LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kuluttajareklamaatioiden käsitte-lyn tehostaminen muotialalla

Aleksi Airaksinen

2019 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Kuluttajareklamaatioiden käsittelyn tehostaminen muotialalla

Aleksi Airaksinen
Tradenomi, Liiketalous
Opinnäytetyö
Maaliskuu

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tradenomi, Liiketalous
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)
Aleksi Airaksinen

Tiivistelmä

Aleksi Airaksinen

Kuluttajareklamaatioiden käsittelyn tehostaminen muotialalla

Vuosi 2019 Sivumäärä 56

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella ja kehittää muotialalla toimivan kohdeyrityksen kuluttajareklamaatioiden hoitoprosessia. Opinnäytetyössä tarkastellaan myös kohdeyrityksen lisätilausten tarvekartoitusprosessia. Opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjatyyppisenä. Tarkastelujakso on kymmenen työviikkoa, jonka aikana havaittuihin kehityskohteisiin etsitään parannuskeinoja. Opinnäytetyön tarkastelujakson aikana kirjoitetaan jokaisesta työpäivästä lyhyehkö kuvaus, jossa selostetaan päivän työtehtäviä ja opinnäytetyöprosessin kannalta oleellisia seikkoja. Jokaisesta viikosta tehdään viikkoanalyysi, jossa paneudutaan syvemmin viikon aikana esiintyneeseen aiheeseen.

Opinnäytetyöprosessin aikana kohdeyrityksen kuluttajareklamaatioiden hoitoprosessia halutaan keventää ja nopeuttaa parantaen samalla asiakaspalvelua. Kohdeyritys haluaa myös tehostaa yrityksen jatkuvassa valikoimassa olevien tuotteiden lisätilausten tarvekartoitusprosessia. Opinnäytetyön tarkastelujakson aikana havaittuihin kehityskohteisiin kehitetään työtä tehostavia parannuskeinoja.

Opinnäytetyön tarkastelujakson aikana toteutettiin kohdeyrityksessä kuluttajareklamaatioiden käsittelyalueen selkeytys. Tarkastelujakson aikana havaittiin, että tämä ei riitä tehostamaan reklamaatioiden käsittelyä tarpeeksi, joten kaikkien asiakaspalvelussa työskentelevien käyttöön laadittiin listaus tavarantoimittajista, joiden tuotteiden kohdalla kohdeyrityksellä on päätäntävalta yksittäisissä kuluttajareklamaatioissa. Tarkastelujakson aikana kohdeyritykselle laadittiin myös listaus jatkuvista malleista, joita alettiin seuraamaan viikkotasolla. Näiden tuotteiden myyntiä ja varastosaatavuutta seurattiin ja tarvittaessa tuotteita tilattiin lisää tavarantoimittajalta tai toisesta toimipaikasta.

Opinnäytetyöprosessin aikana havaittiin, että kuluttajareklamaatioiden hoito on nopeutunut niiden brändien kohdalla, joilla kohdeyrityksellä on päätäntävalta yksittäisissä kuluttajareklamaatioissa. Reklamaatioissa, joissa tavarantoimittajalle täytyy lähettää selvitys kuluttajareklamaatiosta, ei havaittu tarkastelujakson aikana kehitystä käsittelynopeudessa. Tarkastelujakson aikana myös jatkuvien mallien seuranta on tehostunut ja kohdeyrityksessä on ajantasaisempi tieto kyseisten mallien myynneistä ja varastotilanteesta.

Opinnäytetyön tarkastelujakson aikana tehtyjen kehitystoimenpiteiden on havaittu tehostavan kohdeyrityksen toimintaa halutuilla alueilla. Havaintojen perusteella kohdeyritystä voi kehottaa neuvottelemaan tavarantoimittajien kanssa enemmän sopimuksia kuluttajareklamaatioiden päätäntävallasta, mikäli se haluaa nopeuttaa asiakaspalveluaan kuluttajareklamaatioissa.

Asiasanat: päiväkirja, reklamaatio, muoti, asiakaspalvelu

Laurea University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Bachelor's Degree Programme in Business Administration
Aleksi Airaksinen

Abstract

Aleksi Airaksinen

Enhancing the processing of consumer claims in fashion industry

Year 2019 Pages 56

The purpose of this thesis is to observe and develop the consumer claim handling process for a beneficiary company which operates in the fashion industry. This thesis also aims to improve the process of creating orders for continual products. The thesis will be executed in a diary based form. The inspection period consists of ten working weeks. During these weeks there will be documentation of every working day and after each week there will be a more exact analysis on the main topic of that particular week.

The beneficiary company aims to clarify the process of handling consumer claims and making this process faster thus improving customer service. The company also wants to create a more effective way of ordering continual products. During the thesis process these concerns will be dealt with and ways of improving them will be inspected.

During the inspection period the claim area was reorganised and simplified. Also a list of vendors which allow the beneficiary company to handle the claim independently was created for the use of employees. A list of continual products was also created during the inspection period. With the help of this list weekly checks were conducted and necessary products were ordered on time before they were out-of-stock.

The inspection period showed that the processing time for consumer claims became faster with the vendors that allow fully independent judgement on claims for the beneficiary company. With vendors that require consulting opinion from themselves, processing time stayed the same. Also the knowledge of current inventory on continual products has improved during the inspection period.

The completed changes improved the wanted areas of business for the beneficiary company. As a conclusion it can be recommended that the beneficiary company negotiates more claim agreements with its vendors for independent judgement over the matter. This helps to reduce the processing time of claims and improves customer service and customer satisfaction.

Keywords: diary, claim, fashion, customer service

Sisällys

1 Johdanto 6
1.1 Oman nykyisen työn analyysi 7
1.1.1 Kuvailu 7
1.1.2 Arviointi 10
1.2 Sidosryhmät työpaikalla 10
2 Päiväkirjaraportointi 12
2.1 Viikko 11 12
2.2 Viikko 12 23
2.3 Viikko 13 27
2.4 Viikko 14 30
2.5 Viikko 15 33
2.6 Viikko 16 37
2.7 Viikko 25 40
2.8 Viikko 26 43
2.9 Viikko 27 46
2.10 Viikko 28 49
3 Yhteenveto 52
4 Pohdinta 53
5 Lähteet 55
5.1 Painetut 55
5.2 Sähköiset 55
6 Kuviot 56
Kuvio 1: 56

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ilmentää ammatillinen kehittyminen päiväkirjatyyppisen opinnäytetyöprosessin kautta. Päiväkirjaa kirjoitetaan päivittäin aina työpäivän jälkeen ja siinä analysoidaan kyseisen työpäivän keskeisiä teemoja ja käsitteitä yhdistettynä lopun teoriaosioon. Opinnäytetyössä kuvataan aloitushetken tilannetta ja päätetään keskeinen kehityskohde, johon keskitytään pidemmällä ajanjaksolla. Seurantajakso kestää kymmenen työviikkoa ja sen lopuksi suoritetaan arviointi omasta oppimisesta opinnäytetyön aikana.

Opinnäytetyön kohdeyritys toimii muotialalla ja on merkittävä kotimainen toimija toimialallaan. Yrityksellä on yli kaksikymmentä toimipistettä ympäri Suomea sekä verkkokauppa ja se on vastoin toimialan yleisiä trendejä onnistunut kasvattamaan myyntiään viime vuosina. Yritys työllistää yhdessä sisaryhtiönsä kanssa yli 900 henkilöä ja koko konsernin yhteenlaskettu vuosittainen liikevaihto on noin 120 miljoonaa euroa. Yritys sekä maahantuo omia vaate- ja jalkinemerkkejään, että myy muiden tunnettujen valmistajien tuotteita. Tuotealueet ovat jaettu miesten-, naisten-, lasten-, nuorten- ja urheiluvaatteisiin sekä jalkineisiin. Työntekijöitä koulutetaan ja perehdytetään jatkuvasti, jotta yrityksen kaikilla työntekijöillä on tarvittava tieto myytävistä tuotteista sekä alan trendeistä.

Opinnäytetyön seurantajakson aikana yritys kokee vuodenajan vaihdoksen, joka on jokaisessa muotialan yrityksessä suuri tapahtuma. Seurantajaksoon sisältyy useita kampanjoita ja niiden suunnittelua, rakentamista sekä myynnin kehityksen seurantaa. Osastollamme tapahtuu myös työntekijävaihdoksia ja niiden seurauksena perehdytys sekä opastaminen lähiesimiehenä kuuluvat tehtäviini vahvasti. Sesongin vaihtumiseen liittyy myös logistinen puoli, uusia tuotteita saapuu varastoon jatkuvasti ja niiden käsittelyä tehdään päivittäin.

Nykytilanteen kuvaus

Nykytilanteessa yritys toimii vuosien aikana hioituilla toimintatavoilla, jotka toimivat pääosin hyvin. Yrityksellä on valikoimissaan tuotteita, joiden kaava on muuttumaton kaudesta toiseen. Yksi havaittu parantamistarve on näiden jatkuvien mallien tilaaminen toimittajalta tai toisesta myymälästä hyvissä ajoin ennen kuin ne loppuvat. Nykytilanteessa havannointi tapahtuu silmämääräisesti vailla säännöllistä seurantaa. Tässä

opinnäytetyössä on tarkoitus keskittyä parantamaan jatkuvien tuotteiden saatavuutta kehittämällä seurantajärjestelmä menekin ja varastosaldojen välille.

Yritys tekee kuluttajakauppaa ja vastaanottaa kuluttajilta tuotereklamaatioita. Näiden käsittelyyn kuluvaa aikaa halutaan tehostaa. Tavoitteena on parantaa henkilöstön valmiuksia käsitellä reklamaatioita nopeammin. Tällöin myös asiakastyytyväisyys paranee. Tarve näihin kehityskohteisiin on ilmennyt kohdeyrityksen työntekijöiden päivittäisistä kommenteista ja omasta havainnoinnista. Tällä hetkellä yritys käsittelee jokaisen kuluttajareklamaation samalla kaavalla riippumatta tuotteesta tai valmistajasta.

1.1 Oman nykyisen työn analyysi

Tässä osiossa kuvaillaan ja analysoidaan nykyistä työkuvaa ja suoritettavia tehtäviä. Osiossa kerrotaan vastuualueista ja velvollisuuksista. Työnkuva on osin suorittavaa ja osin analyyttista johtopäätösten tekoa saavutettujen lukujen perusteella. Jokainen työpäivä on erilainen ja erilailla tasapainotettu toimisto- ja myymälätyöskentelyn välillä.

1.1.1 Kuvailu

Nykyinen toimenkuvani on toimia toimipisteeni toisena osastonhoitajana sekä tilipalveluvastaavana muotialan yrityksessä, jolla on yli kaksikymmentä toimipistettä ympäri Suomea. Vastaan toisena osastonhoitajana toimipisteeni yhden kerroksen kolmesta osastosta yhdessä osastonhoitajan kanssa. Päävastuualueenani on jalkineosasto, lisäksi vastaan osaltani lastenvaate-, sekä nuorten vaateosastoista. Suoria alaisia minulla on kahdeksan ja välillisesti toimin päivystysvuoroissa myymälän esimiehenä kaikille osastoille, jolloin saatan olla esimiesvastuussa yli kahdellekymmenelle, sillä hetkellä työskentelevälle työntekijälle. Vuoropäivinäni myymälän päivystäjänä vastaan koko myymälän toiminnasta. Osastonhoitajan tehtävät ovat yrityksessämme monipuoliset, vastaamme osaston päivittäisestä toiminnasta, asiakaspalvelun sujuvuudesta, reklamaatioiden hoidosta, uusien työntekijöiden perehdyttämisestä, tavaravirran hallinnasta, varaston ylläpidosta sekä tavaran vastaanotosta. Teemme myös lisätilauksia myytävistä tuotteista sekä yhteistyössä osto-organisaation kanssa vaikutamme tulevien kausien myytäviin malleihin.

Tilipalveluvastaavana vastaan toimipisteemme rahaliikenteen raportoinnista pääkonttorin kirjanpitoon sekä käteistilitysten oikeellisuudesta. Tilipalvelutiimissämme toimii lisäkseni kolme henkilöä sekä myymälänjohtaja. Laskemme ja tarkistamme kuusi ker-

taa viikossa myymälän käteistilitykset ja vertaamme niitä kirjanpitojärjestelmän raporttiin. Tarvittaessa teemme korjaukset koneelle manuaalisesti ja informoimme pääkonttorin kirjanpitoa muutoksesta. Tilitysepäselvyyksissä puhutamme myyjää epäselvyyden syystä. Vastaan myös myymälän vaihtorahojen riittävyydestä sekä oikeellisuudesta ja tarvittaessa tilaamme vaihtorahaa toimittajalta sekä tilitämme heille vastaavan summan. Järjestän myymälän kirjanpidon raportoinnin kuukausittain ja käyn tällöin läpi edeltävän kuukauden laskutuksen, vertaan raporttiamme tilityseroista pääkonttorin raporttiin ja arkistoin raporttimme pääkonttorin ohjesäännön mukaan. Yhteistyössä myymälänjohtajan kanssa suunnittelemme ja toteutamme muutokset jo olemassa olevaan ohjesääntöön konsernin kehittyessä.

Osaston päivittäisen toiminnan sujuvuudesta huolehdimme oikeaoppisella työvuorosuunnittelulla, yleisen siisteyden valvomisella ja ylläpidolla sekä tarvittavien työvälineiden, kuten kassalaitteiston, toimivuuden varmistamisella. Ammatillinen osaamiseni laitteiston ylläpidossa on vahvalla pohjalla vuosien käyttökokemuksen ja sisäisen koulutuksen kautta.

Asiakaspalvelun sujuvuus on avain onnistuneeseen myyntitulokseen. Myönteisen asiakaskokemuksen myötä asiakas vierailee myymälässä mielellään myös uudestaan. Yrityksemme haluaa erottua kilpailijoistaan hyvällä palvelulla. Osastonhoitajana vastuullani on, että kaikki osastollani vierailevat asiakkaat tulevat huomioiduksi ja palvelluksi heidän haluamallaan tavalla. Yksi keskeisimpiä elementtejä tässä on työntekijöiden jatkuva informoiminen keskeisistä tapahtumista ja kampanjoista sekä uusista myytävistä tuotteista, jotta heillä on kattava tuotetietous. Myös ohjesääntöjen kehittäminen ja päivittäminen yhteistyössä muiden kanssa on vastuullani. Tuotetietouden osalta ammatillinen osaamiseni on ajan tasalla ja kehitän sitä jatkuvasti tutustumalla uusiin tuotteisiimme sekä toimittajiin. Opinnäytetyön seurantajakson aikana haluan kiinnittää huomiota palautteen antamiseen työntekijöille ja kehittää keskinäistä kommunikaatiota työntekijöiden välillä.

Läheisenä aihealueena asiakaspalvelun sujuvuuden varmistamiseen on uusien työntekijöiden perehdyttäminen. Aina kun uusi työntekijä aloittaa osastollamme tai toinen työntekijä siirtyy sisäisesti osastollemme, käymme hänen kanssaan läpi ohjesääntömme ja hänelle kuuluvat tehtävät sekä selostamme, mitä me odotamme häneltä. Opastamme esimerkein, miten palvelutilanteet hoidetaan ja miten niissä voi kehittyä vaikkapa ylösmyynnin ja lisämyynnin saavuttamiseksi. Seurantajakson aikana haluan

kehittyä myös perehdytysjakson palautteen antamiseen uusille työntekijöille ja heidän motivoimiseen uudessa työpaikassa.

Tavaravirran hallinta on vastuullamme siitä hetkestä lähtien, kun tuote saapuu myymälämme varastoon ja päättyy siihen, kun asiakas vie ostamansa tuotteen myymälän ulkopuolelle. Huolehdimme, että tuotteet ovat varastossa varastoitu asianmukaisesti ja selkeästi. Varmistamme, että myymälässä on vuodenaikaan nähden valikoima oikeanlaisia tuotteita esillä ja kampanja-aikaan huolehdimme kampanjatuotteiden riittävyydestä ja oikeellisuudesta. Myytyjen tuotteiden varastokappaleet kerätään viimeistään seuraavana päivänä varastosta esille myyntiin, kampanja-aikoina usein jo saman päivän aikana. Opinnäytetyön seurantajakson aikana vuodenaika vaihtuu talvesta kevään kautta kesään ja tämä merkitsee uusien tuotteiden saapumista varastoon. Pääsääntöisesti hoidan jo nyt valtaosan uusien tuotteidemme vastaanotosta, mutta seurantajakson aikana haluan perehdyttää ainakin yhden, kenties kaksi henkilöä lisää ottamaan vastuuta varastotoiminnastamme.

Varaston ylläpitoon kuuluu tuotteiden vastaanottaminen ja kirjaaminen toiminnanohjausjärjestelmäämme, Microsoft Dynamics AX:aan. Tuotteet tarkastetaan ja vastaanotettua määrää verrataan lähetyslistaan. Tuotteiden määrä kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään ja vastaanottoerään merkitään toimittajan lähetyslistan numero helpottamaan laskun tarkastusta. Varmistamme, että tuotteisiin kiinnitetään oikea hintalappu ja varastointilappu. Vastaamme, että tuotteet hyllytetään niille kuuluville varastopaikoille. Ammatillinen osaamiseni toiminnanohjausjärjestelmä Microsoft Dynamics AX:an suhteen on hyvällä tasolla. Olen myös toiminut konsernin myymäläkouluttajana käyttöönoton yhteydessä ja käynyt ympäri Suomea eri toimipisteissämme kouluttamassa henkilökuntaa toiminnanohjausjärjestelmän käytössä. Tässä yhteydessä olen luonut mutkattomat suhteet konsernimme IT-osastoon ja voin ongelmatilanteissa olla heihin helposti yhteydessä. Monesti työntekijämme sekä omasta, että toisista toimipaikoista ovat minuunkin yhteydessä ongelmatilanteen koittaessa.

Vastuullani on osastolla myytävien tuoteartikkeleiden riittävyys. Mikäli jokin jatkuva tuote käy vähiin, tilaamme sitä lisää suoraan toimittajalta tai toisesta toimipaikasta. Yleisemmin tilaamme lisää myytäviä pientuotteita, kuten hoito- ja suoja-aineita, kengännauhoja ja pohjallisia. Jos haluamme tilata jotain jalkinetta lisää, kysymme ensisijaisesti toisilta myymälöiltä, onko heillä ylimääräisiä pareja tai haluavatko he luopua kokonaan kyseisestä mallista, jos se ei myy heidän toimipaikassaan hyvin. Voimme myös ottaa yhteyttä tuotteen toimittajaan ja pyytää heiltä varastolistaa,

jonka perusteella teemme täydennystilauksen. Luomme tilauksen toiminnanohjausjärjestelmään ja lähetämme osto-osastolle ostotilausnumeron tiedoksi. Opinnäytetyön seurantajakson aikana haluan kehittää tähän aiheeseen liittyen seurantajärjestelmän väheneville tuotteille, joka tehostaisi toimintaamme lisätilausten suhteen. Minusta tällä hetkellä kohdeyritys ei hyödynnä tarpeeksi tavarantoimittajiemme halua toimittaa tuotteita myös pienissä erissä päätilausten ulkopuolella. Myös muiden toimipisteiden varastoissa saattaa olla paljon sellaisia jatkuvia tuotteita, jotka me olemme jo myyneet loppuun. Kohdeyrityksen mielestä nämä tuotteet täytyy saada myyntiin nykytilannetta nopeammin. Ensisijaisesti tilaammekin täydennettäviä tuotteita toisista toimipisteistä, jos se vain on mahdollista.

Iso osa osastonhoitajan työtä on asiakasreklamaatioiden hoito ja seuranta. Asiakkaat reklamoivat nykypäivänä ostamistaan tuotteista monesta eri syystä. Yleisimmin he ovat tyytymättömiä tuotteen laatuun ja elinikään. Käsittelemme jokaisen tapauksen yksilöllisesti, koska jokaisella ihmisellä on erilaiset käyttötottumukset ja odotukset tuotteista. Olemme yhteydessä tavarantoimittajaan ja pyydämme heiltä lausuntoa reklamaatiosta. Päätöksenteon jälkeen olemme yhteydessä reklamaation tehneeseen asiakkaaseen henkilökohtaisesti. Seurantajakson aikana haluan tehostaa tätä prosessia, jotta yrityksen asiakaspalvelu nopeutuisi ja parantuisi.

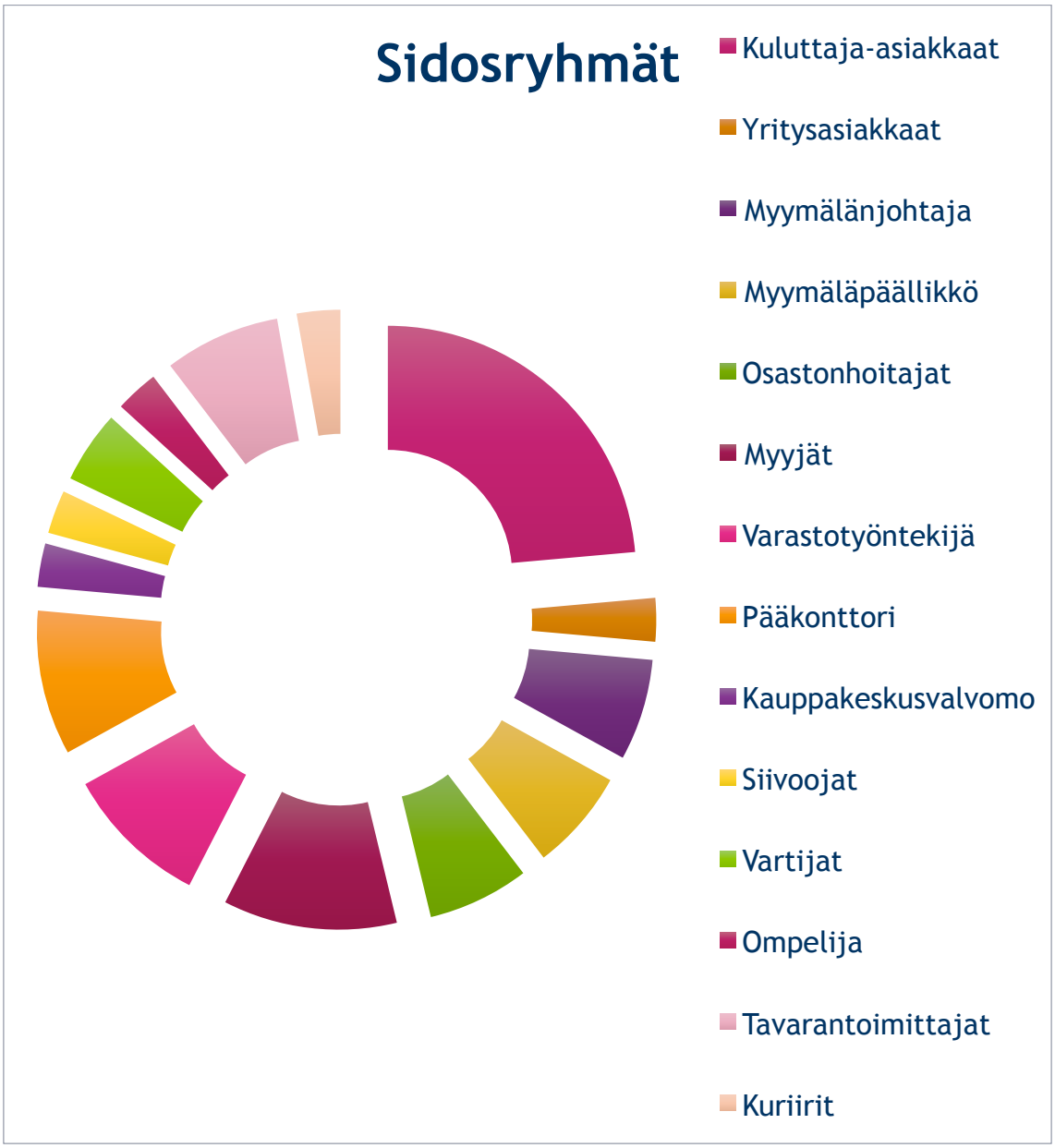
1.1.2 Arviointi

Nykyisessä työssäni osastonhoitajana ja tilipalveluvastaavana toimin asiantuntevasti ja yhteistyökykyisesti niin esimiesteni kuin alaisteni kanssa. Suoriudun annetuista työtehtävistä määräajassa ja ohjeistan myyjiä tarvittaessa heidän tehtävissään. Osaan ottaa aktiivisen roolin osaston johtamisessa ja kannan vastuun osaston tapahtumista sekä päivystävänä esimiehenä koko myymälän tapahtumista. Nykyinen työni mahdollistaa osaston kehittämisen melko vapaasti, mikä on hyvä asia opinnäytetyön kannalta. Jos koen, että jokin asia tarvitsee muutosta nopeasti, minun ei tarvitse käydä läpi aikaa vievää ehdotus-harkinta-päätös –prosessia, vaan voin tehdä muutoksia omalla harkinnalla.

1.2 Sidosryhmät työpaikalla

Työssäni toimin yhteistyössä monien eri sidosryhmien kanssa. Pääasiallisena kontaktina toimivat oman toimipaikkani kollegat ja kuluttaja-asiakkaat. Lisäksi kommunikoin jatkuvasti pääkonttorin henkilöstön kanssa sekä toisten toimipisteiden henkilökunnan kanssa. Tavarantoimittajiin olen yhteydessä viikoittain erilaisten asioiden tiimoilta,

kuten reklamaatioiden ja lisätilausten tekemisen. Tavarantoimittajat tekevät myös vierailuja myymäläämme. Ajoittain asioimme myös yritysasiakkaiden kanssa, heille toimitamme tuotteita yleensä laskutuksella sen jälkeen, kun he ovat tehneet kanssamme laskutussopimuksen. Yrityksemme toimii kauppakeskuksessa ja ongelmatilanteissa olemme yhteydessä kauppakeskuksen valvomoon. Tällaisia ongelmatilanteita voivat olla niin kiinteistöhuollolliset ongelmat, kuin häiriökäyttäytyminenkin. Yrityksemme tilaa alihankintana siivous- ja vartiointipalvelut. Näiden henkilöiden kanssa teen yhteistyötä päivittäin. Siivoojan kanssa käyn tarvittaessa läpi, jos jokin paikka tarvitsee erityissiivousta ja vartijoiden kanssa käymme läpi tapahtumia ja yleistä tilannetta niin myymälässämme kuin kauppakeskuksessa. Vartijoiden kanssa selvitämme myös mahdollisia myymälävarkauksia valvontanauhoilta.



Kuvio 1.

2 Päiväkirjaraportointi

2.1 Viikko 11

Maanantai 12.3.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Työpaikan ovella tapasin konsernin sisäisen tarkastajan, joka saapui säännölliselle tarkastuskäynnille toimipaikkaamme. Hän tarkastaa ajoittain kaikkien toimipaikkojen kirjanpidon oikeellisuuden ja raporttien sisällön. Ohjasin hänet toimistoomme yhdessä myymälänjohtajan kanssa ja aloimme

suorittaa myymälän avaustoimenpiteitä. Kävimme avaustoimenpiteissä läpi edeltävän viikonlopun käteismyyntien tilitykset ja vertasimme niitä kirjanpito-ohjelman raporttiin. Jouduimme korjaamaan yhtä virheellistä käteistilitystä, jotta saimme raportit täsmäämään. Käteistilitysten virheellisyydet ovat verrattain yleisiä ja suurin syy niihin on työntekijän tekemät laskuvirheet laskettaessa seuraavan päivän pohjakassaa, joskus kyseessä voi olla tietokoneviasta johtuva katkos toimenpiteen aikana. Tulostin toiminnanohjausjärjestelmästämme myös edeltävän päivän täydennysraportit jokaiselle osastolle, jotta he voivat hakea myytyjen tuotteiden varastokappaleet myyntiin.

Rahojen laskemisen yhteydessä kävimme läpi myös edellisen päivän palautuskuitit, sekä laskutettavat kaupat. Saamme kirjanpito-ohjelmasta raportin kaikista tehdyistä tuotepalautuksista ja kuittien mitätöinneistä ja vertaamme tilipalveluun toimitettuja kuitteja tähän raporttiin. Mikäli kuitteja puuttuu tai niissä on epäselvyyksiä, otamme selvää tapahtuneesta kuitin tehneeltä myyjältä. Tällä kertaa mitään epäselvyyksiä ei ollut. Kaikki tehdyt palautuskuitit toimitamme eteenpäin kunkin osaston osastonhoitajalle läpikäytäväksi ja hyväksyttäväksi, jonka jälkeen ne palaavat takaisin tilipalveluun arkistoitavaksi.

Edeltävän päivän aikana oli tehty kolme laskutettavaa kauppaa, kaikki konsernin työntekijöille. Näistä kaupoista pääkonttorin myyntireskontra saa automaattisesti kaikki tarvittavat paperit, eikä meidän tarvitse lähettää heille mitään lisäselvityksiä, ainoastaan arkistointi jää meidän tehtäväksemme. Mikäli laskutuskauppaa tehdään konsernin ulkopuolelle, toimitamme myyntireskontran hoitajalle tarvittavat asiakirjat laskutuksen onnistumiseksi, kuten tilausvahvistuksen tai ostotoimeksiannon sekä kopion ostokuitista.

Edeltävänä päivänä konsernin työntekijät olivat ostaneet myös työvaatealennuksella vaatteita. Näistä ostoista tein arkistoon yhteenvedon ja kahden pääkonttorin työntekijän tekemät ostot ilmoitin sähköpostilla hallintojohtajalle, joka ylläpitää pääkonttorin henkilöstön työvaatealennusten käytön tietokantaa.

Käteistilitysten laskemisen jälkeen laskimme vielä toimipaikkamme pääkassan ja varmistimme allekirjoituksillamme, että se täsmää ilmoitettuun. Tämän jälkeen lähetin vielä toimistosta täytetyt kanta-asiakaskorttihakemukset postitse niitä hoitavalle yhteistyöyritykselle ja arkistoin osastonhoitajilta takaisin tulleet hyväksytyt palau-

tuskuitit oikeille paikoilleen päivämääräjärjestykseen jokaisen päivän raportin yhteyteen.

Tämän jälkeen oli aika siirtyä omalle osastolleni. Otin toimistosta pohjakassan ja tarkistettuani sen arvon laitoin sen kassaan ja tein osastolla pienen kierroksen, jonka aikana siistin muutamaa hyllyä ja suoritin yleiskatselmusta liittyen osaston viihtyvyyteen ja varmistin, ettei toimistoon ole tuotu uusia reklamaatiotapauksia. Tämän jälkeen yhteistyössä myyjien kanssa aloimme purkamaan varastosta kerättyä täydennyskuormaa. Samalla kun purimme kuormaa, suunnittelimme alustavasti, miten sijoitamme ensi viikon kampanjaa varten varastossa olevat kampanjatuotteet. Kun osastolle tuli lisää työntekijöitä iltavuoron saapuessa töihin, menin varastoon katsomaan varastotilannetta. Päivän aikana varastoon oli saapunut jälleen useita toimituksia, jotka varastomies oli kuitannut vastaanotetuksi. Siirsin näiden toimitusten purkamisen seuraavalle työpäivälle, tärkeämpää oli saada varastoidut kampanjatuotteet purettua, hinnoiteltua ja tuotesuojattua. Keräsin rullakkoon kyseisen kampanjan tuotteet kampanjahyllystä ja vein rullakon osastolle, jossa yhteistyössä myyjien kanssa purimme kampanjamallit valmiiksi rullakoihin, joista ne ovat nopea ja helppo laittaa esille sen jälkeen, kun myyntitila on valmisteltu kampanjaa varten.

Vielä ennen kotiinlähtöäni tarkistin toiminnanohjausjärjestelmästä verkkokaupan keräilytilanteen. Konsernillamme on verkkokauppa, jonka varastosaldo on yhtä kuin myymälöiden yhteenlaskettu varastosaldo sinne perustettujen tuotteiden osalta. Tämän takia verkkokaupan keräilylistat täytyy tarkistaa melko usein, ettei verkkokaupassa myytyä tuotetta myydä toiseen kertaan kivijalkamyymälässä, vaan se kerätään edelleen käsiteltäväksi varastoon. Tällä kertaa keräiltäviä tilauksia ei ollut tullut meidän myymälään aamuisten jälkeen. Lopuksi tein kassatilityksen päivän aikana tekemistäni myynneistä ja laskin pohjakassan seuraavalle pohjakassan käyttäjälle.

Tiistai 13.3.

Työvuoro alkoi kello kahdeksan aamulla. Aloitimme ensi viikolla alkavien kampanjoiden rakentamisen. Konsernillamme alkaa oma kampanja ensi viikon keskiviikkona ja kauppakeskuksella, jossa toimipaikkamme sijaitsee, alkaa koko kauppakeskuksen laajuinen kampanja, joka kestää maanantaista sunnuntaihin. Yleensä nämä kampanjat ajoittuvat eri viikoille, mutta tänä vuonna ne tapahtuvat samaan aikaan. Tämä aiheuttaa poikkeuksellisia tilanteita kampanjavalmisteluissa. Joudumme tarkkaan käymään läpi kampanjalistat alennetuista tuotteista ja vertaamaan niitä konsernim-

me mainonnassa käytettäviin malleihin. Lisäksi joudumme erottelemaan esille panettavat tuotteet kampanjoiden alkupäivien mukaan ja suunnittelemaan tilankäytön uudella tavalla, sillä joudumme vaihtamaan useiden tuotteiden sijaintia kesken kampanjaviikon uuden kampanjan alkaessa. Tähän käytettävä aika on hyvin lyhyt, joten ennakoiva lähestymistapa on ehdoton.

Aloimme ensin erottelemaan kahden kampanjan malleja eri rullakoihin, ja näistä erottelimme vielä erikseen mainoksissa käytettävät mallit. Mainosmallit veimme vielä varastoon hinnoiteltaviksi, jotta saamme ne mahdollisimman nopeasti siirrettyä myyntipaikkaan mainoksen julkaisemishetkellä. Kampanjamallit, jotka eivät ole mainoksissa käytettäviä, valmistelimme esillepanoa varten. Emme vielä hinnoitelleet niitä kampanjahinnoin, mutta asetimme ne jo myyntipaikoille. Osalle näistä malleista kehitimme uuden myyntialusta EUR-standardin kokoisista kuormalavoista, joita hain kauppakeskuksen lastauslaiturilta. Asetimme kuormalavat myyntipaikalle ja ympäröimme ne värikkäällä muovilla, jotta saamme kiinnitettyä myymälän ulkopuolella kulkevien kuluttajien huomion ja täten houkuteltua heidät sisään myymälään. Lisäksi asetimme kuormalavoille tulevat mallit kirkkaan värisiin muuttolaatikoihin demonstroidaksemme massamyyntiä edullisin hinnoin. Normaalisti myyntiartikkelit ovat esillä myyntitelineissä tai pöydillä tarkoin aseteltuina, ja tällöin muuttolaatikoihin sijoitetut tuotteet luovat tunteen edullisesti myytävästä massatuotteesta, jonka varastosaldo on rajattu. Tämän kaltaiset tuotteet pidämmekin kaikki esillä kampanjan ajan, ja mikäli ne eivät kaikki mahdu esillepanopöytään, täydennämme niitä heti kun pöytään tulee tilaa. Esillepanopöydät eivät saa olla tyhjiä tai vajaan näköisiä, vaan niiden tulee näyttää runsailta ja täysiltä, jotta asiakkaille tulee vaikutelma suuresta valikoimasta ja tuotteiden kirjosta.

Delegoin kampanjamallien hinnoittelun yhdelle työntekijällemme, joka on tarkka ja osaa toimia järjestelmällisesti. Ohjeistin häntä käymään läpi kaikki mallit ja hinnoittelemaan ne kampanjalistoista löytyvin hinnoin erillisille hintalapuille, jotka kiinnitetään helposti irrotettavalla muovikiinnittimellä tuotteisiin. Näin toimiessa voimme kampanjan päättyessä poistaa tuotteista kampanjahinnat, mikäli niitä on jäänyt myymättä ja hinta ei jää voimaan kampanjan päättyessä. Mikäli kampanjahinta jää voimaan kampanjan päättyessä, hinnoittelemme tuotteen suoraan tarjoushintalapulla, joka jää kiinni tuotteeseen.

Myöhemmin työpäivän aikana osallistuin myymälänjohtajan pitämään palaveriin, jossa käytiin läpi edellisen kuukauden myyntiä, tulevien kuukausien markkinointitoi-

menpiteitä sekä muutama kuukausi sitten toimipaikassamme toteutetun työhyvinvointikyselyn tulokset. Palaveri oli hyvin vapaamuotoinen ja kommentointi oli aktiivista. Työhyvinvointikyselyssä kysyttiin henkilöstöltä motivoituneisuudesta, työviihtyvyydestä, työpaikkakiusaamisesta, johtamisesta, ja tulevaisuuden näkymistä. Kyselyn tulokset olivat parantuneet verrattaessa kaksi vuotta sitten toteutettuun työhyvinvointikyselyyn ja pystyimme toteamaan, että olemme tehneet oikeita asioita yrityksemme työhyvinvoinnin eteen.

Palaverin jälkeen sain tiedon varastoon saapuneesta kenkäkollista, joka sisälsi tuotteita, joiden tilaamamme määrät olivat saapuneet meille jo useita viikkoja sitten. Vastaavia tapauksia tapahtuu sesonginvaihdon aikaan viikoittain useita. Näemme toiminnanohjausjärjestelmästämme kaikkien toimipaikkojemme avoimet ostotilaukset ja sieltä pystyin katsomaan, että usealta myymälältä oli vielä vastaanottamatta kyseinen sarja jalkineita. Informoin pääkonttorin osto-osastoa saapuneesta kollista ja pyysin heitä varmistamaan toimittajalta lähetyslistanumeron avulla, minne kyseisen kollin kuului heidän mukaan mennä. Jäin vielä odottamaan osto-osaston vastausta asiaan. Vaihtoehtoina meillä on tällaisissa tapauksissa joko palauttaa kolli toimittajalle heidän kustannuksellaan tai pitää kolli ja lisätä tuotteet toimipaikkamme ostotilaukselle ja myydä tuotteet tai lähettää ne sisäisellä toimituksella keskusvaraston kautta johonkin toiseen toimipaikkaan. Yleensä päädymme pitämään tuotteet, ellei kyseessä ole poikkeuksellisen suuri lisäys alkuperäiseen tilausmäärään. Kuitenkin, mikäli epäilemme, että tavarantoimittaja on vilpillisesti lähettänyt tuplamääriä tilauskantaan nähden, palautamme poikkeuksetta ylimääräiset tuotteet tavarantoimittajalle.

Keskiviikko 14.3.

Työvuoro alkoi kello kahdeksan aamulla. Aloitimme keskustelemalla tulevista kampanjoista kollegoiden kanssa. Kävimme läpi kampanjoiden aikataulua, tuotteita ja markkinointitoimenpiteitä edellisenä päivänä poissaolleen työntekijän kanssa ja informoimme häntä tarvittavista osastomuutoksista, jotka tulisi tehdä loppuviikon aikana. Kerroksemme pinta-ala on laaja ja siellä sijaitsee kolme osastoa. Näille kaikille osastoille tulee rakentaa kampanja ennen ensi viikon alkua ja osaston ilmettä täytyy pystyä muokkaamaan keskiviikkona alkavaa laajempaa kampanjaa varten. Perehdytyksen jälkeen jaoimme työalueet ja huomioimme myös myöhemmin töihin tulevat työntekijät, joille jaoimme osan työtehtävistä.

Päätin aloittaa rakentamalla osaston A-alueelle brändiesillepanon yleisalennukseen tulevasta brändistä. Tämä tarkoittaa tietyn brändin kaikkien mallien hinnan alennusta kampanjan ajaksi. A-alueella sijaitsi jo valmiiksi kevään uutuusmalleja, jotka siirsin kampanjaan tulevan brändin vanhalle paikalle. Konsernimme solmimissa jälleenmyynti- ja edustussopimuksissa on tiettyjen brändien edustajien kanssa sovittu yksityiskohtaisesti, kuinka heidän tuotteet laitetaan esille. Sopimuksissa yksilöidään tuotteiden sijoituspaikka pääpiirteittäin, käytettävät kalusteet ja logojen sijoittaminen sekä hyllytyypit. Tietyt toimittajat vaativat, että heidän tuotteet sijoitetaan vain lasihyllyille, niitä ei saa sijoittaa puuhyllyille. Joudumme ottamaan nämä kyseiset esillepanosopimukset huomioon aina kun muokkaamme osaston ulkonäköä. Vaikka yrityksemme omistaa myytävät tuotteet, emme aina saa sijoittaa niitä kuten itse näemme parhaaksi. Luonnollisesti sopimukset pyritään solmimaan verrattain löysiksi, jotta myymälöillä on jonkinlainen liikkumavara käytössään. Nykypäivänä monet brändit haluavat profiloitua tietyn tyyppisen kuluttajan suosioon ja ovat erittäin tarkkoja tuotteidensa esillepanosta. Jälleenmyyjillä on vaihtoehtoina joko sopeutua tai etsiä toisia brändejä yhteistyökumppaneiksi. Vastavuoroisesti brändien edustajat myös kustantavat esillepanopöydät, hyllyt, telineet ja markkinointimateriaalit, kuten logot ja esitteet. Joskus he myös täysin remontoivat ja uudelleenrakentavat oman shop-in-shop konseptinsa mukaisen myyntitilan heille osoitetulle alueelle.

Konsernillamme on olemassa konseptikäsikirja, josta löytyy tuotteiden esillepano-ohjeet jokaiselle osastolle. Ohjeet ovat hyvin yksityiskohtaiset, sillä omistajamme haluavat, että jokainen myymälä näyttää samantyyppiseltä ja että asiakas tuntisi tietävänsä, minkä ketjun myymälässä hän tekee ostoksia riippumatta toimipaikasta. Pyrimme noudattamaan konseptikäsikirjan ohjeita tarkoin jokaisessa esillepanossa ja joskus myymälät myös jakavat toisilleen kuvia toteuttamistaan esillepanoista. Yrityksellämme työskentelee myös myymäläsomistajia, joilla on hoidettavanaan useita toimipaikkoja. Tämä edesauttaa myymälöiden esillepanojen yhteneväisyyttä, kun sama henkilö somistaa usean myymälän. Tällä kertaa somistajamme ei ehdi auttamaan meitä kampanjailmeen rakentamisessa, vaan teemme työn itse.

Kun olin saanut tehtyä A-alueen brändiesillepanon siirryin suunnittelemaan B-alueen esillepanoa. Tälle alueelle suunnittelin ja toteutin pöytäesillepanon miesten pukukengistä. Kaikki tuotteet olivat prosenttialennuksessa, jolloin emme kiinnitä niin paljoa huomiota brändi-ilmeen yhteneväisyyteen, kenkien tyyli ja väri ovat suurin vaikuttaja hinnan lisäksi. Esillepanoissa tulee laittaa vaalean sävyiset kengät ylimmälle

tasolle ja tummemmat alas. Tämä luo silmille miellyttävän ja luonnollisen asetelman, jossa raskas, tumma alaosa tukee kevyempää, vaaleaa yläosaa. Alennetut mallit kokosin pääkonttorin kampanjalistan mukaan ja lisäsin siihen muutamia muita, aikaisemmin alennettuja tuotteita, jotka sopivat teemaan.

Päivän loppupuolella sain asiakasreklamaation hoidettavakseni. Asiakas tuli myymäläämme reklamoimaan jo kertaalleen korjatuista jalkineista, jotka olivat hajonneet uudelleen. Päätin lopettaa korjauskierteen ja ehdotin asiakkaalle jalkineiden vaihtoa uuteen, toiseen malliin, sillä olimme jo myyneet kyseisen mallin loppuun. Reklamoitu malli oli omaa maahantuontiamme, eikä siitä tarvinnut odottaa edustajan lausuntoa päätöksenteon tueksi. Kävimme läpi valikoimaamme asiakkaan kanssa ja hän löysi itselleen mieluisat kevätkengät. Uusien kenkien hinta oli hieman edullisempi kuin hyvitettävien, joten pystyin hyvittämään hänelle vielä kaksi erilaista hoitoainetta kenkien lisäksi. Jos asiaa ajattelee paitsi asiakaspalvelun, vaan myös tuottavuuden kannalta, tämä reklamaatio hoidettiin hyvin. Asiakas oli alun perin ostanut alehintaiset jalkineet, joista ei ollut tullut katetta kovin paljoa. Hyvitettävä malli oli myös alehintainen, mutta erotuksella hyvitetyt täysihintaiset hoitoaineet lisäsivät alkuperäisestä rahasummasta saatavaa katetta. Pääasia reklamaation hoidossa on kuitenkin tyytyväinen asiakas, joka palaa myymäläämme yhä uudestaan tekemään lisää ostoksia. Reklamaation tekevä asiakas harvoin haluaa katkaista asiakassuhdetta vaan hän tuo tyytymättömyytensä tietoomme, jolloin meillä on oikealla toiminnalla mahdollisuus korjata tilanne ja jatkaa asiakassuhdetta. Tämä on yksi keskeinen syy, jonka takia reklamaatiot tulee käsitellä nopeasti ja ammattitaidolla.

Torstai 15.3.

Työvuoro alkoi kello kahdeksan aamulla. Työpäivän aluksi tein tilipalvelutehtävät samalla kun myymäläpäällikkö laski edellisen päivän käteistilityksiä. Tulostin toiminnanohjausjärjestelmästämme edellisen päivän täydennysraportit kaikille osastoille ja jaoin ne osastojen postilokeroihin, joista kunkin osaston henkilökunta vie ne eteenpäin keräiltäviksi. Edellisenä päivänä ei ollut tapahtunut tilipalvelun kannalta mitään merkittävää, ainoastaan yksi työvaatealennuksella ostettu jakku piti merkitä arkistoon. Tilipalvelun päivittäisiin tehtäviin kuuluu myyntiraportin koostaminen sekä osastonhoitajille, että pääkonttoriin toimitusjohtajalle ja hallituksen puheenjohtajalle. Näihin raportteihin merkitään raportista riippuen joko euromääräinen tai kappalemääräinen myynti.

Vastuullani oli tänään myös toimipaikkamme verkkokauppakeräily. Tulostin toiminnanohjausjärjestelmästä keräilylistat ja keräsin myydyt tuotteet ennen myymälän aukeamista. Vein tuotteet varastoon ja pakkasin ne huolellisesti, jonka jälkeen tulostin toiminnanohjausjärjestelmästä paketteihin lähetteet, palautusohjeet sekä postin pakettikortin ja palautuspakettikortin. Myöhemmin päivällä postin kuljettaja käy noutamassa paketit ja tuo samalla myymälällemme osoitetut verkkokauppapaketit, jotka voivat olla joko asiakkaille tarkoitettuja paketteja, jotka noudetaan myymälästämme, tai verkkokauppapalautuksia, joita asiakkaat lähettävät myymäläämme. Tänään myymäläämme saapui yksi asiakaspalautus. Avasin paketin sen saavuttua ja totesin asiakkaan pakanneen tuotteen siististi sekä täyttäneen palautuskaavakkeen, jossa hän oli yksilöinyt palautuksen syyksi takin hihojen huonon istuvuuden. Tein palautuksesta hyvityslaskun asiakkaan alkuperäiselle ostotilaukselle ja palautin tuotteen saldoillemme sekä myyntiin. Yhteistyöyrityksemme verkkokaupan rahoituspuolella saa hyvityspyynnön seuraavan yön aikana ja hyvittää tuotteen hinnan asiakkaan käyttämälle maksutavalle.

Osastolla jatkoimme kampanjan rakentamista siitä, mihin eilen jäimme. Saimme haltuumme kauppakeskuskampanjan esitteen, josta teimme hieman kilpailija-analyysiä verraten mainostuotteita ja hintoja. Havaitsimme, että parilla kauppakeskuksessa sijaitsevalla kilpailijalla on melko hintavetoiset kampanjat verrattuna meidän kampanjaan ja halusimme reagoida tähän. Tyhjensin yhden A-alueen pöydän siinä olleista kevätuutuuksista ja hain varastosta edelliseltä kesäkaudelta myymättä jääneitä jalkineita, joiden hintoja pystyimme laskemaan tuntuvasti. Varastosta löytyi hyvinkin riittävä määrä sopivia tuotteita ja sain rakennettua täyden pöydän sekä jättämään muutamia malleja vielä varalle pöydän täydennystä varten, kun kampanjan edetessä myymme pöytää tyhjemmäksi. Alennuspöydän sijainti A-alueella on tärkeä indikaattori asiakkaalle kampanjan houkuttelevuudesta. Heti kun hän astuu osastolle, hän havaitsee edullisia hintoja ja tuotteita ja alkaa kiinnostuneena tutkia tuotevalikoimaa. Mikäli hinta on tarpeeksi edullinen, hän saattaa tehdä ostoksen jopa kaukaista käyttöä ajatellen, esimerkiksi puolen vuoden päästä tulevia juhlia varten.

Kollegoiden kesken herätti keskustelua tavarantoimittajien tapa myydä kampanjatuotteiksi samoja tai hyvin samankaltaisia tuotteita useille kilpailijoille. Sekä vaate-, että jalkinepuolella oli havaittavissa selkeästi samat tuotteet kilpailijoiden valikoimissa. Tämä on melko erikoista, sillä ostojen yhteydessä käydään läpi erikseen kampanjamallit, sillä tavarantoimittajilla on varastoissa tiettyjä tuotteita enemmän

kuin muita. Tässä vaiheessa tavarantoimittaja voisi hyvin tuoda ilmi, että tämä malli, jota tarkastellaan, on jo myyty kampanjatuotteeksi kilpailijalle. Tämän kaltainen tieto luonnollisesti vaikuttaisi ostopäätökseemme ja voisimme hyvin valita jonkin toisen tuotteen meidän kampanjaan, joka eroaisi kilpailijoiden tuotteista. Nykyisellään tilanne on se, että asiakkaalle ei jää paljoa valinnanvaraa kampanjamallien vertailussa. Hän voi katsoa kuvastosta, että tämä kauppa myy tuotetta X hintaan 59 euroa ja heidän kilpailija myy samaa tuotetta X hintaan 69 euroa. Mallivertailun puuttuessa asiakas tekee ostopäätöksen yleensä hinnan perusteella ja menee suoraan kauppaan, joka mainostaa tuotetta edullisemmalla hinnalla. Tavarantoimittajillemme varmasti annetaan palautetta tämän kampanjakierroksen jälkeen.

Varastoomme saapui tänään seuraavan viikon kampanjaa varten matkalaukkuja, jotka eivät ole normaalisti valikoimassamme. Valitsimme itse toisen osastonhoitajan kanssa mallit ja värit sekä määrät näistä laukuista aikaisemmin talvella. Tilasimme matkalaukkuja enemmän kuin viime kampanjassa, sillä silloin ne loppuivat kesken. Huomasimme myös tuolloin, että asiakkaiden kysyntä painottui pieniin matkalaukkuihin, joten tilasimme niitä tällä kerralla huomattavasti enemmän. Ohjeistin varastomiestä laukkujen vastaanoton suhteen ja kerroin, milloin ja millaisessa kunnossa toivomme laukkujen tulevan osastolle myyntiin.

Perjantai 16.3.

Työvuoro alkoi kello 14.15. Olin tänään päivystysvuorossa eli vastuullani oli myymälän toiminta. Pääasiassa vastuutehtävät painottuvat päivystysvuorossa ilta-aikaan, jolloin päivystäjä huolehtii pohjakassojen palauttamisesta tilipalveluun sekä myymälän ja varaston ovien sulkemisesta ja hälytyslaitteiston kytkemisestä päälle. Mikäli jotain yllättävää tapahtuu, päivystäjä ohjeistaa koko henkilökuntaa työtehtävistä. Tänään ei tapahtunut mitään kovin dramaattista, huomasin reklamaatiotapauksen yhteydessä, että virheilmoitustodistuksia on tilipalvelussa jäljellä vain yksi kappale. Tilasin niitä välittömästi lisää pääkonttorilta ja otin viimeisestä kappaleesta kymmenen kopiota tilipalveluun viikonloppua varten. Lähetin yleisen sähköpostiviestin kaikille osastonhoitajille sekä myymälänjohtajalle, jossa kerroin tilanteesta. Tulostin myös tämän sähköpostiviestin kaikille kassapisteille, jotta töihin tulevat myyjät saavat tiedon tilanteesta heti lauantaiaamuna. Tällä tavalla varmistin henkilökunnan tiedottamisen poikkeavasta tilanteesta.

Reklamaatiotapauksessa asiakas tuli käymään myymälässämme miesten pukukengät jalassa, jotka hän oli ostanut aikaisemmin tänä talvena. Kyseisessä kenkämallissa on sininen ulkopohja ja hänen ostamasta parista ulkopohjan väri oli hävinnyt täysin. Hän tuli tiedustelemaan, onko tällainen normaalia kulumista. Kerroin hänelle, että pääsääntöisesti kenkien ulkoiset vauriot ja muutokset ulkoasussa ovat käytöstä johtuvaa kulumista, mutta voisimme kysyä valmistajalta heidän mielipidettä asiaan. Kyseisen kengän valmistaja on tunnettu laadukkaasta työnjäljestä ja itseänikin hieman ihmetytti ulkopohjan nopea kuluminen ja värimuutos, kun vertasimme uutta paria asiakkaan käyttämään pariin. Koska kyseessä oli asiakkaan käyttökengät, ohjeistin häntä palaamaan myymäläämme myöhemmin, kun hänelle sopii ja tuolloin hän jättäisi reklamoitavan kenkäparin meille reklamaatiokäsittelyä varten. Asiakas palasi myymälään parin tunnin kuluttua toiset kengät jalassa ja täytimme reklamaatiosta virheilmoitustodistuksen, johon merkitsimme myyjän ja ostajan yhteystiedot, tuotteen tunnustiedot, virheilmoituksen aiheen ja ostajan vaatimukset asian suhteen. Kyseinen asiakas halusi virheettömän parin tilalle, hän ei halunnut purkaa kauppaa. Katsoin virheilmoitustodistuksen täyttämisen yhteydessä toiminnanohjausjärjestelmästämme kenkien myyntipäivän ja myyntihinnan sekä kuitin numeron, koska asiakkaalla ei ollut enää olemassa kuittia kengistä. Kuluttajansuojalain mukaan reklamaatiotapauksissa ostajan ei tarvitse esittää kuittia, mikäli kyseessä on tuotevirhe. Asiakas tiedusteli reklamaation aikataulusta, kerroin hänelle, että asia etenee vasta maanantaina, koska nyt perjantaina toimistoajan ulkopuolella tavarantoimittaja ei ole enää töissä. Mainitsin myös, että yleensä tällaiset selvitystä vaativat reklamaatiot käsitellään noin viikon kuluessa ja soitamme asiakkaalle heti kun saamme vastauksen toimittajalta.

Kampanjan rakennuksen suhteen vuorossa oli tänään visuaalisen markkinoinnin suunnittelu ja toteuttaminen. Pääkonttorimme toimittaa mainosmalleihin valmiit A4-kokoa olevat kyltit, mutta kaikkiin muihin kampanjatelineisiin ja pöytiin suunnittelemme ja tulostamme itse markkinointimateriaalit. Suunnittelin A4-kokoiset kyltit miesten kenkien alueelle rakentamiini pöytiin ja lattiatelineisiin. Kyltteihin kirjoitin tuotteiden laadun ja alennusprosentit sekä pienemmällä tekstillä hinnan määräytymisperusteen eli prosenttialennuksen alkuperäisestä hinnasta ja kampanjan voimassaoloajan. Lisäksi kirjoitin kyltteihin maininnan "Alehinnat merkitty tuotteisiin", koska aina ajoittain normaalihintaisia tuotteita siirtyy alennuspöytiin ja asiakkaat odottavat saavansa alennuksen. Tulostin kyltit valmiiksi maanantaiaamua varten, jolloin kampanja alkaa. Ilokseni myös somistajamme oli tänään paikalla toimipisteessämme.

Hän rakensi kampanjailmettä värikkäillä koristeilla. Ohjeistin häntä kampanjatelineiden sijainnin suhteen ja hän viimeisteli kampanjailmeen osastolla.

Työpäivän aikana ehdin vielä hakea varastosta edelliseltä kaudelta myymättä jääneitä jalkineita, joita purimme osastolle yhdessä myyjien kanssa. Valitsin varastosta ensisijaisesti alennustuotteita, sillä ensi viikolla ihmiset odottavat tekevänsä löytöjä myymälästä. Jätin varastoon vielä kaikkein kesäisimmät pakatut tuotteet, sillä pyrimme pitämään myynnissä mahdollisimman hyvin nykyiseen vuodenaikaan sopivia malleja. Päivän lopuksi lukitsin myymälän ja sammutin valot varmistuttuani, että kaikki tilat ovat tyhjiä sekä laitoin hälytyslaitteiston päälle.

Viikkoanalyysi

Työviikko oli tällä kertaa hieman poikkeava normaalista työviikosta johtuen lähestyvistä kampanjoista. Kaikki suuremmat kehitysprojektit piti laittaa tauolle täksi viikoksi, emme ehtineet edes vastaanottaa suurinta osaa varastoon saapuneista uusista tuotteista. Tästä näkee, että alennuskampanjat ovat kaupoille suuri ponnistus. Ensi viikko kertoo, oliko kaikki tämä valmistelu sen arvoista eli käykö kauppa hyvin. Ammatillisesti tällä viikolla harjoitin enemmän visuaalista suunnittelua kuin yleensä. Rakensin monia erilaisia esillepanoja, kuten brändiesillepanon, prosenttialennusesillepanon sekä tuoteryhmäesillepanon. Olen vuosien aikana oppinut monia tässä asiassa hyödyllisiä keinoja, esimerkiksi kuinka hyödyntää tietyntyyppistä telinettä tai pöytää tietyssä kampanjassa.

Toinen asia, joka oli läsnä tällä viikolla, oli esimiesaseman kautta tullut delegointi eri asioiden suhteen. Kampanjan rakentamisessa on monta erilaista työvaihetta ja kaikkea ei nopeakaan työntekijä tee yksin, eli tarve tehtävien jaolle on olemassa. Usein työpäivän aikana myyjät tulevat kysymään, mitä työtehtävää he voisivat alkaa tekemään, jolloin minä asetan tärkeysjärjestykseen jäljellä olevat tehtävät ja otan huomioon käytettävissä olevan työajan, tämän jälkeen yhdessä keskustelemme tehtävän suorittamisesta ja myyjä alkaa työskentelemään annetun tehtävän eteen. Aina annettu tehtävä ei tule valmiiksi ennen työajan loppumista, jolloin delegoin tehtävän toiselle myyjälle tai teen sen itse loppuun.

Tämä ensimmäinen viikko päiväkirjaa kirjoittaessa on havainnollistanut opinnäytetyöprosessiin vaadittavaa päivittäistä aikaa ja miten sen yhdistäminen perhe-elämään onnistuu. Aina ei ole ollut helppoa, mutta olen päivittäin kirjoittanut aina työpäivän

jälkeen sen päivän tapahtumista. Tiedostan, että tarvitsen lähteitä, teoriaosuutta ja kaavioita lisää ja olen suunnitellut lisääväni näitä opinnäytetyöhön vapaapäivieni aikana tulevilla viikoilla.

2.2 Viikko 12

Maanantai 19.3.

Työvuoro alkoi kello 13.15, olin myymälän päivystävä esimies tänään. Kampanjan alku merkitsi osastonhoitajille tavaravirran hallintaa varaston ja myymälän välillä. Tarkastin säännöllisesti menekkituotteiden myyntiä ja täydensin myyntipöytiä joko itse tai ohjeistamalla myyjiä tuomaan tiettyjä tuotteita varastosta myymälään. Useiden tuotteiden kohdalla kirjoitin myyjille lapulle tuotavien tuotteiden koodit, värin ja puuttuvat koot. Joskus tuotekuvaus oli riittävä ilmaisu. Tein yhteistyötä pääasiassa yhden myyjän kanssa, toiset palvelivat asiakkaita.

Päivystävänä esimiehenä opastin yhtä myyjää laskutusasiakkaan kassakäytännöissä, asiakkaalla oli vain tilauslähete mukanaan ja opastin myyjälle, kuinka tällainen kauppa lyödään kassan kautta laskutukseen. Tässä tapauksessa minun piti huomioida opastuksessa myös myyjän atk-valmiudet johtuen myyjän iästä ja äidinkielestä, joka ei ole suomi. Työyhteisössämme ikäjohtaminen on päivittäistä ja otamme sen huomioon suunnitellessamme koulutuksia ja perehdytyksiä. T

Tiistai 20.3.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Suoritin tilipalvelutoimenpiteet ja samalla tein seurantaa kampanjatuotteiden menekistä. Osa kampanjatuotteista oli myynyt vähemmän kuin odotimme, joten selkeytimme esillepanoa ja merkitsimme tuotteet näkyvämmillä kylteillä, jotta asiakas löytäisi ne paremmin. Jaoin työtehtäviä myyjille, osalle ohjeistin tavaran purkua ja tuotesuojien asettamista, osa keskittyi asiakaspalveluun kanssani. Huomioin myyjien kyvyt ja halut ottaessani huomioon työtehtäviä, jotta heillä olisi mielekästä tekemistä työpäiväksi.

Päivä kului asiakkaiden parissa ja heidän kysymyksiin vastaillessa, osalle heistä löytyi mieleinen malli, mutta sopiva koko oli päässyt loppumaan. Selvitin lisätilauksen mahdollisuutta ja tilasin heille oikean koon heidän haluamastaan mallista. Tämän perusteella kevään aikana osana opinnäytetyöprosessia kehitettävä tuotteiden seu-

rantajärjestelmä on tarpeellinen lisä palvelukokonaisuuteemme, jotta meillä olisi tarjota kattava valikoima tuotteitamme aina asiakkaillemme.

Keskiviikko 21.3.

Työvuoro alkoi kello kahdeksan aamulla. Tänään alkoi viikon toinen kampanja ja valmistelin osaston ennen myymälän aukeamista. Tein vielä muutaman kyltin ja ohjeistin myyjää esillepanon muuttamisessa. Kampanjapäivän aikana huomioimme verkkokaupan myynnin ja tein tehtävänjaon, jossa yksi myyjä irrotettiin keräilyyn ja osa jäi asiakaspalveluun, keräävä myyjä myös huolehti tavaratäydennyksistä pyyntöjemme mukaisesti. Yrityksen sisäinen kommunikaatio toimi hyvin ja hallitsimme tavaravirtaa. Työvälineenä käytimme puhelinta osaston ja varaston välillä.

Työpäivä oli haasteellinen sairaspoissaoloista johtuen. Tällä kertaa emme nähneet tarpeelliseksi tehdä muutoksia toisten työntekijöiden työvuoroihin, sillä poissaoleva työntekijä oli aamuvuorolainen, johon emme olisi saaneet korvaavaa tekijää ennen myymälän aukeamista. Aloin suunnittelemaan osaston toimistossa sijaitsevaa reklamaatioaluetta uudelleen, jotta kaikilla myyjillä olisi jatkossa selkeämpi käsitys käsittelyssä olevista reklamaatioista. Ongelmakohtia ovat lähinnä myyjien tieto siitä, missä vaiheessa mikäkin reklamaatio on. Aion selkeyttää aluetta niin, että reklamaatiotuotteita siirretään eri hyllylle sitä mukaan, miten reklamaatioprosessi etenee.

Torstai 22.3.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän. Päivystävänä esimiehenä avasin myymälän ja yhdessä tilipalvelutyöntekijän kanssa kävimme läpi sekä arkistoimme edellisen päivän tositteet ja luvut sekä teimme vaihtorahatilauksen seuraavalle päivälle. Huolehdimme sisäisen informaation kulusta jättämällä seuraavan päivän avaajalle ja tilipalveluun tiedot tehdyistä toimenpiteistä, jotta he olisivat ajan tasalla tilanteesta.

Osastolla jatkui kampanjatuotteiden tavaravirran hallinta ja esillepanojen uudelleen järjestely, jotta myyntipaikat näyttävät runsailta ja täysiltä. Jaoin työalueita myyjille, ja he hoitivat omia alueitaan. Ohjeistin heitä informoimaan minua, mikäli he poistuvat varastoon osastolta, jotta osastolla pysyy riittävä määrä henkilökuntaa asiakaspalvelua hoitamassa. Tämä järjestely toimi hyvin ja saimme tehtyä kattavan esillepanomuutoksen asiakaspalvelun lomassa.

Äkillisen sairaspoistumisen takia jouduimme lykkäämään iltavuoroon verkkokauppakeräilyä sekä huomisen torimyynnin tuotevalmistelua. Ohjeistin iltavuoroon saapunutta myyjää valmistelemaan kauppakeskuksen keskusaukiolle torimyyntiin jalkineosaston tuotteita, joita tulemme myymään erikoishinnoilla torilla yhden päivän ajan.

Perjantai 23.3.

Työvuoro alkoi kello 14.15. Iltapäivällä. Olin iltavuoron päivystäjä ja vastasin myymälän toiminnasta. Työvuoron alussa kävin läpi sen hetkisen myyntitilanteen, jotta olen ajan tasalla numeroiden suhteen sekä tarkastin sähköpostin. Pääkonttorin ostaja oli lähettänyt selvityspyynnön eräästä kenkämallista, josta toiminnanohjausjärjestelmä ei hyväksynyt laskua puuttuvan vastaanoton takia. Kävimme läpi varastotilanteen ja havaitsimme, että kyseistä mallia ei ollut vielä käsitelty. Kuittasimme mallin toiminnanohjausjärjestelmään ja vahvistimme ostajalle tilanteen, jotta hän saa laskun eteenpäin. Tässä tapauksessa toimittajalla oli poikkeuksellisen lyhyt maksuaika toimitetuissa tuotteissa, ja ne vaativat nopeaa käsittelyä. Yleensä maksuajat ovat pitkähköjä, useita viikkoja tai jopa kuukausia eteenpäin.

Torimyynti osoittautui kannattavaksi ja saimme myytyä paljon sinne keräämiämme tuotteita. Halusimme torille tunnetuilta tuotemerkeiltä kenkämalleja, jotta ne keräisivät ihmisten mielenkiinnon eikä tuote-esittelyihin menisi niin paljon aikaa. Tämä oli hyväksi havaittu idea ja tuotteet olivat myyneet melkein kuin itsestään. Osallistuin torin purkuun ja siirsimme tuotteet sekä esittelytelineet ja pöydät takaisin myymäläämme illalla. Myös liikkuva kassapöytämme siirrettiin myymälään, jossa sen tilitys hoidettiin muiden kassojen tapaan.

Lauantai 24.3.

Työvuoro alkoi kello 9.30. aamulla. Viikon kuudes työpäivä, yleensä kampanjaviikoilla osastonhoitajat tekevät kuuden työpäivän viikon ja viikkovapaa siirretään tasoitusjaksolle. Yrityksellämme on puolen vuoden tasoitusjakso käytössä, jolloin poikkeamat työtunneissa tasoitetaan keskiarvoon. Kampanjan aikaan yritys haluaa varmistaa asioiden sujumisen ja työnjohdon läsnäolon. Lauantai on myynnillisesti viikon tärkein päivä. Tämä näkyy muun muassa asiakasmäärässä sekä asiakaspalvelun kuormittumisessa, aikaa muuhun toimintaan ei juuri jää. Tärkeintä on palvella asiakkaita ja tehdä kauppaa. Osastonhoitajana opastan myyjiä asiakkaiden vaikeiden kysymysten

kanssa samalla kun itsekin palvelen asiakkaita. Huolehdin myös, että vain yksi henkilö on kerrallaan tauolla, jotta osastolla on tarpeeksi myyjiä paikalla asiakkaita varten.

Viikkoanalyysi

Kulunut viikko oli raskas. Työpäivät olivat pitkiä ja kampanjan aikaan myös uuvuttavia. Pääpainoalue päivittäisessä toiminnassa oli asiakaspalvelu ja myyntityö. Hyviä asioita viikossa oli onnistunut kampanja sekä reklamaatiokäytäntöjen muutoksen suunnittelun aloittaminen, jotta saan yhden osa-alueen opinnäytetyöprosessissa eteenpäin. Seuraavalla viikolla on tarkoitus aloittaa konkreettinen muutos, ja asian selostaminen myyjille. Tällainen toimintatapojen muutos herättää aina keskustelua ja mielipiteitä puolesta ja vastaan, joten on mielenkiintoista nähdä, miten työntekijät suhtautuvat asiaan.

”Onnistunut muutoksen johtaminen on yhdistelmä suunnitelmallisuutta, johdonmukaisuutta, hallittua toimeenpanoa ja tulosten seurantaa.” (Tuominiemi, balentor.fi, 2018)

Uskon, että asia sujuu hyvin, sillä muutos selkeyttää meidän kaikkien työtä ja informaation kulkua. Haluan myös opastaa myyjiä ottamaan itse seurantaan heidän vastaanottamansa reklamaatiot ja huolehtimaan, että niitä viedään eteenpäin, vaikka viime kädessä vastuu on osastonhoitajalla.

Osastollamme työskentelee monia eri ikäisiä ihmisiä, ja he kaikki omaksuvat uusia asioita eri tavalla ja eri tahtiin. Uudet käytännöt voivat olla nopeita oppia joillekin, kun taas toiset sopeutuvat uusiin kuvioihin hitaammin. Tätä seikkaa ei voi mitenkään kiertää, joten ainoaksi avuksi jää työntekijöiden opastaminen säntillisesti ja rauhallisesti. Aion opettaa muutoksessa tarvittavia asioita henkilöstölle käytännön kautta, uusien reklamaatiotapausten ilmetessä. Tällä tavalla he pystyvät heti orientoitumaan uuteen prosessiin, eivätkä he muodosta prosessista omaa tulkintaansa teorian pohjalta.

”Koska toimintatapojen ja varsinkin rutiinien muuttaminen on työlästä, organisaation johdon pitää asettaa sellaiset vaatimukset tai suoranaiset pakotteet, että muutosten toteuttamista ei voida välttää erilaisiin tekosyihin, kuten kiireeseen, vedoten. Tämä tarkoittaa sitä, että hankkeesta vastaavan johdon pitää todella tietää, mitä se haluaa.” (Järvinen 2014, 130.) Esimiehenä minun tulee olla tässä muutosprosessissa

jämpti ja johdonmukainen ja vaatia työntekijöiltä sitoutumista uuteen työskentelytapaan.

2.3 Viikko 13

Maanantai 26.3.

Työvuoro alkoi kello 13.15. Olin myymälän päivystävä esimies. Yhdessä myyjien kanssa poistimme kampanjaesillepanot ja rakensimme jälleen uutuustuotteista A-alueelle esillepanot. Prosenttialennukseen jäävät tuotteet keräsimme taka-alalle aletelineisiin. Delegoin työtehtäviä myyjille suurpiirteisesti ja annoin heille päätösvaltaa esillepanojen suhteen. Osoitin lähinnä, mitä tuotteita halusin millekin alueelle. Pääsääntöisesti tämä toimi hyvin. Mikäli myyjällä oli kysyttävää tai tarkennettavaa, neuvoin häntä yksityiskohtaisemmin tai annoin vinkin, mistä olisi hyvä aloittaa.

Seuraavana päivänä osastollamme aloittaa uusi harjoittelija, toisen vuoden merkonomiopiskelija, joka on työharjoittelussa seuraavat kymmenen viikkoa. Kävimme läpi henkilökunnan kanssa hänen tulevia työtehtäviä ja hänen käyttämistä apuna työtehtäviä suoritettaessa. Työharjoittelijat tekevät pääasiassa suorittavaa työtä, purkavat tuotteita esille, henkaroivat vaatteita, kiinnittävät tuotesuojia sekä avustavat varastotehtävissä. Käymme läpi myös heidän koulutusohjelmaa sivuavia aiheita, kuten myyntityötä, visuaalista markkinointia ja logistiikkaa. Riippuen harjoittelijan halukkuudesta, teemme yhdessä hänen kanssaan käytännön tehtäviä ja annamme hänen osallistua valvottuna.

Tiistai 27.3.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä myymäläpäällikön kanssa. Työharjoittelijamme aloitti kello kymmenen. Ensin hän kiersi myymälän ja varastotilat yhdessä myymälänjohtajan kanssa, jonka jälkeen hän tuli osastollemme ja aloin perehdyttämään häntä osastomme toimintatapoihin ja työympäristöömme. Ensimmäisenä päivänä otimme melko kevyesti ja hän lähinnä teki asioita yhdessä kanssani. Kävimme läpi tuotteiden esillepanoa, tavaran purkamista, hinnoittelua, hälyttämistä sekä henkilökunnan käyttäytymissääntöjä ja taukopolitiikkaa. Kysyin myös häneltä, mitä odotuksia hänellä on harjoittelun suhteen, ja kerroin mitä me odotamme ja toivomme häneltä. Tällä tavalla olemme molemmat samalla aaltopituudella tulevien viikkojen suhteen ja tiedämme, mitä odottaa. Kerroin hänelle kevään aikataulusta yleisesti ja meneillään olevista pääteemoista, eli uuden tavaran

tulosta ja sesongin vaihteesta, sekä siitä, miten nämä vaikuttavat työskentelyymme tavaravirran ja asiakaskäyttäytymisen suhteen. Hänen työharjoittelun pääaiheena oli myynti ja asiakaspalvelu, eli pääpaino tulee olemaan niiden opastamisessa, mutta sivuamme koko osaston toimintaa harjoittelun aikana.

Keskiviikko 28.3.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä myymälänjohtajan kanssa. Käsittelimme myös toimipaikkamme maaliskuun kulut tässä yhteydessä ja informoimme pääkonttorin kirjanpitoa toimenpiteistä. Osastollamme kävi tänään tuote-edustaja pitämässä koulutusta henkilökunnalle uuden pohjallislaitteen käytössä. Toimipaikkamme on osa testiryhmää, jossa testataan tätä uutta pohjalliskonetta ja palautteemme ja myynnin perusteella yhteistyö saattaa laajentua koko konsernin laajuiseksi. Laite analysoi asiakkaiden jalat tuntolevyn avulla ja suosittelee muutamasta eri mallisesta pohjallisesta asiakkaalle sopivaa mallia. Laite oli ollut osastollamme vasta parin tunnin ajan, kun sain myytyä ensimmäisen parin pohjallisia asiakkaalle.

Jatkoin harjoittelijan perehdytystä esillepanojen suhteen ja annoin hänelle työtehtäväksi tehdä esillepanon yhden merkin jalkineista. Opastin ensin, kuinka kengät tulee asettaa telineeseen, jonka jälkeen hän jatkoi työskentelyä. Lopuksi kävimme yhdessä läpi tehdyn työn ja annoin hänelle palautteen. Pääosin työ oli tehty hyvin, ainoastaan pientä korjattavaa löytyi. Perustelin harjoittelijalle korjaustarpeen, jotta hän ymmärtäisi, minkä takia hänen tekemäänsä työtä korjataan ja minkä hän voisi seuraavalla kerralla tehdä eri tavalla. Esimiehen tulee aina katsoa peiliin, mikäli työntekijä tai harjoittelija ei suorita tehtävää odotetusti. Se vain tarkoittaa, että ohjeistus ei ole ollut riittävän yksityiskohtainen. Jatkossa opastan harjoittelijaa entistä tarkemmin.

Lauantai 31.3.

Työvuoro alkoi kello 9.30. aamulla. Avasin myymälän yhdessä myymälänjohtajan kanssa. Päivä oli asiakkaiden suhteen hiljainen, joten minulla oli aikaa tehdä kehitystoimenpiteitä osastolla. Sain järjesteltyä uudelleen reklamaatioalueen ja sijoitin sinne käsiteltävänä olevat reklamaatiot. Tein reklamaatioalueelle omat hyllyt käsittelemättömille reklamaatioille, käsittelyssä oleville reklamaatioille ja reklamaatioille, joista on jo saatu päätös ja se on ilmoitettu asiakkaalle. Muutoksen jälkeen myyjät

löytävät nopeasti reklamoidut tuotteet ja osastonhoitaja näkee heti kun tulee sisään toimistoon, onko uusia reklamaatioita tullut. Kävin läpi muutoksia henkilökohtaisesti myyjien kanssa ja keskustelin, mikä oli muuttunut ja miten jatkossa tulee toimia. Perustelin myös, miksi tämä muutos on tarpeellinen. Saamani palaute oli pääosin positiivista. Jonkin verran keskustelimme myyjien kanssa heidän roolistaan reklamaatioiden käsittelyssä ja kaikki eivät olleet tyytyväisiä kasvavaan vastuuseen, vaikka itse valvonkin jatkossa toimintaa ja käsittelen reklamaatioita samalla tavalla kuin ennenkin. Ainoastaan poissa ollessani myyjien tulee ottaa suurempi vastuu käsiteltävistä reklamaatioista. Myyjät tykkäsivät alueen selkeydestä ja kokivat, että heidän on helpompi löytää käsiteltävät reklamaatiot alueelta.

Reklamaatiomuutoksen lisäksi tein yhdessä erään myyjän kanssa esillepanojen muutoksia, jotta osastolla säilyisi tuore ilme ja uudet tuotteet tulisivat asiakkaiden nähtäville paremmin.

Viikkoanalyysi

Kulunut työviikko oli lyhyempi kuin normaalisti ja se ei ollut niin raskas kuin edellinen. Tällä viikolla pystyin keskittymään yleiseen työskentelyyn, kun kampanja on ohi. Olen tyytyväinen, että reklamaatioiden hoitoalue selkeytyi ja opastus työntekijöille uudesta työskentelytavasta alkoi. Nyt täytyy alkaa seurata, miten se toimii käytännössä. Käyn läpi reklamoitujen tuotteiden tilannetta jokaisessa työvuorossa ja vertaan niiden sijaintia reklamaation käsittelyvaiheeseen. Tuotteen pitäisi vaihtaa hyllyä aina kun asian käsittely etenee. Mikäli henkilökunnalta tulee parannusehdotuksia, kirjoitan ne paperille ja käyn läpi asian henkilökunnan kanssa vuoropuheluna.”Ideana on, että uutta toimintakonseptia ja näitä paikallisia ratkaisuja kehitetään vastavuoroisesti niin, että strategisen suunnittelun ja paikallisen kehittämisen välille syntyy vuoropuhelu.” (Virkkunen & Ahonen, 2007)

”Toimintatapojen ja varsinkin rutiinien muuttaminen on työlästä, organisaation johdon pitää asettaa sellaiset vaatimukset tai suoranaiset pakotteet, että muutosten toteuttamista ei voida välttää erilaisiin tekosyihin, kuten kiireeseen, vedoten. Tämä tarkoittaa sitä, että hankkeesta vastaavan johdon pitää todella tietää, mitä se haluaa.”(Järvinen, 2014, 130.) Muutosprosessin käynnistymisen jälkeen esimiehenä valvon muutoksen toteutumista.

”Uudistusten ja kehittämishankkeiden johtamien vaatii päämäärätietoista ja selkeään päätöksentekoon nojaavaa esimiestyötä. Pelkkä hyvä tahto ja halu uudistaa eivät yksin riitä: johdon pitää osata myös vaatia sitä, mitä se pitää tavoittelemisen arvoisena.” (Järvinen, 2014, 130.)

Mikäli työskentely ei jostain syystä toimi halutulla tavalla, prosessia täytyy muokata hieman. Nopea reagointi on tarpeen tällöin, asiaa ei sovi jättää hautumaan pitkäksi aikaa, sillä se tarkoittaisi vain sekavia hetkiä työntekijöiden ja asiakkaiden parissa. Mikäli huomaisimme, että asia johtuu vain yksittäisestä työntekijästä, hänelle tulee tällöin pitää perusteellisempi koulutus asian suhteen. Lähiviikot kertovat asiasta lisää.

Toinen positiivinen asia viikossa oli uuden harjoittelijan aloittaminen. Uusi työntekijä tuo aina uudenlaisen perspektiivin omaan työhön ja opettamiseen käytettävä aika on myös itselleni muistin virkistämistä kaikista säännöistä ja ohjeista. Koska kyseessä on tämän harjoittelijan vasta toinen työelämäkokemus, kerron hänelle myös yleisesti työelämän pelisäännöistä ja alan tavoista. Vertaan yritystämme kilpailijoihimme ja kerron, miksi me teemme tietyt asiat tietyllä tavalla. On myös opettavaista huomata, miten työtehtävän ohjeistaminen tulee tehdä äärimmäisen yksinkertaiseksi, mutta kuitenkin tarkaksi, harjoittelijan ollessa kyseessä. Toisille työntekijöille voi kertoa yleisesti, mitä tulee tehdä, mutta harjoittelijalle pitää myös selostaa ja näyttää, miten asiat tehdään. Tämä myös toisaalta lisää arvostustani vakiintunutta ja asiantuntevaa työntekijäjoukkoamme kohtaan.

2.4 Viikko 14

Tiistai 3.4.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla toisen pääsiäispäivän jälkeen. Avasin myymälän yhdessä myymälänjohtajan kanssa ja hoidin tilipalvelussa kuukauden vaihteen työtehtävät. Arkistoin edellisen kuukauden tositteet ja koostin yhteenvedon kassatilityksistä pääkonttorin kirjanpitoon. Lisäksi perustin uudet kansiot tietokoneelle huhtikuun raportteja varten. “Tilikauden tositteet, liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto sekä muu mahdollinen liiketapahtumia varmentava kirjanpitoaineisto on säilytettävä vähintään 6 vuotta sen vuoden lopusta lukien, jonka aikana tilikausi on päättynyt.” (Verohallinto, vero.fi 2018) Säilytämme nämä tositteet kronologisessa järjestyksessä, josta ne on helposti saatavilla.

Aloitimme osastolla sesongin vaihdon viimeistelyn. Varastoimme viimeiset myymättömät talvikengät ja teimme tilaa kesäkengille. Teimme esillepanoja yhteistyössä myyjien kanssa uusista malleista. Tilasin myös lisää tarvikkeita, kuten pidikkeitä, keskusvarastoltamme, jotta saamme kesäkenkiä paremmin esille.

Ehdin työpäivän aikana miettiä reklamaatioalueen toimivuuden seurantamenetelmää. Yksi konkreettinen mittari tulee olemaan keskimääräinen käsittelyaika. Reklamaatiot pitäisi saada eteenpäin toimittajille maksimissaan päivän tai parin viiveellä, jotta voimme odottaa heiltä lausuntoa takaisin noin viikon kuluessa asiakkaan reklamointipäivästä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivuilla ohjeistetaan vastaamaan reklamaatioon kohtuullisessa ajassa, alan vakiintuneena tapana on ollut vastata asiakkaalle maksimissaan muutaman viikon sisällä reklamaation tekemisestä.

Keskiviikko 4.4.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä myymäläpäällikön kanssa ja hoidin tilipalveluosuuden. Myymälän avauduttua jatkoimme tavaran purkua varastosta osastolle. Opastin harjoittelijaamme tavaroiden esillepanossa osana perehdytystä. “Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin. Erityisen tärkeää on perehdyttää työuraansa aloittavat nuoret työntekijät.” (Työturvallisuuskeskus, ttk.fi, 2018) Yrityksemme perehdyttää jokaisen uuden ja tehtävää vaihtavan työntekijän. Samoin jos työmenetelmät muuttuvat ja otetaan käyttöön uusia koneita tai laitteita, kuten kassalaitteita. Harjoittelijamme suoriutuu tehtävistään hyvin ja hän toivoi mahdollisia lisätehtäviä muilta osastoilta, sillä hän on vaatetusalan opiskelija, eikä jalkineet ole hänen ydinosaamistaan. Lupasin keskustella myymälänjohtajamme kanssa asiasta, tärkeintä on, että hän saa harjoittelustaan mahdollisimman paljon irti. Joskus tosin oman mukavuusalueen ulkopuolella toimimisestakin on paljon hyötyä ja se tuo uutta osaamista.

Torstai 5.4.

Työvuoro alkoi kello kymmenen aamulla. Menin osaston avattuani varastoon hoitamaan matkalaukkulähetyksen toiseen myymälään kuntoon. Teimme varastomiehen kanssa inventaarion lähtevistä tuotteista ja määristä ja kirjasimme ne kahdelle eri lähetyslistalle sekä valmistelimme kuorman. Logistiikkayritysten liitto ry:n materiaalipankista löytyvän yleisen pakkausohjeen mukaan tiekuljetussopimuslaki määrää,

että “lähettäjä vastaa tuotteen riittävästä pakkaamisesta ja merkitsemisestä.” Lähettäjä ei ole oikeutettu korvauksiin, mikäli tuote ei ole pakattu riittävästi. Huomioimme tämän aina valmistellessamme lähetyksiä varastossa. Kuljetuksessa vaurioitunut tuote aiheuttaa turhia välittömiä ja mahdollisia välillisiäkin kuluja esimerkiksi asiakassuhteen kariutumisesta johtuen. Osastolla jatkoimme edelleen sesongin vaihtamista talvesta kesään. Uusien kesämallien tulo hiipuu vähitellen ja saamme rakennettua osastoa selkeämmin, kun meillä on tieto saatavilla olevista malleista ja määristä.

Lauantai 7.4.

Viikkovapaan jälkeen työvuoro alkoi kello 12.15, toimin myymälän päivystävänä esimiehenä ja suljin myymälän. Päivä oli melko rauhallinen asiakkaiden suhteen, mutta pääpaino oli silti asiakaspalvelussa ja myynnissä sekä myyjien opastamisessa ja koordinoimisessa. Kassalaitteistomme jumittui muutamaan kertaan ja kassalaatikoiden avautumisessa oli ongelmia. Näistä tilanteista selviydyttiin sisäisen viestinnän ja ohjeistuksen avulla.

“Onnistuessaan sisäinen viestintä sitouttaa, motivoi ja tuo ihmisistä parhaat kyvyt esille. Tämä näkyy laadukkaimpina tuotteina ja palveluina – loppukäyttäjälle parempana asiakaskokemuksena. Sisäisellä viestinnällä mahdollistetaan niin liiketoiminnallisten kuin mielikuvallistenkin tavoitteiden saavuttaminen.” (Kekäläinen, reco.fi, 2018)

Päivän aikana tapahtuneet ongelmatilanteet tukevat esitettyjä argumentteja, pystyimme yrityksemme sisäisen viestinnän avulla korjaamaan ongelmatilanteen ilman ulkopuolista apua ja asiakkaamme kokivat, että meiltä löytyy tietoa ja osaamista välittömiin korjaustarpeisiin ja poikkeustilanteisiin.

Viikkoanalyysi

Kulunut työviikko oli melko monipuolinen. Tein monia erilaisia tehtäviä ja jouduin ottamaan eri asioita huomioon, kuten kassalaitteiston vikatilanneohjeistuksen, rahdin pakkausmääräykset, tilipalveluohjeistuksen ja lain määräämät tositteiden tallennustavat sekä työntekijöiden perehdytysohjeet. Nämä olivat kuitenkin vain muutamia poikkeustilanteita, pääpaino oli tavaran siirtämisessä varastosta myymälään ja esillepanojen ohjeistamisessa myyjille.

Reklamaatioalue vaikuttaa toimivan suunnitellulla tavalla. Suurin testi sille tulee kuitenkin vasta sitten, kun olen poissa jonkin aikaa. Myyjien täytyy tuolloin pystyä huolehtimaan reklamaatioista itse ohjeistuksen mukaisesti. Siihen asti seuraan tilannetta ja reklamaatioiden käsittelyaikoja sekä alueen järjestyksen pysymistä oikeana.

Olen pystynyt vastaamaan myös työntekijöiden kysymyksiin ja selventämään heille epäselviä kohtia. Keskustelu on ollut avointa ja kommentoivaa. Muutokselle on koettu olevan tarvetta.

”Työpaikalla ei tulisi koskaan ryhtyä sellaiseen kehittämistyöhön, jota esimiehet ja johto eivät koe välttämättömäksi ja jota he eivät kykene perustelemaan niin, että kaikki voivat ymmärtää sen tarkoituksen.” (Järvinen, 2014, 127.)

Tästä ei vaikuttaisi muodostuvan ongelmaa osastollamme. Kaikki kokevat muutoksen hyväksi asiaksi. Työyhteisön toimintatapojen kehittäminen voi kuitenkin olla yritykselle myös haitallista.

”Työyhteisön kehittämiseen uhrataan paljon aikaa ja rahaa, mutta silti se jää usein koregrafiaksi, joka ei kosketa henkilöstön arkitodellisuutta. Tämä johtuu siitä, että kehittämistyön onnistumisen edellytykset ovat puutteelliset. Valitettava seuraus tällaisesta puuhastelusta kehittämisen nimissä on, että se turhauttaa ja ärsyttää henkilöstöä ja vie pohjaa tuleviltakin kehittämishankkeilta.” (Järvinen, 2014, 121.)

Järvisen mukaan esimiehen kannattaa suhtautua kriittisesti erilaisiin kehittämisprojekteihin ja –menetelmiin, jotta kehittämistoiminta ei lisää hankaluuksia vaan helpottaa ja tehostaa työntekoa. Hän painottaa myös henkilöstölle selittämisen tärkeyttä, henkilöstö haluaa tietää, miksi kyseinen hanke on tärkeä.

”Tämä miksi-kysymys ei nouse esiin vain kehittämishankkeen suunnittelu- ja käynnistysvaiheessa, vaan se tulee esiin projektin eri vaiheissa ja varsinkin silloin, kun pitäisi todella muuttaa joitakin toimintatapoja tai omaksua uusia.” (Järvinen, 2014, 128.)

Minun täytyy siis esimiehenä olla jatkuvassa valmiudessa vakuuttamaan työntekijät muutoksen hyvistä puolista.

2.5 Viikko 15

Tiistai 10.4.

Maanantai oli vapaapäivä tasoitusjakson aikana kertyneiden työtuntien takia. Tänään aloitimme rakentaa uutta shop-in-shopia osastollemme. Pääkonttorimme päätti muutama viikko sitten laajentaa tuotevalikoimaamme ja teki yhteistyösopimuksen ranskalaisen valmistajan ja heidän suomalaisen maahantuojan kanssa. Tavarantoimittaja toimitti varastoomme sekä myyntiartikkelit, että esillepanotelineet osissa. Ennalta tiesimme, että esillepanotelineet vievät seinätilaa kolmen noin metrin levyisen moduulin verran, joten tiivistimme ja siirsimme muita tuotteita sen verran, että saimme seinätilaa tyhjäksi tarvittavan määrän. Korkeutta telineellä on kolme metriä. Roolini tässä operaatiossa oli organisoida tuotejärjestys ja ohjeistaa apunani olevia myyjiä tuotteiden siirrossa. Saimme päivän aikana seinätilan tyhjäksi ja aloimme purkaa esillepanotelineitä lavoilta. Kokoamistyö päätettiin kuitenkin siirtää seuraavalle päivälle.

Keskiviikko 11.4.

Tänään olin päivystävä esimies ja suljin myymälän. Tämän takia työvuoroni alkoi vasta iltapäivällä. Aamupäivän aikana myymälänjohtajamme oli yhteistyössä myyjien kanssa saanut rakennettua shop-in-shopiin seinätelineen valmiiksi. Yhdessä vielä viimeistelimme asennustyön ja telineen valaistuksen. Totesimme, että teline on edustava ja näyttävä sekä melko kookas, joten se varmasti tulee keräämään huomiota osastollamme. Myös telineen sijoituspaikka osastollamme on keskeinen ja näkyvä. Matkalaukkujen hintaluokka on 150-380 euroa, joten sijoitimme shop-in-shopin arvokkaampien jalkineiden alueelle, jossa todennäköisesti myös oikea asiakaskunta kohtaa tuotteet. Aloitimme matkalaukkujen purkamisen ja esille laittamisen. Etsin toiminnanohjausjärjestelmästämme oikeat koodit kullekin uudelle laukulle ja hinnoittelin ne, myyjät asettivat ne telineeseen. Kokeilimme muutamia eri esillepanoja, kuten kokoluokan mukaan sekä värimaailman mukaan. Päädyimme kuitenkin asettamaan laukut mallisarjojen mukaan esille, sillä mielestämme niin laukuista saa selkeämmän käsityksen ja meidän on helpompi myydä sekä iso ruumaan menevä laukku, että samaan sarjaan kuuluva pieni käsimatkatavaralaukku samalle asiakkaalle.

Torstai 12.4.

Työvuoro alkoi kello 12. Saimme valmiiksi kaikkien matkalaukkujen esillepanon ja lähetimme valmiista shopista pääkonttorille valokuvat. Saimme sieltä kiitosta hyvin tehdystä työstä. Olimme ensimmäinen myymälä, joka sai shopin rakennettua ja annoimme myös pääkonttorille tärkeää tietoa esillepanotelineen rakennustavasta, sillä

myymäläkoordinaattorimme ei ollut saanut täysin selkeää tietoa telineiden rakentamisen vaativuudesta. Pystyimme vahvistamaan, että teline on mahdollista rakentaa ja asentaa ilman ulkopuolisen kalusteasentajan palveluita. Havaitsimme pienen ongelman liittyen matkalaukkujen varastointiin. Pääkonttorimme oli tilannut useasta matkalaukusta monia varastokappaleita, ja koska kyseessä ovat kookkaat tuotteet, jotka tulevat kookkaissa pahvilaatikoissa, meidän varastotila meinaa jäädä pieneksi. Väliaikaisesti varastoimme laukut sesonkihyllyyn, mutta niiden lopullinen sijoituspaikka tulee ratkeamaan menekin mukaan. Jos laukkuja ei myydä usein, varastoimme ne ylähyllyille, josta niitä voi tarvittaessa täydentää.

Perjantai 13.4.

Tänään minun piti mennä töihin tuntia normaalia aikaisemmin avaamaan ovet, jotta toimipaikassamme työskentelevät sähkömiehet pääsisivät sisään ja aloittamaan työnsä hyvissä ajoin ennen myymälän aukeamista kello kymmenen. Käytin ylimääräisen tunnin hyödyksi keräämällä toimipisteemme verkkokauppatilaukset. Pakkasin tilaukset ja kuittasin ne toiminnanohjausjärjestelmään lähetetyiksi. Loppupäivä sujui kenkäprojektin parissa. Kauden vaihduttua talvesta kevääseen lasten ulkoiluvaatteet eivät tarvitse niin paljon tilaa, sillä paksut toppavaatteet eivät ole enää myynnissä. Tämän vapautuvan tilan käytämme miesten kenkäosaston hyödyksi laajennuksen muodossa, sillä miesten kengät myyvät hyvin ja niillä on tällä hetkellä suhteessa myyntiin ja tuotemäärään pieni lattiapinta-ala. Siirsimme yhtä kalusteseinää yhdessä myymälänjohtajan kanssa, jotta saisimme rakennettua selkeän tilanjakajan kenkäosaston ja lastenvaatteiden väliin. Seinän toiselle puolelle asetin yhden kenkämerkin ja seinän eteen tulevalle pöydälle keräsin kyseiseltä merkiltä kauden uutuusmalleja herättämään asiakkaiden mielenkiintoa. Seinän toiselle puolelle sijoitettiin lasten kevyttä ulkoiluvaatetusta erottamaan eri osastot selkeästi toisistaan.

Viikkoanalyysi

Kuluneen viikon teemana oli shop-in-shop –konsepti. ”Shop-in-shop tarkoittaa sitä, että olemassa olevan liikepaikan sisään laitetaan erillinen konsepti laajentamaan liikepaikan omaa tarjontaa” (Lintunen, yrittajalinja.fi, 2018) Asiakkaamme ovat usein kyselleet, myydäänkö meillä matkalaukkuja. Tähän asti olemme joutuneet pahoittelemaan tilannetta, mutta nyt alkanut yhteistyö ranskalaisen, laadukkaan valmistajan kanssa muuttaa tilanteen. Olemme saaneet käyttöömme erinomaisen valikoiman erilaisilla ominaisuuksilla varustettuja matkalaukkuja sekä heidän markki-

nointimateriaalin ja tuoteperehdytyksen. Mielestäni pääkonttorimme päätös toteuttaa brändin lanseeraus tällä tavalla antamalla tyhjä seinätila brändin käyttöön oli luontevampi ratkaisu verrattuna siihen, että olisimme vain ostaneet heiltä myytävät tuotteet ja sijoittaneet ne omiin telineisiimme. Nyt laukut tulevat paremmin esille valmistajan konseptin mukaisesti ja valikoimamme täydentyi onnistuneesti.

Nyt tekemämme shop oli melko kevyt toteutus kaikista mahdollisista shop-in-shop –versioista. Me hoidamme tuotteiden myynnin itse omiin kassoihimme, eikä kyseisellä brändillä ole omia myyjiä tai kassapisteitä. Kokemukseni perusteella tämä on hyvin yleinen tapa monella erikoiskaupan alan myymälällä. Esimerkiksi elektroniikkamyymälöillä on vahvasti brändätyt omat alueet eri merkeille, mutta myynti tapahtuu kuitenkin omien myyjien avulla. Päinvastaisena esimerkkinä Stockmann teki yhteistyösopimuksen Haltin kanssa vuonna 2015, jolloin Halti avasi Helsingin keskustan tavaratalossa oman shop-in-shop –myymälän (Stockmann OyJ, Oksanen, tiedote, 2015). Halti hoitaa oman myymälänsä kaikki toiminnot itse ja samalla täydentää Stockmannin omaa urheilun tuotevalikoimaa. Konsernimme ei ole näin vahvaa yhteistyötä vielä tehnyt minkään tavarantoimittajan kanssa, olemme toistaiseksi pysytelleet konseptoinnissa pelkkien myymäläkalusteiden ja myyjäkoulutuksen varassa. Tämä on antanut meille vapauden reagoida tarvittaessa nopeastikin muutostarpeisiin esimerkiksi valikoimassa tai tuoteryhmien sijainnissa. Mikäli olisimme vuokranneet myyntitilaa tietylle merkille tietyltä alueelta, emme voisi sille alueelle halutessamme sijoittaa sopimussyistä mitään muuta kuin tämän tietyn merkin myymälän.

Asiakkaan kannalta shop-in-shop –konsepti tietenkin lisää saatavilla olevaa valikoimaa ja palveluita. Laajat palvelut ja valikoimat saattavat myös ohjata asiakasvirtaa luokseen. Mielestäni shop-in-shop konseptoinnissa täytyy pitää mielessä asiakaskokemus ja sen miellyttävyys. Liian pitkälle vietynä konseptointina asiakas saattaa kokea tuotevertailun vaikeaksi, mikäli usealla kilpailevalla valmistajalla on omat shop-in-shop myymälät samassa rakennuksessa, mahdollisesti jopa eri kerroksissa. Myös tuotteiden kassarajoitukset turhauttavat asiakkaita, jos konseptimyymälässä ei voi maksaa mitään muita kuin sen omia tuotteita. Mutta kun shop-in-shop -konsepti on toteutettu asiakkaan ehdoilla, se voi lisätä asiakaskokemuksen miellyttävyyttä antamalla valinnanvaraa ja asiantuntevaa palvelua tuotteen valmistajan suunnittelemissa puitteissa.

Shop-in-shop –konseptointia voi toteuttaa myös verkkokauppaympäristössä. Tällöin esimerkiksi verkkokaupan teknistä hallinnointia voi toteuttaa yksi yhtiö ja myytäviä tuotteita voi hallinnoida usea eri yritys. Hyvänä esimerkkinä tästä toimii ama-

zon.com, jossa kauppapaikkaa ylläpitää amazon.com, mutta myyjinä toimii lukuisia muitakin yrityksiä amazon.comin lisäksi. Asiakas voi hakea tuotteita tuoteryhmien mukaan ja halutessaan hän voi valita tietyn myyjän yksinkertaisesti klikkaamalla listasta sen, jolta hän haluaa ostaa. Mikäli asiakas haluaa tehdä tuote- tai hintavertailua, hän voi valita kaikki myyjät kyseisestä tuoteryhmästä. Tällaisessa verkkokaupassa yksi suosittu merkki antaa näkyvyyttä myös tuntemattomammille merkeille, kun ne pääsevät vertailukohteiksi sille merkille, jota asiakas tuli katsomaan. Samoin eri ostosten maksu onnistuu usein yhdellä kertaa, vaikka asiakas ostaisikin usealta eri myyjältä, sillä teknistä puolta hallinnoi vain yksi yritys ja maksunvälityspalvelut tilittävät rahat oikeille myyjille. Asiakkaille nämä ovat helppoja ja vaivattomia kauppapaikkoja ja myyjille ne tarjoavat lisää näkyvyyttä sekä valmiin kauppapaikan, jonka ylläpidosta ei tarvitse huolehtia. Suomessa tällainen shop-in-shop –verkkokauppa ei ole vielä kovin yleinen, täällä yritykset vielä pääosin perustavat omia verkkokauppojaan ja kilpailevat kävijämääristä mainostamalla ja markkinoimalla omia verkkosivujaan. Konsernillamme on tällä hetkellä oma verkkokauppa, mutta en pitäisi mahdottomana ajatuksena, jos jonain päivänä verkkokauppamme olisi myös osa jotain suurempaa kokonaisuutta.

2.6 Viikko 16

Maanantai 16.4.

Työvuoro alkoi kello 13.15. Olin myymälän päivystävä esimies ja suljin myymälän. Työpäivän aikana kohensimme osaston ulkonäköä tekemällä somistuksia ja uudelleenjärjestelyjä esillepanojen suhteen. Delegoin työtehtäviä myyjille ja opastin heitä tarvittaessa. Käytin myös suuren osan työajasta asiakaspalveluun, sillä telineitä järjestäessä on luontevaa keskustella ohi kulkevien asiakkaiden kanssa ja auttaa heitä heidän ongelmissaan. Kaikki asiakkaamme eivät kysy itse apua, vaan he odottavat, että heitä lähestytään. Kerromme aina uusille työntekijöillemme, että myyjien palvelualttius on todella tärkeä asia myynnin kannalta. Verkkokauppojen suosion kasvaessa kivijalkamyymälöiden tulee tarjota mukava ja ihmisläheinen vaihtoehto ostamiselle.

Tiistai 17.4.

Työvuoro alkoi yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä myymälänjohtajan kanssa ja tein kuittien arkistoinnin kirjanpitoon. Osastoltamme ilmoittautui myyjä sairaaksi, joten minun oli keskityttävä paikkaamaan hänen työpanos asiakaspalvelussa.

Lähes aina kun myyjä ilmoittautuu sairaaksi lyhyellä varoitusajalla, emme ehdi saamaan ketään hänen tilalle, vaan hoidamme asiakaspalvelutehtävät olemassa olevalla miehityksellä. Asiakkaamme edustavat eri kellonaikoina selkeästi eri ikäryhmiä. Välittömästi liikkeen avaamisen jälkeen eläkeläiset ovat suurin asiakasryhmä ja he vaativat ja tarvitsevat paljon henkilökohtaista palvelua. Lounasaikaan työssäkäyvät edustavat suurinta asiakasryhmää, osa heistä haluaa hoitaa asiansa itse, mutta osa tarvitsee nopeaa opastusta, jotta pääsee jatkamaan eteenpäin. Myöhemmin päivällä ja illalla myös nuoret ja lapsiperheet asioivat liikkeessämme, mutta eläkeläisten osuus vähenee. Näiden päivän aikana tapahtuvien asiakasryhmämuutosten takia joudumme sopeutumaan huomattavan erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin.

Keskiviikko 18.4.

Työvuoro alkoi kello 12. Työntekijäpulasta johtuen siirsimme toiselta osastolta myyjiä paikkaamaan osastomme tilannetta. Toimipisteessämme on muutamia myyjiä, jotka ovat työskennelleet kaikilla osastoillamme ja pystyvät tarvittaessa palvelemaan asiakkaita asiantuntevasti ilman pitkää perehdytystä. Erikoiskaupan alalla tämä ei ole itsestäänselvyys. Esimiehenä minun tehtäväkseni jäi vain pikaisesti opastaa heille, mitä tuoteryhmiä löytyy mistäkin ja mitä kampanjoita meillä on aktiivisena. Lopun työajasta pystyin käyttämään asiakaspalveluun ja myyntiin. Asiakkaiden suhteen päivä oli vilkas. Lämpenevillä päivillä on selkeä vaikutus ihmisten ostokäyttäytymiseen, nyt ostetaan uutta kevät- ja kesäsesonkia ja talvituotteita ei enää edes kysytä.

Torstai 19.4.

Työvuoro alkoi kello 13.15. Olin myymälän päivystävä esimies ja suljin myymälän. Eräs osastomme työntekijä täyttää perjantaina 60 vuotta ja tänään kävimme yhdessä myymälänjohtajan ja hänen kanssa juhlalounaalla, jonka jälkeen kukitimme ja luovutimme lahjan työntekijälle. On mukavaa, että yrityksemme muistaa pitkäaikaisia työntekijöitään heidän merkkipäivinä. Juhlalounas olikin päivän ainoa poikkeustilanne, muuten työpäivä kului jälleen myynnin ja asiakaspalvelun parissa työntekijöiden sairaslomista johtuen. Eniten sairaslomat näkyvät varastotyöskentelyssä. Kun ei ole ylimääräisiä käsiä osastolla, myynti menee kaiken edelle. Kaikki saapuva uusi tavara saa odottaa hyllyttämistä, kunnes tilanne normalisoituu. Ainoastaan asiakastilaukset käsitellään ja osaston täydennyskeräys tehdään, muuhun ei jää aikaa.

Perjantai 20.4.

Työvuoro alkoi tuntia normaalia aikaisemmin, eli kahdeksan aamulla, myymälänjohtajan pyynnöstä. Kuluneen viikon tiistain ja keskiviikon välisenä yönä myymälässämme suoritettiin liukuportaiden pesu ja huolto, jonka työnjälkeen emme olleet tyytyväisiä. Myymälänjohtaja oli tehnyt reklamaation työn suorittaneelle yritykselle, joka oli luvannut tulla tänään aamulla korjaamaan epäkohdat. Myymälänjohtaja pyysi minua päästämään työmiehet sisään ja selostamaan heille, mitä pitäisi vielä tehdä ja valvoa työn suorittamista. Työ sujui hyvässä tahdissa ja saimme liukuportaat käyttöön ennen myymälän avaamista. Loput työpäivästä sujui jälleen asiakkaiden parissa.

Viikkoanalyysi

Kulunut viikko oli erittäin asiakaspalvelupainotteinen johtuen sairaspoissaoloista. Asiakaspalvelussa onnistuminen on jokaisen liikeyrityksen tavoite. Jos asiakaspalvelussa ei onnistuta, yrityksen elinkaari jää todennäköisesti lyhyeksi. Hyvä palvelu on myös kilpailuvaltti. Asiakaspalvelutilanne on aina yksilöllinen, jokainen ihminen kokee asiat eri tavalla ja jokainen yritys ohjeistaa työntekijöitään eri tavoin. Aina asiakaspalvelussa ei kuitenkaan voi onnistua. Yritykset voivat kuitenkin oppia myös huonosti menneistä asiakaspalvelutilanteista ja mahdollisesti pyrkiä korjaamaan toimintatapojaan. Palveluun liittyvät palautteet ja reklamaatiot tuleekin käsitellä aina viipymättä ja tehokkaasti. Palautteen jättäneeseen asiakkaaseen on myös hyvä olla yhteydessä ja tarvittaessa käydä asia läpi hänen kanssaan selventäen ja pahoitellen tapahtunutta.

Nykypäivänä kuluttajat kohtaavat asiakaspalvelua monella eri tasolla. Yritykset palvelevat asiakkaitaan monikanavaisesti, esimerkiksi myymälän, verkkosivujen, puhelimen, chatin, sähköpostin ja kuriirien välityksellä. Jokainen näistä kanavista on nykypäivänä tärkeä kontakti asiakkaaseen ja minkään merkitystä ei voi väheksyä. Asiakas on aina yhtä tärkeä riippumatta siitä, mitä yhteydenpitoväylää hän haluaa käyttää yritykseen. Myymälärajapinnassa henkilön huomioiminen on tärkeää, ja sähköisessä viestinnässä reagointinopeus vastaanotettuun kontaktiin korostuu. Asiakasta ei myöskään pidä ohjata tietyn kanavan käyttöön, vaan asiakkaan tulee aina saada itse valita haluamansa yhteydenottotapa.

Verkkosivujen kautta yritykset palvelevat asiakkaitaan informaatiolla ja selkeydellä. Asiakas haluaa löytää etsimänsä tiedon mahdollisimman vaivattomasti ja nopeasti. Mikäli asiakas haluaa löytää tuotteen hintatiedon, etsintä verkkosivuilla ei saa päät-

tyä yhteydenottopyyntöön. Puhelimen välityksellä yritykset voivat palvella asiakkaitaan monellakin eri tavalla. Puheyhteys tarjoaa aina läheisemmän kontaktin asiakkaaseen kuin kirjoitettu sana. Myös lisäpalvelut, kuten puhelinvaihde ja takaisinsoitto, palvelevat asiakasta monipuolisesti. Puhelinvaihteesta asiakas saa pyytämällä oikean henkilön puhelimeen ja takaisinsoitto mahdollistaa sen, että asiakkaan ei tarvitse olla jonossa, vaan yritys soittaa takaisin asiakkaalle lupaamassaan aikaikkunassa. Yrityksen puhelinpäivystys voi myös olla avoinna laajemmalla aikataululla kuin varsinainen myymälä tai toimipaikka. Tällöin asiakkaiden ei tarvitse odottaa myymälän aukeamista, vaan he voivat lähestyä yritystä myös poikkeuksellisina ajankohtina.

Yritysten käyttämät kuriiripalvelut tavaroiden kotiinkuljetuksissa ovat myös tärkeä kontaktipinta asiakkaisiin. Mikäli tavarantoimitus tulee useita tunteja sovitusta ajasta myöhässä, asiakas usein yhdistää ongelman tavaran myyneeseen yritykseen, vaikka ongelma olisikin kuriiriyhtiöllä. Myös kuriirin käytös ja siisti ulkoasu vaikuttavat asiakkaan mielikuvaan tavaran myyneestä yhtiöstä. Yritysten tulisikin seurata käyttämiensä alihankkijoiden palvelua. Usein on myös hyvä sopia palveluehdoista jo yhteistyösopimusta laadittaessa.

2.7 Viikko 25

Maanantai 18.6.

Työvuoro alkoi kello kahdeksan aamulla. Pitkältä lomalta palatessani oli vuorossa alennusmyyntien aloitus. Alkuperäisen suunnitelman mukaan alennusmyyntien piti alkaa juhannuksen jälkeen, mutta markkinointiosasto päätti aikaistaa aloitusta kilpailutilanteesta johtuen. Meille tämä merkitsi hieman nopeampaa kampanjan rakentamista. Työntekijät olivat jo hinnoitelleet tuotteet valmiiksi alennuslistojen mukaisesti ja minä tein muutamia esillepanoja ja selkeytin tuoteryhmien sijoittelua keskittämällä kuluvan sesongin tuotteet keskeiselle paikalle selkeillä hintamerkinnöillä.

Kävin läpi varastojamme yhden myyjän kanssa ja tilasimme lisää hyvin myyneitä tuotteita keskusvarastolta ja eräästä toisesta myymälästä, jossa oli myyty vain joitain kappaleita kyseistä tuotetta. Kävimme läpi tuotteita myyjän kertomuksen mukaan viime aikoina hyvin myyneistä tuotteista. Otimme huomioon myös tuotteet, joita ei meillä ollut enää jäljellä kuin pari kappaletta, sillä on koko konsernin etu, jos saamme myytyä tuotteet mahdollisimman nopeasti saaden lisää varastotilaa uusille tuotteille. Lisäksi yhtiö saa parhaan mahdollisen katteen tuotteista, kun ne eivät jää varastoon seisomaan kunnes pääkonttori lisää ne alennuslistoille. Kirjasin samalla

ylös jatkuvia malleja, joita alamme seuraamaan säännöllisesti. Tällä tavalla toimien varmistamme niiden riittävyyden asiakaskysyntään verrattuna. Kyseiset mallit ovat valittu jatkuviksi varastomalleiksi hyvän menekin ja neutraaleiden kaavojen ansiosta. Tuotteiden valmistajat eivät myöskään muuta näiden tuotteiden ulkonäköä vuosien saatossa, vaan valmistavat aina uuden erän samalla kaavalla ja materiaalilla.

Tiistai 19.6.

Työvuoro alkoi kello kahdeksan aamulla. Viimeistelin osaston kyltityksen aamulla ennen kuin myymälä avautui. Asetin logot ja prosenttialennuskyltit paikoilleen. Myymälän avauduttua keskityin asiakaspalveluun. Ennen lomaani tein selkeytyksiä reklamaatioalueeseen ja käytäntöihin. Kävin läpi nyt lomani jälkeen työntekijöiden kanssa alueen toimivuutta. Eräs kommentti oli, että reklamaatioiden hoidossa ei itsessään ollut ongelmia niin kauan kunnes toinenkin osastonhoitaja oli yhtä aikaa lomalla kanssani. Tällöin myyjät jättivät reklamaatiot odottamaan hänen paluutaan.

Tämä sai minut ajattelemaan, oliko opastuksessani jotain puutteita vai oliko kyseessä työntekijöiden motivaation puute.

Keskiviikko 20.6.

Työvuoro alkoi kello kahdeksan aamulla. Hoidin aamun tilipalvelun yhdessä myymälänjohtajan kanssa ja kävimme läpi edellisen päivän raportit ja kuitit. Osastomme toimintaan tuli tutustumaan uuteen, syksyllä avattavaan myymälään palkattu osastonhoitaja, jolle kerroimme toimipisteemme toimintatavoista ja –ympäristöstä yleisesti. Pääkonttorimme haluaa, että myymälät noudattavat samoja toimintatapoja, jotta asiakaskokemus olisi yhteneväinen jokaisessa myymälässä. Tämän takia uusien myymälöiden esimiehet työskentelevät jonkin aikaa muissa myymälöissä ennen kuin heidän myymälä avataan. Opastamme mielellämme uusia esimiehiä, sillä yhteneväiset toimintatavat helpottavat myös meidän päivittäistä työskentelyä, esimerkiksi tavarasiirtojen suhteen.

Keskustelin työntekijöiden kanssa reklamaatioiden hoidosta. Saamani palautteen mukaan reklamaatioiden hoito koetaan haasteelliseksi johtuen suuresta määrästä tavarantoimittajiamme, joilla on jokaisella omat reklamaatiokäytäntömme. Yrityksellämme on kymmeniä eri maahantuojia ja valmistajia toimittajina. Jokaisella näistä on erilliset sopimukset tuotteiden reklamoinneista ja hyvityksistä. Osa antaa meidän

tehdä hyvityspäätöksen suoraan, osa taas haluaa yksityiskohtaiset tiedot reklamaatioista omilla kaavakkeillaan lausuntoa varten, jonka perusteella me teemme päätöksen. Työntekijät kokevat tämän hankalaksi, koska muistettavaa on paljon.

Sunnuntai 24.6.

Työvuoro alkoi kello 11.30. Avasin myymälän ja toimin myymälän päivystävänä esimiehenä. Työpäivä painottui asiakaspalveluun ja myymälätoimintojen valvomiseen. Koska myymälä oli auki vain kuuden tunnin ajan, emme aloittaneet myyjien kanssa mitään suurempaa projektia vaan keskityimme asiakaspalveluun. Keräsimme edellisen aukiolopäivän myydyt tuotteet varastosta tulostamani täydennysraportin mukaan ja kävimme läpi verkkokauppatilauksia. Verkkokauppatilauksista keräsimme valmiiksi maanantaiaamua varten oman osastomme tuotteet. Tällä tavalla maanantaiaamun toimenpiteet nopeutuvat huomattavasti, kun keräilijän ei tarvitse etsiä myytyjä tuotteita. Vaikka meillä on oma osastomme, meidän täytyy myös muistaa ajatella kokonaisuutta ja auttaa toisia osastoja, jos vain jotenkin voimme.

Viikkoanalyysi

Kuluneella viikolla työstin reklamaatioprojektia keskustellen työntekijöiden kanssa reklamaatioiden hoidosta. Työntekijät olivat tyytyväisiä reklamaatioalueen selkeyteen ja järjestelmällisyyteen. He kokivat kuitenkin vaikeaksi hahmottaa eri tavarantoimittajien reklamaatiokäytäntöjä, sillä ne poikkeavat toisistaan joskus huomattavan paljon. Saamani palautteen perusteella tein listauksen tavarantoimittajista, jotka sallivat meidän päättää reklamaatioista suoraan ilman heidän kommentointia. Lähteenä tähän listaukseen käytin pääkonttorimme luomaa tietokantaa kaikista tavarantoimittajista ja heidän kanssaan sovituista reklamaatiokäytännöistä. Tämä helpottaa työntekijöiden reagointia eri reklamaatioihin ja nopeuttaa päätöksentekoprosessia. Välittömät kommentit listauksesta oli kiittäviä. Työntekijät kokivat listauksen ulkoasun selkeäksi ja informatiiviseksi. Listan avulla he pystyvät äkkiä tarkastamaan, onko yrityksellämme päätäntävalta reklamaatiossa vai joudummeko viemään asian eteenpäin tavarantoimittajalle. Koska hyvityspäätös reklamaatioon voidaan usein tehdä nopeasti, asiakas kokee palvelun tehokkaaksi ja mutkattomaksi.

2.8 Viikko 26

Maanantai 25.6.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä myymälänjohtajan kanssa ja tein tilipalvelutyöt. Tarkastimme palautuskuitit ja tilitetyt rahat käteismyynneistä. Tulostin myös uuden viikon työvuorolistat toimiston seinälle. Jokaisella osastolla on omat työvuorolistat, mutta vain toimiston listaan tehdyt muutokset ovat virallisia, sillä toimistoon pääsee vain esimiehet, joilla on oikeus tehdä muokkauksia työvuoroihin esimerkiksi sairastapauksen takia. Kaikkiin muutoksiin kysytään aina suostumus työntekijältä, ilman työntekijän suostumusta on laitonta muuttaa julkaistuja työvuoroja lyhyellä varoitusajalla. Usein pystymme kuitenkin paikkaamaan poissaolevan työntekijän vuoron tekemällä yhteistyötä eri osastojen välillä siirtämällä vuorossa olevia työntekijöitä eri osastoille. Työpäivä oli asiakaspalvelupainotteinen.

Tiistai 26.6.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Tein tilipalvelutyöt ja avasin myymälän yhdessä myymälänjohtajan kanssa. Toimistotöiden jälkeen siirryin osastolle ja keskityin asiakaspalveluun. Teimme muutamia muutoksia esillepanoihin. Keskitimme erään valmistajan kaikki alemallit myymälän etualalle. Näin saimme tehtyä ajankohtaisen esillepanon, joka on rauhallisen näköinen, sillä kyseisen malliston mallit ovat hyvin samankaltaisia. Asiakkaamme kokevat selkeät esillepanot kutsuviksi ja kommentoivat, että tuotteet ovat helppoja löytää kun ne ovat järjestyksessä. Huolehdimme yhdessä työntekijöiden kanssa, että etenkin myymälän etualalla olevat tuotteet ovat siististi esillä. Tällä tavalla pidämme myymälän ulkoasun edustavana. Myös konsernimme toimintaopas edellyttää myymälöiden pitämistä siisteinä ja edustavina.

Torstai 28.6.

Työvuoro alkoi kello 12.15. Olin myymälän päivystävä esimies ja suljin myymälän. Aloitin työpäivän käymällä varastossamme tutkimassa uusia myyntiin tulevia tuotteita. Kirjasin muutaman vastaanoton toiminnanohjausjärjestelmäämme ja tulostin tuotteisiin hintalaput sekä varastointitunnukset. Useat tuotteet olivat syksyn kampanjamalleja, jotka pidetään varastossa kunnes kampanja alkaa. Kampanjamallit tulevat yleensä ensimmäisten joukossa uuden sesongin tavaroista. Syy tähän on se, että tilaukset näistä tuotteista on tehty hyvissä ajoin, jopa vuotta ennen. Tavarantoimittajat ovat voineet valmistaa nämä erät ensin, sillä niillä on ollut jo valmis osta-

ja. Muut sesonkiin tulevat mallit tilataan vasta lähempänä sesonkia ja näiden valmistus tapahtuu hyvin pikaisella aikataululla verrattuna kampanjamalleihin. Koska kampanjamallit tilataan hyvissä ajoin, toimittajat pystyvät tekemään niistä hyviä tarjouksia ja tällä tavoin pystymme myymään tuotteet alehinnoin.

Päätimme pitää varastossa myös muut saapuneet mallit, sillä ne eivät olleet vielä ajankohtaisia ottaen huomioon kesän sääolosuhteet. Nämä saapuneet mallit otetaan myyntiin vasta kesän päätteeksi kun lämpötilat kääntyvät laskuun.

Perjantai 29.6.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä kollegani kanssa ja tein tilipalvelutehtävät. Toimistotöiden jälkeen olin myymälässä kunnes lisää henkilökuntaa saapui osastolle. Tämän jälkeen siirryin varastoon ottamaan jälleen uusia tuotteita vastaan. Pakkasin ja postitin myös edellisen vuorokauden aikana myymälämme tulleet verkkokauppatilaukset. Tulostin jokaiseen lähetykseen lähetyslistan, palautusohjeet sekä kaksi postin pakettitarraa, toisen lähettämistä ja toisen mahdollista palautusta varten. Etämyynnissä asiakkaalla on lain mukaan 14 vuorokautta aikaa tutustua tuotteeseen ja hän voi palauttaa käyttämättömän tuotteen myyjälle syystä riippumatta tuona aikana. Verkkokaupan keräilyvuorossa oleva henkilö vastaa myös postin mukana tulevien palautusten käsittelystä ja hyvityslaskun tekemisestä.

Lauantai 30.6.

Työvuoro alkoi kello 9.30 aamulla. Avasin myymälän yhdessä myymälänjohtajan kanssa ja tein aamun tilipalvelutehtävät sekä lähetin raportit pääkonttorille. Käsittelin myös kesäkuun kulut ja koostin kuluista raportin pääkonttorille kirjanpitäjälle sekä hallintojohtajalle. Kulukuitit annoin myymälänjohtajalle hyväksyttäviksi ennen niiden postittamista kirjanpitoon. Tämän jälkeen siirryin osastolle myyntityöhön. Iltapäivällä kävin varastossa keräilemässä myymälätäydennykset ja samalla hyllytin sinne tulleita uusia malleja. Noudatamme tuoteryhmäkohtaista ja tuotekoodeihin perustuvaa varastointijärjestelmää, jotta tuotteiden löytäminen varastosta olisi helppoa kaikille työntekijöillemme. Varastossa ollessani osastolla työskentelevät myyjät olivat hoitaneet yhden reklamaatiotapauksen käyttäen hyväksi tekemääni listausta tavarantoimittajien reklamaatiokäytännöistä. Oli hienoa havaita, että tehdyllä työllä oli konkreettinen ja positiivinen vaikutus päivittäisessä toiminnassa.

Viikkoanalyysi

Kulunut viikko oli melko varastotyöpainotteinen. Varaston kuormittuminen on muotialalla hyvin kausiluontoinen asia. Uusia tavaroita tulee varastoon aina kuluvan sesongin puolivälin jälkeen hyvin paljon, vain osa tavaroista tulee sesongin alkuvaiheessa. Tämä osaltaan aiheuttaa kuormitusta yritysten työtilanteeseen, sillä tavallisen myyntityön lisäksi työnvoiman täytyy käsitellä suuriakin tavaramääriä. Tämä yhdistettynä lomasesonkiin tarkoittaa työntäyteisiä päiviä.

Yritys voi hieman porrastaa tavaran saapumista sopimalla tavarantoimittajien kanssa eri tuotteiden toimituspäivämäärät. Tämä kannattaa tehdä etenkin silloin, jos kyseiseltä toimittajalta on tilattu suuri määrä tuotteita. Aina nämä halutut toimituspäivämäärät eivät kuitenkaan pidä paikkaansa, toimitukset voivat viivästyä tai saapua etuajassa. Tilanne on tämä yllättävän usein. Mikäli tavara toimitetaan kovin myöhässä, se usein palautetaan sopimusehtoihin vedoten. Tällöin tuotteet eivät enää ole välttämättä edes ajankohtaisia myyntiä ajatellen. Yleisempi tilanne on tuotteiden toimittaminen etuajassa. Valmistajat ja maahantuojat haluavat saada omat varastonsa tyhjemmiksi mahdollisimman pian, jotta he saavat tilaa uusille myytäville tuotteille. Alalla on yleinen käytäntö, että toimituksille sovitaan aikaisin sallittu toimitusaika. Tämä on yleensä jokin tietty viikko tai kalenterikuukauden alku. Suurimpien tavarantoimittajien kohdalla tämä toimituslupa näkyy selvästi varastoissa, kun uusia tuotteita toimitetaan massoittain.

Yrityksessämme varastotyöskentely ja tuotteiden vastaanottaminen on pyritty tekemään mahdollisimman tehokkaaksi. Muutaman vuoden käytössä ollut toiminnanohjausjärjestelmä on muokattu loogiseksi käyttää. Tuotteiden tilaaminen ja kirjaaminen vastaanotetuksi on yksinkertaista. Toiminnanohjausjärjestelmien suurimpia haasteita on niiden muokkauskelpoisuus eri yritysten tarpeisiin. Käyttämämme toiminnanohjausjärjestelmä on käytössä monella eri alojen suuryrityksillä, myös useilla pörssiyhtiöillä. Toiminnanohjausjärjestelmän vaihtaminen on aina pitkä prosessi yritykselle, ja siihen kannattaa suhtautua ennakoivasti. Henkilöstön kouluttaminen on erittäin tärkeää, jotta toiminnanohjausjärjestelmästä saadaan suurin hyöty irti. Mikäli henkilöstöä ei kouluteta uuteen järjestelmään, uutta järjestelmää käytetään samoin kuin edellistä, eikä siltä osata välttämättä vaatiakaan enempää.

Nykyaikaiset toiminnanohjausjärjestelmät osaavat itse luoda tavaravirrasta paljon tietokantaa, joka helpottaa yritysten henkilöstöä tekemään päätöksiä. Esimerkiksi

osto-osastolle toiminnanohjausjärjestelmä osaa laskea ostosuosituksia, jos jokin tietty tuote on käymässä vähiin tai jos esimerkiksi itäisessä osassa maata jokin tuote myy paremmin kuin lännessä. Pitkälle vietynä järjestelmä osaa jopa itse automaattisesti tilata lisää tuotteita. Näihin pystyäkseen toiminnanohjausjärjestelmien tulee olla käytössä vähintään muutaman vuoden, jotta ne oppivat tuotteiden kiertokulun ja pystyvät ennustamaan menekkiä. Kohdeyrityksen käytössä oleva toiminnanohjausjärjestelmä ei ole ollut vielä käytössä tarpeeksi, jotta se pystyisi tähän, ja siksi joudummekin itse tekemään manuaalisia tarkistuksia esimerkiksi jatkuvista malleista ja tekemään tarvittaessa lisätilauksia.

2.9 Viikko 27

Maanantai 2.7.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä myymälänjohtajan kanssa ja tein tilipalvelutehtävät. Maanantaisin käymme läpi viikonlopun molemmat päivät päivä kerrallaan ja teemme samat tarkastukset ja lisäykset raportteihin kahdesti. Koska kuunvaihde osui viikonlopulle, tein vielä tilipalvelutehtävät tältä osin. Näissä täsmäytämme kassojen tilityserot kirjanpitoon ja teemme niistä yhteenvedon. Tarkastin myös kuukauden aikana tehdyt myyntilaskut. Perustin myös toimiston tietokoneelle uudet kansiot ja tiedostot uutta kuukautta varten, joita myymälän avaushenkilökunta alkaa täyttämään aamuisin. Iltapäivällä tein jälleen myyntityötä osastolla ja samalla vastaanotimme uusia tuotteita myyjien kanssa. Ohjeistin osaa henkilökunnasta purkamaan tavaraa ja osaa hoitamaan paperityöt. Tällä tavalla jokainen työntekijä sai tehdä tiettyä tehtävää, eikä päällekkäisyyksiä esiintynyt. Toiminta oli myös tehokasta.

Tiistai 3.7.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä kollegani kanssa ja tein tilipalvelutehtävät. Tämän jälkeen siirryin osastolle myyntityöhön aamupäiväksi. Iltapäivällä työskentelin pääosin varastossa, jossa otin vastaan uusia tuotteita, kirjasin niitä toiminnanohjausjärjestelmään ja tulostin varastokappaleisiin varastointitunnukset. Uusia tuotteita alkaa saapua varastoon yhä enemmän ja toiminta siellä vaatii lisää työtunteja. Tämä on melko haastava yhtälö ottaen huomioon kuluvan alennusmyyntikampanjan sekä henkilöstön lomakauden. Katsomme tilannetta aina päiväkohtaisesti, asiakaspalvelu ja myyntityö on tärkeimpiä asioita yhtiössämme, joten näistä emme tingi. Mikäli myymälässä on kiirettä, emme työskentele varastossa samanaikai-

sesti, vaan keskitymme asiakkaisiin. Mahdollisesti otamme tällöin osastolle työstettäviksi joitain uusia tuotteita, jotta saisimme vastaanotettua edes hieman uutta tavaraa.

Perjantai 6.7.

Kahden vapaapäivän jälkeen työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä myymälänjohtajan kanssa ja tein tilipalvelutehtävät. Tämän jälkeen siirryin osastolle ja tein hieman uusia esillepanoja aletavaroista yhdessä myyjien kanssa. Vaihdoimme aletuotteiden paikkoja hyllyistä pöytiin ja toisinpäin. Näin hyllyissä olleet tuotteet saavat enemmän näkyvyyttä. Tällä tavalla tuotteita kierrättämällä osaston uudistaminen on melko helppoa ja nopeaa, mutta vaikutus voi olla hyvin suuri niin osaston ulkonäköön kuin myyntiinkin. Jokin tuote, mikä ei ole käynyt kaupaksi hyllyssä ollessaan saattaa myydä pöydästä hyvin. Kävin läpi myös kollegani kanssa myymälässä olevien, jatkuvien mallien tilannetta. Totesimme, että tarvetta lisätilauksille ei ole tällä hetkellä, sillä näistä malleista saapuu uusia eriä muutenkin nyt uuden sesongin tuotteiden mukana.

Lauantai 7.7.

Työvuoro alkoi kello 11 aamupäivällä. Olin myymälän päivystävä esimies ja suljin myymälän. Päivä oli melko asiakaspalvelupainotteinen, mutta ehdimme silti hieman purkaa saapuneita lähetyksiä ja kirjata niitä toiminnanohjausjärjestelmään. Tämä työ oli kuitenkin hyvin epäsäännöllistä, sillä keskeytimme tavaran purkamisen aina kun tilanne edellytti asiakaspalvelua. Ohjeistin myyjiä hoitamaan vain oman alueensa osastolla ja tehtävänsä tavaran vastaanotossa, ja näin he myös toimivat. Vältimme myös liiallisen tavaramäärän tuomista myymälään, jotta osaston ulkonäkö säilyisi siistinä ja selkeänä. Työvuoron loppuhetkinä kävin läpi kaikki myymälän sisäänkäynnit ja varauloskäynnit ja laitoin nämä lukkoon. Huolehdin myös tilitettyjen rahojen laittamisesta säilöön laskentaa ja tilipalvelua varten.

Sunnuntai 8.7.

Työvuoro alkoi kello 11.30 aamupäivällä. Toimin myymälän päivystävänä esimiehenä ja avasin sekä suljin myymälän. Ennen myymälän aukeamista kävin läpi kaikki ovet, jotka olin illalla lukinnut ja avasin ne. Tämän kierroksen jälkeen menin toimistoon ja kävin hieman läpi yön aikana tulostuneita raportteja. Tein muutamia merkintöjä tiedostoihimme valmiiksi maanantaiaamua varten, jotta työskentely olisi nopeampaa

tuolloin. Tämän jälkeen luovutin pohjakassat myyjille ja menin osastolle asiakaspalvelutyötä tekemään. Saimme päivän aikana yhden reklamaation, joka vaati maahantuojan lausuntoa asiasta. Lähetin maahantuojalle sähköpostilla valokuvat reklamoidusta tuotteesta ja selostuksen reklamaation syystä. Asiakkaalle lupasin palata asiaan heti kun saamme lausunnon maahantuojalta. Käytin tätä tilannetta hyödyksi koulutusmielessä ja opastin eräälle uudehkolle työntekijällemme, mitä tietoja kyseinen maahantuoja tarvitsee lausuntoa varten. Tyypillisesti tällaiset tiedot ovat vähintään malli, koko, väri, kaupantekopäivä ja kuvaus reklamoitavasta asiasta.

Viikkoanalyysi

Kulunut viikko osoitti jatkuvien mallien seurannan olevan helppoa ja johdonmukaista. Myyjien kanssa pystymme käymään läpi nopeasti keskeisimmät mallit ja tarvittaessa selvittää niiden lisätilausten mahdollisuuksia. Tarkistus ei vaadi yhtäjaksoista työpanosta, vaan sitä voi tehdä osissa aina kun asiakaspalvelulta ehtii. Myyjät ovat alkaneet hahmottamaan jatkuvien mallien roolin myymälän toiminnassa, kyseessä ovat tuotteet, joita pitää olla aina saatavilla.

”Tietyn konseptin mukainen toiminta tuottaa siinä välttämättömän tiedon ja osaamisen ohella aina sivutuotteenaan tietoa, joka voi olla perustana siirtymiselle seuraavaan, kehittyneempään työn muotoon.” (Virkkunen & Ahonen, 2007) Tästä voidaan päätellä, että henkilökunnan tiedon sisäistäminen edesauttaa kohdeyrityksen käytössä olevien konseptien kehittämistä heiltä saatavien parannusehdotusten mahdollisesti toteutuessa. Henkilöstöltä voi tulla myös kriittisiä kommentteja työpaikoilla tehtävistä uudistuksista. Kriittisyyttä välttääkseen henkilöstöä täytyy informoida riittävästi muutoksen tarpeellisuudesta.

”Melko usein muutosten henkilöstössä herättämät epäilyt ja kielteiset mielipiteet tulkitaan virheellisesti pelkäksi vastarinnaksi. Tällöin johto ja esimiehet saattavat kuitata alaistensa kriittiset tai epäilevät kysymykset toteamalla, että muutoshan herättää aina vastustusta. On tärkeää huomata, että monissa tapauksissa kyse ei olekaan vastustuksesta vastustuksen vuoksi vaan ihmisten mielekkyyspyrkimyksen mukaisesta rationaalisesta toiminnasta. Toisin sanoen henkilöstö ajattelee, että kaikki muutokset eivät välttämättä ole perusteltuja tai loppuun asti mietittyjä, ja siksi se haluaa saada tarkkaa tietoa muutoksen tarkoitusperistä ja suunnitelmista. Ajattelevan ihmisen on järkevää epäillä ja suhtautua varauksellisesti asioihin, joista hän ei tiedä riittävästi.” (Järvinen, 2014, 102.)

Olen pyrkinyt keskustelemalla selostamaan ja esimerkeillä havainnollistamaan muutosten tarpeellisuutta kohdeyrityksessä hyvin selkeästi, jotta henkilöstö olisi tietoinen muutoksen ympärillä tapahtuvista asioista ja ymmärtäisi niiden taustat. Kun henkilöstö ymmärtää muutoksen syyn, sen on helpompi siirtyä käytännön toteutukseen.

2.10 Viikko 28

Maanantai 9.7.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä myymälänjohtajan kanssa ja tein tilipalvelutehtävät ja raportit viikonlopulta. Tämän jälkeen siirryin osastolle myyntityöhön. Alekampanja laajeni loppua kohden ja pääkonttorin ohjeistuksen mukaisesti alensimme lisää tuotteita. Nämä tuotteet piti hinnoitella ja asettaa esillepanoihin. Delegoin hinnoittelutyön eri myyjille heidän vastuualueiden mukaisesti ja keskityin itse esillepanojen rakentamiseen. Selvitin lisäksi yhteistyössä pääkonttorin osto-osaston kanssa epäselvää tavaralähetystä. Olimme saaneet varastoon lähetyksen tuotteista, joita emme olleet toiminnanohjausjärjestelmän mukaan tilanneet. Pääkonttorilta löytyi kuitenkin tilausvahvistus ja tein näistä tuotteista ostotilauksen toiminnanohjausjärjestelmään ja vastaanotin tuotteet.

Tiistai 10.7.

Työvuoro alkoi kello 13.15. Olin myymälän päivystävä esimies ja suljin myymälän. Työpäivä oli asiakaspalvelupainotteinen. Käsittelin yhtä reklamaatiotapausta ja pyysin lausuntoa tuotteen maahantuojalta, sillä kyseisessä tapauksessa kuluttajansuojalain mukainen reklamointiaika oli umpeentunut jo yli vuosi sitten. Tuotteen valmistaja tunnetaan kuitenkin laadukkaista tuotteista ja he yleensä vastaavat tuotteistaan pitkänkin ajan jälkeen. Jäin odottamaan lausuntoa. Illalla valmistelimme vielä esillepanon huomenna julkaistavan mainoksen tuotteista, jotta ne olisivat valmiina heti aamulla kun ovet avataan. Tämä helpottaa aamuvuorolaisten työtä, kun he voivat keskittyä myyntiin. Jätin tästä tehdystä työstä pienen infolappusen kassapisteelle, jotta aamuvuorolaiset olisivat tilanteen tasalla.

Keskiviikko 11.7.

Työvuoro alkoi kello 13.15. Olin myymälän päivystävä esimies ja suljin myymälän. Heti työvuoron alussa menin varastoon vastaanottamaan uusia tuotteita ja lajittelemaan niiden tukkueriä myymälä- ja varastokappaleisiin. Kirjasin tuotteet toimin-

nanohjausjärjestelmään, tulostin niille hintalaput ja varastointitunnukset ja vein tuotteet oikeille paikoilleen. Opastin samalla erästä uutta myyjää varastotyöskentelyyn ja näytin, miten varastointijärjestelmämme toimii ja miten uudet varastoon saapuvat lähetykset pitää käsitellä, jotta ne löytävät tiensä oikeille hyllypaikoille ja jotta niiden prosessointi toiminnanohjausjärjestelmässä menee suunnitellusti. Tällöin tuotteista tulevat laskut maksetaan automaattisesti toiminnanohjausjärjestelmän kautta, eikä osto-osasto joudu tehdä lisäselvityksiä ja manuaalisesti hyväksyä laskua. Myöhemmin iltapäivällä annoin yhdelle myyjälle tehtäväksi käydä läpi myymälässä olevien jatkuvien mallien tilannetta. Tarvetta lisätilauksille ei ollut. Illan työskentelin asiakaspalvelussa ja lopuksi laitoin myymälän ovet lukkoon.

Torstai 12.7.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä kollegani kanssa ja tein aamun tilipalvelutehtävät. Toimistotyöskentelyn jälkeen menin osastolle myyntityöhön. Päätimme hakea varastosta muutamia vastaanotettavia malleja, sillä päivä vaikutti rauhalliselta asiakasmäärien suhteen. Tein myös lisätilauksen pientarvikkeista tavarantoimittajalle. Kävin läpi nykyisen hyllytilanteen ja kirjasin ylös tuotteet, joita ei ole enää paljon jäljellä ja tämän jälkeen loin toiminnanohjausjärjestelmään ostotilauksen, johon valitsin toimittajan, toimitusvaraston, toimituspäivämäärän sekä tuotteet ja niiden määrät. Tämän jälkeen tallensin tuotelistauksesta Excel-kopion, jonka lähetin tavarantoimittajan myyntiedustajalle. Hän kuittasi tilauksen ja välitti sen heidän keskusvarastolle, josta tuotteet lähtivät keräilyyn ja pakkaamoon. Näiden tuotteiden pitäisi saapua varastollemme muutaman arkipäivän sisällä. Lopuksi vahvisin ostotilauksen toiminnanohjausjärjestelmässä, kun olin saanut toimitusvahvistuksen tavarantoimittajalta.

Perjantai 13.7.

Työvuoro alkoi kello yhdeksän aamulla. Avasin myymälän yhdessä tilipalvelutyöntekijän kanssa. Avasin kaikki lukitut ovet, tarkastin kuitit ja laskin rahat sekä tilitin ne pankkiin. Tämän jälkeen siirryin osastolle myyntityöhön. Kävin läpi henkilöstön kanssa heidän mielipiteitään reklamaatioista. Valtaosalle reklamaatioiden vastaanotto ja hoitaminen oli selkeää ja johdonmukaista. He olivat tyytyväisiä luotuun listaukseen eri tavarantoimittajien kanssa vallitsevista reklamaatiokäytännöistä. Moni myös koki hyväksi asiaksi sen, että epäselvissä tapauksissa heidän ei tarvitse toimia vanhasta ohjeistuksesta poiketen, vaan he edelleenkin täyttävät reklamaatioilmoituksen yh-

dessä asiakkaan kanssa ja toimittavat reklamoidun tuotteen reklamaatioalueelle jatkokäsittelyä varten. Myyjät kommentoivat, että selkeiden tapausten käsittely on helpottunut.

Viikkoanalyysi

Yritysten menestyksekkäässä toiminnassa tiedonkulku ja vuorovaikutus ovat tärkeitä osa-alueita. Yritysten käytännön toimintaan liittyvän tiedonkulun tulee olla avointa ja tehokasta. Saan työssäni jatkuvasti selvitettäväkseni tilanteita, joissa puutteellinen tieto on aiheuttanut jonkin ongelman, kuten esimerkiksi uuden tuotteen vajaat tuotetiedot toiminnanohjausjärjestelmässä, väärin hyllytetyt tuotteet varastossa, tuotteen loppuminen varastosta tai väärin hinnoitellut tuotteet osastolla. Nämä kaikki tilanteet ovat olleet seurausta jossakin vaiheessa tapahtuneesta tietokatkoksesta. Kun yrityksessä työskentelee paljon työntekijöitä vuoroissa, on heidän välinen tiedonkulku avainasemassa etenkin tilanteissa, joissa joku toinen henkilö joutuu jatkamaan siitä, mihin toinen jäi vuoron loppuessa. Olemme yrityksessämme pyrkineet minimoimaan tämän kaltaiset tietokatkokset, mutta aina se ei ole mahdollista. Sanallisen kommunikoinnin lisäksi kirjaamme paperille jo tehtyjä ja yhä tekemättä olevia töitä. Uusia työntekijöitä opastetaan työhön antamalla heille kokenut työpari, joka tuntee talon tavat ja henkilöstön. Pääkonttorilta tuleva tieto tulostetaan osastolle, jotta jokainen työntekijä voi tutustua ohjeistuksiin. Pidämme säännöllisin väliajoin palavereita, joissa käymme läpi tulevaa markkinointia ja vertaamme tehtyjä toimenpiteitä myynteihin. Nämä ovat vain muutamia esimerkkejä yrityksemme toimintatavoista, joilla minimoimme inhimillisiä virheitä. Kulunut viikko muistutti jälleen, miten tärkeää avoin keskustelu kollegoiden kanssa on, jotta toiminta olisi mahdollisimman tehokasta.

Vuorovaikutus on tärkeässä roolissa jokaisessa työyhteisössä. Jokainen työntekijä on yksilö ja yritysten tulisi pitää monimuotoista työyhteisöä voimavarana, jossa jokaisella on mahdollisuus oppia. Yrityksessämme työskentelee monesta eri maasta kotoisin olevia työntekijöitä, joiden äidinkieli ja kulttuuriperinteet eroavat omistamme huomattavasti. Esimiehenä toimiessani minun tulee varmistaa, että kaikki työntekijät ymmärtävät yhteisen tavoitteen ja keinot, millä tämä tavoite pyritään saavuttamaan. Kun kaikkia työntekijöitä kohtelee tasavertaisesti, avoimesti ja kunnioittaen heidän työpanostaan, työviihtyvyys paranee ja myös työteho kasvaa.

3 Yhteenveto

Kulunut opinnäytetyöprosessi jakaantui kahteen osaan johtuen pitkästä lomasta, joka ajoittui opinnäytetyön ajankohtaan. Opinnäytetyön päämääränä oli tarkastella kohdeyrityksen reklamaatioprosessia sekä myymälän valikoimassa jatkuvasti olevien mallien lisätilausten tarvekartoitusprosessia. Ajankohdaltaan opinnäytetyö ajoittuin kevääseen ja keskikesään, jotka ovat muotialan kohdeyrityksessä kiireisiä sesonkeja. Seuranta-ajan aikana yritys kävi läpi monta eri kampanjaa, joita markkinoitiin valtakunnallisesti monessa eri markkinointikanavassa. Työssäni vastasin näiden kampanjoiden hinnoittelusta ja esillepanojen rakentamisesta omalla osastollani. Tarkastin myös mainosmallien varastosaldojen riittävyyden ennen kuin mainokset julkaistiin.

Opinnäytetyöprosessin aikana yrityksen reklamaatioprosessia hiottiin omalla osastollani. Reklamointialue siistittiin ja selkeytettiin sijoittamalla erikseen käsittelemättömät, käsittelyssä olevat ja päätöksen saaneet reklamaatiot eri hyllypaikoille. Tällä tavoin kaikki työntekijät pystyvät nähdä reklamaatiotilanteen ja reagoimaan siihen. Opinnäytetyöprosessin loman jälkeisenä aikana työntekijöiden kanssa käytiin suullisesti läpi reklamaatioalueen toimivuutta sekä reklamaatioiden hoidon toimivuutta. Alue havaittiin selkeäksi, mutta epäkohtana havaittiin reklamaatioiden hoitovastuun lykkäämistä osastonhoitajille. Tähän reagoitiin tuottamalla myyjien käyttöön listaus tavarantoimittajista, jotka ovat antaneet kohdeyritykselle valtuudet tehdä päätös tuotereklamaatioista, sekä tavarantoimittajat, jotka eivät tee hyvityslaskuja yksittäis-, tai kaksittaisreklamaatioista vaan antavat tuotteen ostohinnassa jälleenmyyjälle pienen lisäalennuksen. Listassa oli myös tuotemerkit, joita kohdeyritys tuo itse maahan. Listauksesta myyjät näkevät välittömästi reklamaatiota vastaanotettaessa, tarvitseeko kyseisestä tuotteesta lähettää lisätietoa eteenpäin vai voiko asiasta tehdä heti päätöksen. Luonnollisesti epäselvissä tapauksissa myyjiä ohjeistettiin täyttämään reklamaatiokaavake vanhaan, tuttuun tapaan. ja välittämään tapauksen yksityiskohdat esimiehille. Tavarantoimittajalistaus otettiin työntekijöiden keskuudessa vastaan innostuneesti ja se on osoittautunut toimivaksi. Listauksen avulla kohdeyritys on pystynyt käsittelemään jo monta reklamaatiota nopeammin kuin ennen ja täten saanut parannettua reklamaation tehneiden asiakkaiden asiakaspalvelua.

Opinnäytetyöprosessin aikana tarkasteltiin myös kohdeyrityksen jatkuvassa valikoimassa olevien tuotteiden lisätilauksen tarvekartoitusprosessia. Kyseisiä tuotteita tilataan yritykseen säännöllisesti lisää osto-osaston kautta, mutta ajoittain ne loppuvat yksittäisten myymälöiden varastoista ennen kuin uusi erä ehtii saapua myyntiin. En-

nen opinnäytetyöprosessia lisätilaukset näistä tuotteista tehtiin silmämääräisin havainnoin, kun tuotteet alkoivat käydä vähiin hyllystä. Opinnäytetyöprosessin aikana luotiin lista näistä malleista ja niiden varastotilannetta tarkastellaan säännöllisesti noin kaksi kertaa kuukaudessa. Tarvittaessa tuotteita pyydetään ensisijaisesti siirtämään toisesta myymälästä sisäisenä siirtona, ja jos tuotteen saatavuus konsernin sisällä on rajoitettu, tehdään tavarantoimittajalle ostotilaus osastonhoitajan toimesta. Tehdystä ostosta informoidaan myös tuoteryhmän ostajaa. Luotu listaus eri malleista on auttanut selventämään näiden mallien myynti- ja varastotilannetta niin kohdeyrityksessä kuin koko kohdeyrityksen taustakonsernissa.

4 Pohdinta

Kulunut opinnäytetyöprosessi oli poikkeuksellinen monella eri tavalla. Päiväkirjana toteutettava opinnäytetyö oli toteutustavaltaan minulle entuudestaan tuntematon. Opinnäytetyö jakaantui myös kahteen eri ajankohtaan, kun jo edeltävänä syksynä sovittu loma ajoittui opinnäytetyöryhmän seurantajakson toteutusajankohtaan. Tämä tauko opinnäytetyön toteuttamisessa teki yhtenäisen seurantaprosessin tekemisen kohdeyrityksessä vaikeaksi. Opinnäytetyö kuitenkin pakotti tarkastelemaan omaa työtä aina eri näkökulmista ja tämä oli erittäin opettavaista. Peilasin lähes jokaista tehtyä ratkaisua myös opinnäytetyön kannalta ja työpäivien aikana kirjoitin paperille tehtyjä asioita. Aloin nähdä teoriaa ja konsepteja jokapäiväisten työtehtävien kohdalla, joita en ennen opinnäytetyöprosessia miettinyt juurikaan. Myös alkuvaiheessa, kun opinnäytetyöhön haettiin jotain kohdeyrityksessä kehitystä vaativaa asiaa, tutkin useita eri vaihtoehtoja. Halusin kuitenkin paneutua johonkin, joka helpottaisi osaston jokaista työntekijää ja joka parantaisi asiakaspalvelua, joka on kohdeyritykselle erittäin tärkeä asia, joten valitsin reklamaatioiden hoidon yhdeksi kehityskohteeksi. Tarkastelujakson aikana tapahtunut kehitys oli hyvä lisä henkilöstön osaamiseen, reklamaatioiden hoidon sujuvoittaminen antaa useammalle henkilöstön jäsenelle valmiudet ja varmuutta käsitellä reklamaatioita. Asiakasreklamaatiot on syytä käsitellä nopeasti ja huomaavaisuudella asiakasta kohtaan, koska lähtökohtaisesti asiakas haluaa jatkaa asiakassuhdetta jostain tapahtuneesta epäkohdasta huolimatta. Lisätilausten tarvekartoitusprosessia halusin lähteä parantamaan kohdeyrityksen liikevaihtoa ajatellen, sillä kyseessä on yritykselle tärkeät tuotteet, joita tulisi olla aina saatavissa varastosta. Näitä tuotteita asiakkaat odottavat löytävänsä valikoimasta kun tulevat ostoksille kohdeyritykseen. Myös kohdeyrityksen toimitusvarmuus asiakkaita kohtaan paranee, kun nämä luottomallit ovat paremmin saatavilla.

Opinnäytetyön tekemisprosessin sovittaminen jokaiseen työpäivään osoittautui haastavaksi työpaikalla johtuen ajoittain suuresta työmäärästä ja väliaikaisesta työntekijäpulasta. Pystyin kuitenkin irtautumaan ajoittain normaalista työrytmistä ja osaston vahvuudesta, kun toteutin kehityskohteita. Myös työntekijöiden kouluttamiseen ja perehdytykseen löytyi aina aikaa. Opin myös tuntemaan työntekijöitä paremmin kun keskustelin heidän kanssaan opinnäytetyöprosessista ja osaston kehityskohteista. Tämä lisäsi avoimuutta henkilökunnan keskuudessa ja vahvisti yhteishenkeä, kun uusia asioita opittiin yhdessä. Itselleni opinnäytetyöprosessi opetti paljon henkilöjohtamisesta eri työntekijöiden käsitellessä asioita ja omaksuen niitä eri tavoin. Myös ikäjohtaminen tuli käsitteenä tutummaksi, kun työntekijöiden eroavaisuuksia piti pohtia analyyttisesti.

5 Lähteet

5.1 Painetut

Järvinen, P. 2014. Onnistu esimiehenä (12. p.). Helsinki: Sanoma Pro

Virkkunen, J. Ahonen, H. 2007. Oppiminen muutoksessa. Helsinki: Dark Oy

5.2 Sähköiset

Kekäläinen, E. https://www.reco.fi/sisainen-viestinta-sitouttaa-motivoi-ja-tuo-tuloksia/ Viitattu 7.4.2018

Kilpailu- ja kuluttajavirasto https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/virhevastuu-ja-takuu-kulutustavaran-kaupassa/ Viitattu 3.4.2018.

Lintunen, M. https://www.yrittajalinja.fi/uutiset.html?a100=68 Viitattu 14.4.2018

Logistiikkayritysten Liitto ry http://www.logistiikkayritykset.fi/media/materiaalipankki/yleinen-pakkausohje.pdf Viitattu 5.4.2018

Stockmann Oyj. Oksanen http://www.stockmanngroup.com/fi/tiedotteet/-/stock/showDisclosure/635553/Halti+avaa+myym%25C3%25A4l%25C3%25A4n+Stockmannilla+Helsingiss%25C3%25A4 Viitattu 14.4.2018

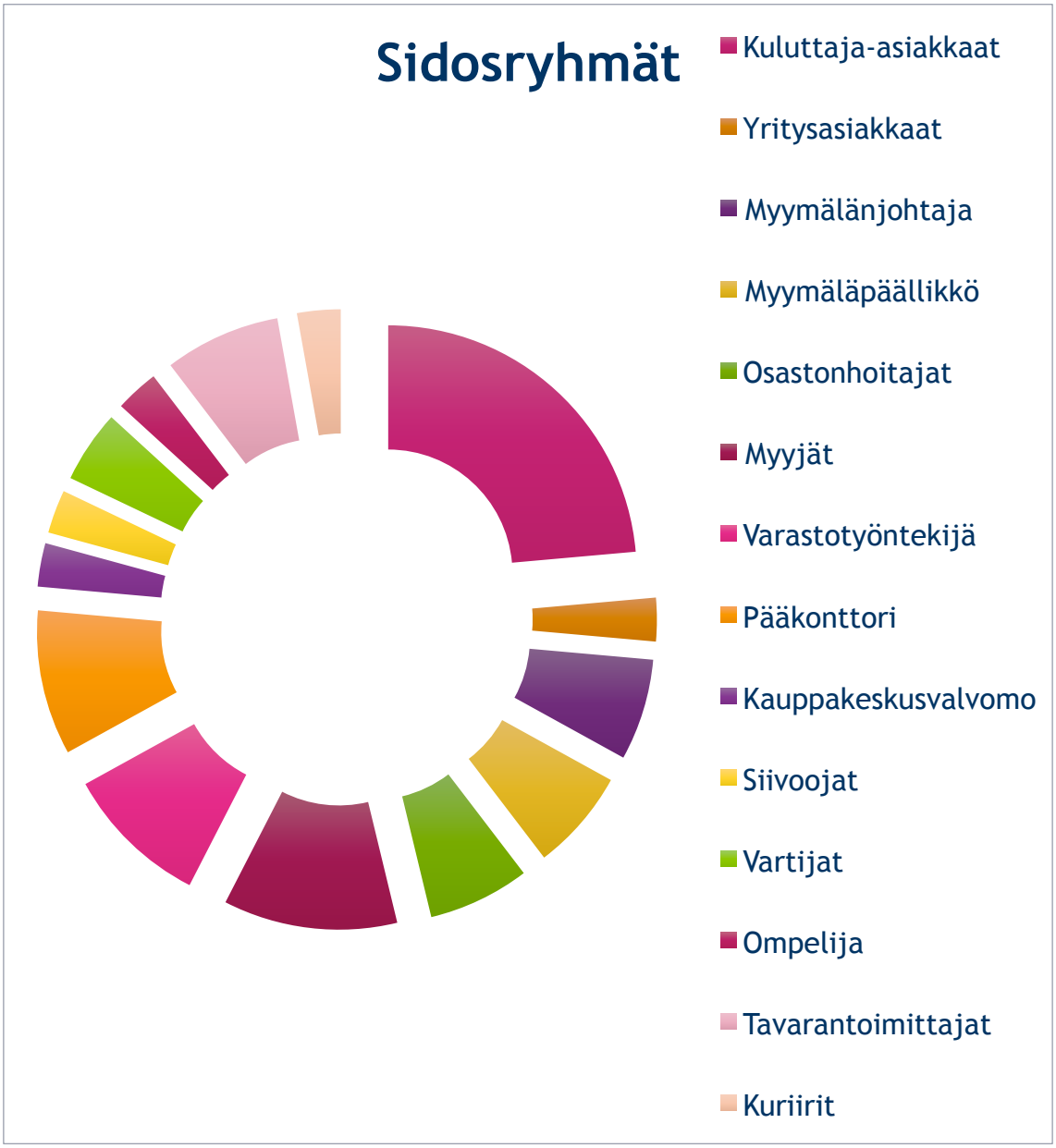
Tuominiemi, S. 2018. https://www.balentor.fi/muutosjohtaminen Viitattu 25.3.2018

Työturvallisuuskeskus https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus Viitattu 4.4.2018

Verohallinto https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/yrityksen-elinkaari/uusi-yritys/liikkeen-ja-ammatinharjoittaja/kirjanpito_tilikausi_ja_verovuos/ Viitattu 3.4.2018.

6 Kuviot

Kuvio 1:



Kuvio 1.