Työskennellessäni lukuisten erikoismyymälöiden ja kehitysprojektien parissa, opin tehokkaammaksi myymälän tilankäytön suunnittelussa ja löysin monipuolisempia ratkaisuja kiinteistöjen rakenteellisten haasteiden voittamiseksi. Koen kehittyneeni työni aikana monipuoliseksi osaajaksi myymäläsuunnittelussa.

”Nikke on haastanut itseään todella aktiivisesti myymäläsuunnittelussa. Hän on oppinut löytämään toimivia ratkaisuja haastavien myymäläkiinteistöjen tilankäyttöön ja asiakasohjaukseen. Nikke osaa ajatella työtään monesta näkökulmasta ja tunnistaa entistä enemmän keinoja auttaa myynnin johtamista työllään. Seuraavaksi kehityskohteeksi voisimme asettaa yhä itsevarmemman päätöksenteon myymäläsuunnitteluun liittyen.” (Projektipäällikkö 12.12.2018.)

Opin opinnäytetyöni aikana todella paljon hyödyllistä tutkimustietoa myymäläsuunnitteluun liittyen. Olin valinnut lähteeni mielestäni hyvin ja sain kirjallisuudesta monia käytännön toimintamalleja kehittääkseni työskentelyäni.

Opin kirjallisuudesta esimerkiksi ostokäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä, uusia asiakaskäyttäytymisen tutkimusmenetelmiä ja psykologiaan perustuvaa tietoa asiakasohjauksesta. Sain myymäläsuunnittelun kirjallisuudesta varsinkin myymälän asiakasohjaukseen ja tilankäyttöön, kuten sisäänkäynnin suunnittelemiseen todella paljon uusia keinoja, joita aion hyödyntää tulevaisuudessa entistä enemmän.

Kaksi kehityskohdettani koskivat projektityöskentelyni kehitystä. Otin opinnäytetyöni aikana suuria askelia näiden osa-alueiden kehityksessä ja löysin konkreettisia, työtäni tehostavia toimintamalleja. Kehityin näiden seurantaviikkojen aikana niin tiimityöskentelijänä, kuin projektien johtajanakin.



Kaavio 6. Kehityskohteideni haastaminen viikotasolla

Asetin kehitystavoitteeni oheiseen pylväskaavioon ja arvioin viikotasoisten työtehtävieni haastavuutta kyseiseen tavoitteeseen nähden opinnäytetyöni aikajaksolta. Olen arvioinut jokaista kehityskohdettani viikotasoisesti, antaen sen haastavuudelle arvosanan 0-5. Tämä kaavio auttaa minua analysoimaan kehitystäni ja tekemään viikotasoisia johtopäätöksiä työtehtävieni haastavuudesta.

Olen haastanut projektityöskentely osaamistani todella paljon viikkojen kaksi, kolme ja neljä aikana. Tein näiden viikkojen aikana todella paljon projektityöskentelyäni kehittäviä työtehtäviä, kuten projektihallintatyökalun kehittämistä ja uuden projektiryhmän kokoamista.

Projektihallintatyökalu ja palvelukaluste projekti ovatkin kaksi hyvin suurta tekijää projektiosaamiseni kehittämisessä. Sain opinnäytetyöni aikana luotua täysin uuden työkalun projektityöskentelymme kehittämiseksi, jota sain ideoitua lisää kirjallisuus lähteiden avulla. Tulen tulevaisuudessa kehittämään tätä työkalua lisää ja pyrin lanseeraamaan sen pysyvästi koko projektiryhmän yhteiseen käyttöön.

Esimieheni oli arvioinut projektijohtamisen kehitykseni numeraalisesti korkeammaksi, kuin minä. Haastoin tätä kehityskohdettani työni aikana paljon, joka näkyy myös kaaviossa, melko tasaisina ja korkeina arvoina. Suurin nousu tapahtuu kaaviossa viikon yhdeksän kohdalla, jolloin johdin asiakasopastus projektin testausvaiheen aloituksen ja työskentelin layout -muutosprojektin parissa.

Löysin opinnäytetyöni aikana konkreettisia tapoja kehittää projektijohtamistani. Tutustuin esimerkiksi projektiorganisaatioiden optimaaliseen rakenteeseen, esiintymistaidon kehitystoimenpiteisiin ja erilaisiin johtamistyyliin, eri projektien vaiheissa. Sain näistä paljon ajatuksia oman toimintani kehittämiseksi ja analysoin omien roolieni muutoksia eri projektin vaiheissa.

Tunnistin kirjallisuuden lähteiden avulla kehityskohteita esiintymistaidossani ja analysoin omaa johtajapersoonaani. Aloitin työni aikana näiden osa-alueiden kehittämisen ja aion jatkossakin keskittyä paljon esiintymiseni selkeään jaksottamiseen ja eri johtamistyylien aktiiviseen käyttämiseen hankkeen edetessä.

”Nikke on ottanut hyvin haltuunsa hänelle asetetun-, kalustekehityksen vastuualueen. Hän vie projekteja omatoimisesti eteenpäin ja on löytänyt todella hyvin oman roolinsa projektiryhmistä. Nikke tunnistaa omat vastuualueensa projekteista ja osaa jakaa tehtäviä. Näen hänen projektijohtamiseen liittyvien taitojen kehittyneen eniten opinnäytetyö -projektin aikana.” (Projektipäällikkö 12.12.2018.)

Oli hienoa saada esimieheltäni palautetta johtamistaitojeni kehittämisestä. Olen työskennellyt näiden taitojen parissa todella paljon opinnäytetyöni aikana ja koen hänen sanoin löytäneeni paikkani projektiryhmistä ja niiden johtamisesta. Odotan innolla tulevaisuuden projekteja ja aion hyödyntää opinnäytetyöni aikana kehittämäni projektiosaamista jatkaakseni kehitystäni.

Opinnäytetyö ajoi minut analysoimaan toimintamallejani todella syvällisesti. Päiväkirjamerkintöjen tekeminen pysäytti pohtimaan päivä- ja viikkotasosta suoriutumistani ja keinoja

sen kehittämiseen. En usko, että olisin koskaan tehnyt tämän tasoista työtehtävieni analysointia ilman opinnäytetyötäni.

Sain todella paljon uutta tietoa kirjallisuudesta kaikkiin kehityskohteisiini liittyen ja aion tutustua vastaavaan kirjallisuuteen jatkossa lisää. Kirjallisuuden lähteisiin tutustuminen antoi minulla arvokasta yrityksemme ulkopuoleista tietoa esimerkiksi myymäläsuunnitteluun liittyen ja haastoi näin minua ajattelemaan asiaa laajemmin.

Työn tekeminen oli todella opettavainen kokemus ja koen sen kehittäneen ammatillista osaamistani todella paljon.

## Lähteet

Ebster, G & Garaus, M. Store Design and Visual Merchandising: Creating Store Space That Encourages Buying. Business Expert Press. New York.

Green, W. 2011. STORE DESIGN: A Complete Guide to Designing Successful Retail Stores. A Zippy Books Paper-Bound. USA.

Luonsinen, M. 28.04.2017. Mikämikä projektityö? Muistiliiton blogikirjoitus. Luettavissa: <https://www.muistiliitto.fi/fi/muistiliitto/ajankohtaista/muistiliiton-blogi/blogikirjoitukset/mika-mika-projektityo>. Luettu: 6.10.2018.

Löow, M. 2002. Onnistunut Projekti. Projektijohtamisen ja Suunnittelun. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Markkanen, S. 2008. Myymäläympäristö elämysten tuottajana. Talentum Media Oy. Helsinki.

Projektipäällikkö. 12.12.2018. Vähittäiskaupan yritys. Haastattelu. Espoo.

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Talentum Media Oy. Helsinki.

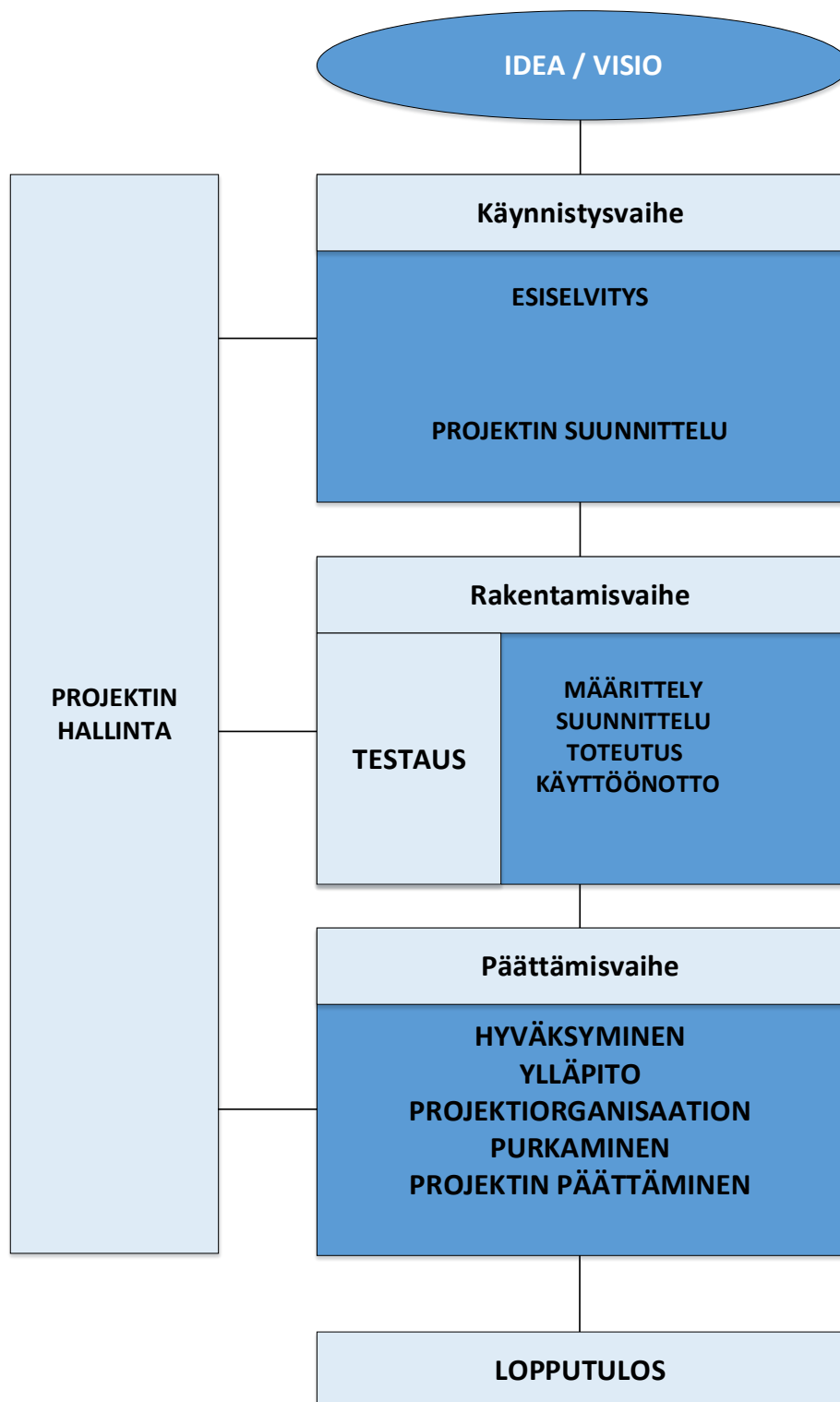
Ståhlberg, M & Maila, V. Shopper Marketing: How to increase purchase decisions at the point of sale. Kogan Page Limited. Philadelphia.

Underhill, P. 2009. Why We Buy. The Science of Shopping. Simon & Schuster Paperbacks. New York.

## Liitteet

### Liite 1. Kaavio 2. Projektin elinkaari ja vaihejako.

(Mukaillen Ruuska 2012, 34)



## Liite 2. Kehittämäni projektin hallintatyökalu.

Projektihallintatyökalu			
Projektin työnimi	Asiakasopasteen kehitysprojekti		
Projektin alotuspäivä	STATUS		
Projektin alotuspäivä	5.11.2018	OK	Projektin kirjaukset alkavat prototyypin testauksen jälkeen.
Projektin pääliikö	XXXX	OK	
Projektiryhmä ja vastuut	RDM- Nikko Tomminen, Testin johtaminen, Visuaalisten aineistojen tilaaminen, Tilausmäärät Hankinta - XXX. Toimitusjohdustyö, Kalustelaukset	OK	
Projektin tavoite	Luoda toimivampi ratkaisu myynnin asiakasopastukseen. Kehittää myynninavigointia ja asiakastytytyäisyyttä. Implementoida uusi kaluste pysyvästi myymäläkonseptiin.	OK	
Projektin onnistumisen mittarit	Konseptin tarpeet täyttävän kalusteen löytäminen. Projektin budjetissa pysyminen. Projektin tavoiteaikataulussa pysyminen. Myynninavigoinnin ja asiakastytytyäisyyden kehittymisen myymäläpalauteen perustella.	KESKEN	
Projektin tyyppi	Kehitysprojekti. Testauksen kautta tavoitteena konseptin implementointi.	OK	Ensimmäinen testaus on jo suoritettu.
Projektin budjetti ja vastuu.	XXXX. Koko projektiryhmä.	KESKEN	
Projektin tavoiteaikataulu.	Roll-out valmis tuote: Tullausi 2018-2019 aikana.	OK	
1. Milestone	Uuden kalusteen tarpeen kartoitus ja toimittajan löytäminen.	OK	
2. Milestone	Prototyypin testaus, palautteen kerääminen ja mahdollinen kehitys.	OK	Testipäälly: Kalustetta tulee pienentää ja opasteiden kulmaa muuttaa.
3. Milestone	Kalusteen muokkaaminen, testimäärän tilaaminen ja visuaalisten aineistojen toimitus ja materiaalien tilaus.	OK	Kalusteesta saatu piirustus. Kalusteen uusi testitilaisuus. Visuaaliset aineistot toimitettu. Visuaaliset aineistot tilattu ulkoisesti.
4. Milestone	Uuden testin aloittaminen muokatulla kalusteella ja visuaalisilla elementeillä.	KESKEN	
5. Milestone	Palautteen keruu ja lopullinen kustannuslaskelma.		
6. Milestone	Koko myymäläverkon tilauksen roll-outin suunnittelun aloittaminen. ROLL - OUT projektin aloittaminen.		
Projektin Analysointivaihe.	Miten toteutus onnistui? Kommentit myymälästä, ulkoisista toimijoista, projektiryhmästä ja jakelekeskuksesta. Tästä erillinen dokumentointi projektin lopuksi.		



### Liite 3. Palautteen keräämisen haastattelurunko.

Kohta 1. Suullinen arvio.

Arvioi asettamieni kehityskohteiden kehitystä opinnäytetyöjaksoni aikana.

Arvioitava aikaväli: Vko 40-49.

Kohta 2. Numeraalinen arviointi.

Anna numeraalinen arviointi osaamisestani kyseisessä kehitysalueessani.

Arviointiasteikko: 0-5.

0: Ei osaamista.

1: Ymmärtää asian, mutta vaatii paljon harjoitusta.

2: Osaa työtehtävään vaadittavia perustehtäviä.

3: Hallitsee työtehtävään vaadittavan osaamisen ja ymmärtää sen käyttömahdollisuudet.

4: Osaa suorittaa laaja-alaista soveltamista ja ongelmanratkaisua työtehtävän sisällä.

5: Hallitsee työtehtävän täysin.

#### 1. Projektityöskentely

Kuvaa vapaalla sanalla projektityöskentelyäni ja siinä tapahtuneita muutoksia seurantajakson aikana.

Missä näet suurimman kehityksen?

Miten kehitys näkyy käytännössä?

Mitä asioita tulisi vielä kehittää?

Numeraalinen arvio:

#### 2. Projektijohtaminen

Kuvaa vapaalla sanalla projektijohtamistani ja siinä tapahtuneita muutoksia seurantajakson aikana.

Missä näet suurimman kehityksen?

Miten kehitys näkyy käytännössä?

Mitä asioita tulisi vielä kehittää?

Numeraalinen arvio:

#### 3. Myymäläsuunnittelu

Kuvaa vapaalla sanalla myymäläsuunnitteluun liittyvää osaamistani ja siinä tapahtuneita muutoksia seurantajakson aikana.

Missä näet suurimman kehityksen?

Miten kehitys näkyy käytännössä?

Mitä asioita tulisi vielä kehittää?

Numeraalinen arvio:

#### 4. Myymäläsuunnittelun tausta-analyysit

Kuvaa vapaalla sanalla myymäläsuunnittelun tausta-analyysien tekemiseen sekä käyttämiseen liittyvää kehitystäni ja siinä tapahtuneita muutoksia seurantajakson aikana.

Missä näet suurimman kehityksen?

Miten kehitys näkyy käytännössä?

Mitä asioita tulisi vielä kehittää?

Numeraalinen arvio: