

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2019

Laura Talasmo

TYÖHARJOITTELIJAN PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN

- Case: Cubus, vaateliike

Laura Talasmo

TYÖHARJOITTELIJAN PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN

- Case: Cubus, vaateliike

Opinnäytetyössä selvitettiin, miten työharjoittelijoita tulisi perehdyttää, kun he tulevat töihin Cubus-vaateliikkeeseen ja millainen olisi toimiva perehdytysmalli. Selvityksen perusteella laadittiin perehdytysopas, jonka käyttöönotto auttaa ratkaisemaan käytännön ongelmia työharjoittelun etenemisessä. Raision Myllyn Cubus-vaateliikkeessä ei ole aiemmin ollut käytössä tarkkaa suunnitelmaa työharjoittelijan perehdyttämiseen.

Työn alussa tarkasteltiin perehdyttämisen teoriaa, erityisesti perehdyttämiskonsepteja, joiden pohjalta muotoutui Cubuksen oma perehdyttämismalli. Tämän lisäksi toteutettiin esimiehen ja työharjoittelijan haastattelut. Saadun tiedon perusteella laadittiin opas tukemaan perehdyttäjää työharjoittelijan perehdyttämisessä.

Oppaan sisältö rakennettiin teoreettisen ja henkilökohtaisen työn kautta saadun kokemusperäisen tiedon avulla. Oppaaseen koottiin ohjeistusta siitä, miten perehdyttäminen kannattaa hoitaa ja mitä asioita pitää muistaa kertoa työharjoittelijalle. Oppaaseen sisällytettiin tärkeää tietoa yrityksestä, sen tuotteista ja toimintatavoista sekä loppuun koottiin perehdytyksen muistilista. Muistilista toimii jatkossa tärkeimpänä työkaluna sujuvan perehdyttämisen toteuttamisessa.

Oppaan hyöty Cubukselle riippuu siitä, miten se otetaan käyttöön ja koetaan hyödylliseksi. Tämä edellyttää esimiehen ja tulevien perehdyttäjien tutustumista oppaaseen ja sen käyttämiseen perehdyttämistilanteissa.

ASIASANAT:

Perehdyttäminen, perehdytysopas, työharjoittelu, vaatekauppa, kehittäminen

Laura Talasmo

DEVELOPING TRAINEE ORIENTATION

- Case: Cubus, clothing store

The goal of the thesis is to find out how trainees should be oriented when they come to work for Cubus clothing store. The study also discusses - what kind of orientation formula would be the most feasible. Based on the clarification an orientation guide was compiled for solving the practical problems that occur during the internship. There was no prior - plan on how to perform the trainee orientation- at Cubus store in shopping mall Mylly Raisio.

The theory of the orientation is viewed in the beginning focusing on the orientation concepts that were used as a base for shaping Cubus's own orientation model. In addition to this, the superior and a trainee were interviewed. Based on the information obtained a guide was prepared to back up the mentor when orientating the trainee.

The content of the guide was built on the help of theoretical and experience-based information. The guide includes instructions on how to perform orientation and a list of what needs to be told to the trainee. In addition, it includes information on - the company, its products, and policy and most importantly the checklist of orientation. The checklist will be the most important tool for executing a fluent orientation in the future.

The benefit of this thesis and guidance for Cubus depends on how well it is taken into use and whether it has a beneficial impact. This requires superior and future mentors to familiarize themselves with the guide and use it in future orientation situations.

KEYWORDS:

Orientation, guide for orientation, internship, clothing store, development

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 PEREHDYTTÄMINEN	7
2.1 Perehdyttämiskonseptit	7
2.2 Perehdyttäminen Cubuksella	11
2.3 Työssäoppiminen Cubuksella ja tutkimusongelma	13
2.4 Esimiehen rooli perehdyttämisessä	16
2.5 Työyhteisön rooli perehdyttämisessä	17
3 PEREHDYTTÄMISOPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	19
3.1 Tiedonhankinta	19
3.1.1 Myymäläpäällikön haastattelu	20
3.1.2 Työharjoittelijan haastattelu	20
3.2 Suunnittelu ja toteutus	22
3.3 Oppaan sisältö	23
4 POHDINTA	24
LÄHTEET	26
Lähteet	12
LIITTEET	13
Liitteet	
Liite 1. Perehdyttämisopas	

1 JOHDANTO

Yritykset tarvitsevat jatkuvaa kehittämistyötä jokaisella liiketoimintansa alueella. Välillä on kyse isosta muutoksesta kuten uusille kohdemarkkinoille laajentuminen mutta usein on kyse jonkin arkipäiväisen rutiinin kehittämisestä tehokkaampaan suuntaan. (Ojasalo ym. 2010, 12). Kehittämisellä pyritään parantamaan kannattavuutta ja usein tähän liittyy työajan tehostaminen. On siis järkevää käydä läpi kaikki työtehtävät ja niihin kuluva aika. Koin tärkeäksi tarkastella työharjoittelijan perehdyttämisen vaiheita ja tehostaa niitä, jolloin työaika kuluu jatkossa tärkeisiin ja oleellisiin asioihin. Perehdyttämisprosessin tehostaminen ja perehdytysopas on suuri helpotus, myymäläpäällikölle tai nimetylle perehdyttäjälle, uuden työharjoittelijan aloittaessa. Perehdyttäminen antaa työharjoittelijalle valmiudet työskennellä työyhteisössä ja omaksua oikeaoppiset työskentelytavat.

Opinnäytetyössä paneudutaan työharjoittelijan perehdyttämiseen työnantajan näkökulmasta. Aihe on työharjoittelijan perehdyttämisen kehittäminen. Tavoitteena oli selvittää, miten perehdytys on toteutettu, miten työharjoittelijoita tulisi perehdyttää, millainen olisi toimiva perehdytysmalli sekä laatia perehdytysopas perehdyttäjälle. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Raision kauppakeskus Myllyn Cubus-vaateliikkeelle.

Cubus on pohjois-Euroopassa toimiva koko perheen pukeutumisen kattava vaatekauppa. Cubus Oy kuuluu norjalaiseen Varner Group –tekstiilikonserniin, joka on skandinavian yksi johtavista vaatealan yrityksistä, työllistäen lähemmäs 11000 työntekijää. Cubuksen lisäksi konserniin kuuluu muun muassa Bik Bok, Carlings, Volt ja Dressmann. Nykyään yrityksen johdossa toimivat perustajan Frank Varnerin pojat Petter, Marius ja Joakim Varner. (Varner 2019)

Vaatekaupan arki on usein hektistä ja rauhallisia ajanjaksoja on harvoin. Ideaali tilanne olisi, että työharjoittelija aloittaa rauhallisena ajanjaksona, jolloin aikaa perehdyttämiseen olisi enemmän. Työharjoittelujaksot sattuvat usein kuitenkin kiireisempiin aikoihin. Tällaisina aikoina kun esimiehen ja työntekijöiden mielessä on loputon lista tehtäviä ja liikkeellä on paljon asiakkaita, työharjoittelijan perehdyttäminen ei ole harmillisesti ensimmäisenä mielessä. Kun perehdyttäjän mielessä on ajatus ”nyt ei oikein olisi aikaa perehdyttää”, valmis perehdytysopas ja erilaiset muistilistat helpottavat suunnattomasti. Perehdyttäminen lähtee paremmalta pohjalta, kun työharjoittelijalle tulee olo, että hän on

tärkeä ja haluttu apu työpaikalla ja eikä hänen perehdyttäminen vaikuta tuskastuttavan työntekijää.

Työharjoittelijan ja perehdyttäjän on kummakin parempi olla, kun perehdyttämiseen on valmistauduttu ja varattu aikaa oli myymälässä kiire tai ei (Pro PK-pilvipalvelut 2018).

Työn teoreettisena viitekehyksenä toimii työharjoittelu ja perehdyttäminen. Teorian pohjana toimii tutkimukset ja kirjallisuus liittyen perehdytykseen, viestintään ja motivointiin, sillä ne liittyvät olennaisesti työhön. Aiheet, joita tutkittiin teoriaosuutta varten ovat laajoja, joten tiedonhaku on rajattu työharjoittelulle olennaisiin lähteisiin. Teoriaosuuden muodostumisen kannalta tärkein lähde on ”Perehdyttämisen pelikentällä” (Kupias, P. & Peltola, R. 2009.), jonka perehdytyskonseptit ovat opinnäytetyössä keskeisessä roolissa. Opinnäytetyö toimii jatkumona jo aiemmin toteutettuihin tutkimuksiin, jotka ovat liittyneet työharjoitteluun ja perehdytykseen. Aikaisemmissa opinnäytetöissä on otettu työharjoittelijan oppilaitos suurempaan rooliin tutkimustyössä. Tässä työssä on keskitytty pääasiassa työpaikan ja työharjoittelijan suhteeseen ja jätetty oppilaitos kokonaan ulkopuolelle. Työssä on haluttu tarkastella erityisesti työpaikalla tehtäviä toimenpiteitä ongelman selättämiseksi ja luoda selkeä ohjeistus oppaan muodossa, mikä toimisi hyvin erilaisten lähtökohtien omaavien harjoittelijoiden perehdyttämisessä sekä tulevaisuudessa uusien perehdyttäjien apuna.

Opinnäytetyön ensimmäisessä vaiheessa esiteltiin erilaisia perehdyttämiskonsepteja, tutkittiin, miten työharjoittelijan perehdytys on toteutettu sekä koottiin Cubuksen oma perehdytysmalli. Toisessa vaiheessa toteutettiin toimeksiantajan toiveesta perehdyttäjän opas. Opinnäytetyössä on erityisesti haluttu tarkastella työyhteisön toimia työpaikalla, mitkä vaikuttavat työharjoittelijaan ja hänen oppimiseen. Oppaan on tarkoitus toimia uusien perehdyttäjien apuna erilaisten lähtökohtien omaavien harjoittelijoiden perehdyttämisessä. Opinnäytetyön päätavoitteena oli siis koota työharjoittelijan perehdyttämisessä käytettävä opas, joka edesauttaa toimivaa perehdyttämistä.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Suomessa työpaikalla on perehdyttämisvelvoite, joka on sidottu työturvallisuuslakiin (Työturvallisuuskeskus 2018). Myös palkattoman työharjoittelujakson aikana on erityisen tärkeää perehdyttää työharjoittelija kattavasti työtehtäviin ja työyhteisöön, jotta kaikkien työnteko helpottuu ja työyhteisön ilmapiiri säilyy kepeänä. Asiakkaan näkökulmasta työharjoittelija edustaa Cubusta, joten hänen kuuluu toimia tietyllä tavalla (Honkasalo 2018).

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä tai työharjoittelija saadaan tutustutettua työtehtäviin, työhön liittyviin odotuksiin sekä tuntemaan työpaikkansa (Työturvallisuuskeskus, 2015). Perehdyttäminen on siis työn ja työnteon opettamista. Perehdyttämiseen sisältyy myös tehokkuuden ja tuloksellisuuden näkökulmat (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 2016, 5). Hyvin hoidettu perehdytys kasvattaa tulokkaan sitoutuneisuutta työtä ja työpaikkaa kohtaan ja hänen osaamisensa paljastuu nopeammin. Esimies ja muu työyhteisö hyötyy tehokkaasta perehdyttämisestä. Kun uusi tulokas opitaan tuntemaan paremmin, työpaikan yhteishenki paranee, jolloin työntekijät toimivat tiiminä tehokkaammin. Työturvallisuus paranee perehdyttämisen myötä, kun kaikki tuntevat yhteiset pelisäännöt. Turvallinen ja tehokas työskentely säästää työaikaa, virheitä sattuu harvemmin ja vaaratilanteita on helpompi ennaltaehkäistä (Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010, 34-35).

Taloudellisen Tiedotustoimiston vuonna 2012 suorittama tutkimus ”Nuoret ja johtaminen” osoittaa kuinka korkealle nuoret arvottavat perehdytyksen heidän kehittymisensä kannalta. Vastaajien kesken kolme tärkeintä keinoa tukea nuoren kehittymistä ovat perehdyttäminen, työyhteisön tuki ja palaute (Taloudellinen Tiedotustoimisto 2012).

2.1 Perehdyttämiskonseptit

Sopeuttavaa vai vuorovaikutteista perehdyttämistä? Perehdyttämistapoja ja konsepteja on useita erilaisia, osa on hiottu sopimaan juuri omaan organisaatioon ja osa ovat enemmänkin yleisiä ohjenuoria. Opinnäytetyöhön valikoitui viisi erilaista perehdyttämiskonseptia kirjasta ”Perehdyttämisen Pelikentällä”, sillä erilaiset konseptit olivat hyvin esiteltä ja toimivat yleisenä ohjeistuksena monenlaisissa yrityksissä ja ympäristöissä.

Vierihoidoperehdyttäminen

Vierihoidoperehdyttäminen toimii käsityömaisen työn perehdyttämiseen. Tulokas oppii työtehtäviä seuraamalla kokeneemman työntekijän työskentelyä. Perehdyttäminen lähtee siitä, että määrätty henkilö ottaa tulokkaan ”suojatikseen” ja kertoo työnsä ohessa työntekijän tulevista tehtävistä sekä mm. yrityksestä ja työyhteisöstä. Perehtyminen etenee pikkuhiljaa työnteon yhteydessä. Uusi työntekijä pystytään huomioimaan yksilönä ja perehdyttämistä pystytään yksilöimään. Tässä mallissa perehdyttäjän taidot korostuvat ja perehdyttäminen on usein yhden henkilön varassa. Tässä tavassa on mahdollisuudet tuottaa erittäin hyvää tai erittäin huonoa perehdyttämistä. Jotta perehdyttäminen on laadukasta, pitää ohjaajan olla kiinnostunut auttamaan ja olla paneutunut tehtävänsä. Perehdyttäjälle pitää antaa myös tarpeeksi aikaa hoitaa tehtävänsä ja hänelle on tarjottu koulutusta ohjata tulokasta. Hyvältä perehdyttäjältä vaaditaan osaamista tunnistaa kummankin tarpeet, niin yrityksen kuin tulokkaan. Huonon perehdyttämisen takaa ohjaajan piittaamattomuus tulokkaasta ja omien henkilökohtaisten eriävien, värittyneiden mielipiteiden esilletuonti. Perehdyttäjän pitää pystyä jättämään omat asenteensa perehdytyksen ulkopuolelle, jotta tulokas saisi mahdollisimman objektiivisen kuvan yrityksestä ja sen toimintatavoista. Vierihoidoperehdyttämisen etuja ovat yksilöllisyys ja selkeä vastuuhenkilö. Vaarana voi olla perehdyttämisen laadun riippuvaisuus perehdyttäjän henkilökohtaisen osaamiseen ja innostukseen. (Kupias & Peltola 2009, 36-37)

Malliperehdyttäminen

Kun perehdyttämistä halutaan yhtenäistää ja tehostaa, suuntana on yleensä standardoitu ”massatuotanto”. Nimensä mukaisesti malliperehdyttämisessä luodaan erilaisia toimintamalleja ja mallisuunnitelmia perehdyttämisen tueksi ja auttamaan perehdyttäjiä jäsentämään perehdyttämisen kenttää. Konseptiin kuuluu vahvasti selkeä työn- ja vastuunjaon määrittely sekä tarpeellisten apuvälineiden ja materiaalin tuottaminen perehdyttäjän tueksi. Tällainen organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu materiaali löytyy usein yrityksen intranetistä. Malliperehdyttämisessä perehdyttämiseen liittyvä työ jaetaan organisaatiossa. Henkilöstöosasto on usein vastuussa perehdyttämisestä ja sen kehittämisestä. Tällöin puhutaan yleensä yleisperehdyttämisestä eli siitä perehdyttämisen osasta, joka voidaan organisoida ja toteuttaa samalla tavalla koko organisaatiossa. Esimerkiksi työsuhteeseen ja organisaatioon perehdyttäminen kuuluvat yleisperehdytykseen. Perehdytyksestä puuttuu vielä varsinainen työopastus ja työyhteisöön perehdyttäminen, jotka jäävät työyksikön hoidettavaksi. Henkilöstöosasto voi järjestää ”tervetuloa taloon” -tilaisuuksia ja tuottaa erilaista materiaalia yhteiseen käyttöön, jolloin

samaa asioita ei tarvitse tehdä joka puolella taloa. Työyksikön tasolla mallinnusta hyödynnetään erilaisissa perehdyttäjien ja tulokkaiden oppaissa, jotka helpottavat perehdyttäjien työtä ja määrittelevät hyvän perehdyttämisen vaadittua laatutasoa. Perehdytyksen yhtenäistäminen on monelta kantilta hyväksi yritykselle. Siltikään hienoimpienkaan mallien avulla perehdyttäminen ei voi olla hyvää, jos perehdyttäjällä ei ole halua tai taitoa ohjaamiseen. Vierihoidoperehdyttäminen kulkee siis käsi kädessä tämän konseptin oppien ohella. Etuina malliperehdyttämisessä on perehdytyksen tasalaatuisuus ja perehdyttäjän tueksi luodut valmiit toimintamallit. Vaarana on yleisperehdytyksen ja työnopastuksen liiallinen irtaantuminen. Painopiste on organisaatiotasoisessa perehdytyksessä, eikä ylemmän tason perehdyttäminen kiinnity oman työn tekemiseen ja perehtymiseen jäykistyy. (Kupias & Peltola 2009, 37-39)

Laatuperehdyttäminen

Perehdytyksen muuttuessa hyvin keskusjohtoiseksi ja valmiiden mallien mukaan toteuttavaksi, on mahdollista, että perehdyttäminen jäykistyy ja organisaation eri puolella ilmenevät kehitystarpeet jäävät huomiotta. Tällöin on aika siirtää vastuuta takaisin tulosyksikölle ja tiimeille. Näin laadukasta perehdyttämistä voidaan jatkuvasti ja joustavasti kehittää. Lähtökohtana tälle mallille on jatkuvan laadun perehdyttäminen, jonka takia kirjoittajat ovat valinneet tälle perehdyttämiskonseptille nimen laatuperehdyttäminen. Vastuuta siirrettäessä takaisin tulosyksiköille ja tiimeille, yrityksen on myös määriteltävä kuka tai ketkä tulevat olemaan vastuussa perehdytyksestä. Pahimmassa tapauksessa vastuu siirtyy tiimeille, mutta kukaan ei pysty ottamaan vastuuta puutteellisten taitojen tai ajan puutteen takia. Perehdytyksestä voi olla vastuussa esimies, esimies ja nimetty perehdyttäjä tai koko tiimi. Kunhan yksiköt ja tiimit kokevat perehdyttämisen prosessina ja ovat halukkaita kehittämään sitä jatkuvasti. Esimies on loppujen lopuksi vastuussa perehdyttämisestä ja sen organisoimisesta sekä kehittämisestä. Realistisesti esimiehellä on kuitenkin myös paljon muita tehtäviä, jolloin on järkevää nimetä perehdyttäjä, jolle esimies siirtää perehdyttämisvastuun. Nimetty perehdyttäjä ottaa selkeän vastuun tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoinnista ja prosessin etenemisestä. Perehdyttämisen prosessin tulee olla kuvattu hyvin ja sen etenemistä on seurattu tarkasti, jotta sitä voidaan kehittää jatkuvasti. Laatuperehdyttämisen kehittäminen pitää sisällään parhaimmillaan hyvän ohjaavuuden (vierihoidoperehdyttäminen) sekä erilaiset jäsenyykset, mallit, apuvälineet ja materiaalit (malliperehdyttäminen). Laatuperehdyttämisen etuja ovat tiimin yksikölle tuottama ajantasainen perehdyttäminen, tulokas pystyy käyttämään osaamistaan laajasti sekä tulokkaan tiimin jäseneksi ottaminen perehdyttämisen aikana. Vaarana on

tiimin vastuun korostaminen, jolloin voi käydä niin, ettei vastuuta ole kenelläkään. (Kupias & Peltola 2009, 39-40)

Räätälöity perehdyttäminen

Räätälöity perehdyttäminen liittyy massatuotannon asiakaskohtaistamiseen, jossa yhdistyvät massatuotanto ja prosessien jatkuva kehittäminen. Massaräätälöinnissä yrityksen tuotteet jaetaan moduuleiksi, joita eri tavoin yhdistelemällä voidaan tuottaa moniin erilaisiin tarpeisiin tuote- ja palvelukokonaisuuksia. Perehdyttämistä voidaan myös organisoida massatuotannon asiakaskohtaistamisen periaatteiden mukaisesti. Tällöin voidaan puhua räätälöidystä perehdyttämisestä. Samalla tavalla kuin tuotteiden kohdalla, perehdyttämiseen liittyvät palvelut moduloidaan ja näistä rakennetaan tulokkaalle yksilöity, hänen tarpeitaan vastaava kokonaisuus. Näistä moduuleista vastaa erityisesti henkilöstöhallinto ja yksittäiset työyksiköt. Räätälöidyssä perehdyttämisessä on tärkeää nimetä tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoija, joka toimii perehdyttämisen keskusyksikkönä. Koordinoijalla täytyy olla näkemys perehdyttämisen osa-alueista ja taitoa yhdistellä niitä, tulokkaan tarpeiden mukaan ja kytkeä prosessiin mukaan eri perehdyttämisen toimijat. Koordinoija siis kytkee eri moduulien perehdyttäjät tulokkaan perehdytysohjelmaan. Perehdyttämisen koordinoijana voi toimia esimies tai joku muu, joka tuntee yrityksen perehdyttämiseen liittyvät palvelut ja yleisesti perehdyttämisen kentän. Räätälöidyssä perehdyttämisessä perehdyttäminen ei ole valmis tuote. Perehdyttäminen edellyttää uuden työntekijän tarpeiden ja nykyisen osaamisen huomioon ottamista. Tulokkaan kanssa käytävä vuoropuhelu on tärkeässä asemassa, sillä hänen voidaankin ajatella olevan asiakkaan roolissa perehdyttämisjakson aikana. Tällainen perehdyttäminen pitää sisällään hyvän ohjaajuuden ja kaikki perehdyttämistä tukevat, aiemmin tuotetut palvelut. Räätälöinti edellyttää hyvin jäsennettyä ja jatkuvasti kehittyvää ja koko työyhteisön sitouttanutta perehdyttämistä. Räätälöidyn perehdyttämisen etuna on perehtyjän kuuntelu ja hänen osaamisensa huomiointi, mikä vahvistaa hänen sitoutumistaan. Vaarana on tulokkaan edellytys sitoutua oman perehdytysohjelmansa laatimiseen sekä perehdyttämisen koordinoijan monipuolista osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 40-41)

Dialoginen perehdyttäminen

Joskus tulokas saattaa tulla työhön, jonka hän tulee itse muokkaamaan oman osaamisensa ja yrityksen tarpeiden yhteistuloksena. Usein myös tulokkaan on tarkoitus tuoda jotain uutta uuteen organisaatioon ja hänen sopeuttamisensa sijaan korostuu

vastaanottavana työyksikön oppiminen. Tällaisessa tilanteessa perehdytys on työyhteisön ja tulokkaan yhteiskehittelyä, dialogista perehdyttämistä, jossa molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät koko prosessin ajan. Tällöin suunnitelmat perehdyttämisestä laaditaan yhdessä tulokkaan kanssa. Hänen jo olemassa olevaa asiantuntemustaan hyödynnetään, jolloin vastuu perehdyttämisen suunnittelusta ja toteutuksesta siirtyy hänelle itselleen. Perehdyttämisvaiheessa korostuu tulokkaan kuuntelu ja hänen näkemystensä hyödyntäminen. Organisaatiossa on kuitenkin aina asioita, jotka ovat ainakin toistaiseksi pysyviä, joista pitää tulokkaalle kertoa ja hänen tulee sitoutua niihin. Esimerkiksi yrityksen arvot. Perinteiset näkökulmat eivät oikein istu dialogiseen konseptiin. Voidaankin ajatella, että perehtyminen ja oppiminen on tällöin koko yrityksen toimintatapa. Kaikki yrityksessä ja verkostossa toimivat osallistuvat perehtymiseen ja perehdyttämiseen. Dialogisuus on siis toimintatapa, joka kaikkien on osattava. (Kupias & Peltola 2009, 41-42)

2.2 Perehdyttäminen Cubuksella

Erilaisiin perehdyttämiskonsepteihin ja -malleihin tutustumisen jälkeen, laadittiin työharjoitteluun soveltuva, Cubuksen oma, perehdytysmalli. Aikaisemman perehdyttämiskokemuksen ja luetun kirjallisuuden pohjalta havaittiin, mitä asioita tulee erityisesti ottaa huomioon perehdyttämismallia suunnitellessa. Erityisesti malliperehdyttäminen ja vierihoito-perehdyttäminen pitivät sisällään paljon Cubuksen kaltaisen vaateliikkeen ympäristöön sopivia perehdyttämistapoja.

Cubuksen perehdytysmalli on sekoitus parhaaksi todettuja osioita muista malleista (Kupias & Peltola 2009) sekä työnantajan hyväksi toteamia tapoja. Mallissa on otettu huomioon perehdytettävä eli nuori työharjoittelija ja toimintaympäristö eli vilkas vaatekauppa ja sen tuomat haasteet aikataulutukseen. Perehdyttämisen ja myös muiden työtehtävien kohdalla tekeminen keskeytyy usein, sillä Cubuksella asiakaspalvelu tulee aina ensin.

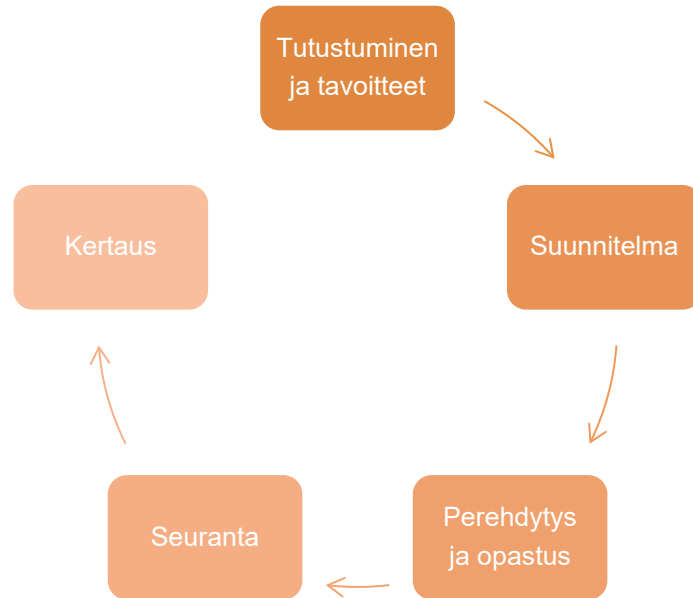
Osana hyvin suunniteltua perehdyttämistä, tulee olla mietittynä helppoja tehtäviä, joita voi antaa työharjoittelijan hoidettavaksi heti työharjoittelun alussa. Työntekijän keskittyessä asiakkaaseen, työharjoittelijalla pitäisi olla aina jotain tehtävää. Työharjoittelijalle pitää kertoa työskentelyn katkonaisuudesta ja miten toimitaan, kun häntä koskeva ohjeistus keskeytyy. Hyvä välitehtävä on myymälän siivoaminen, sillä siivottavaa riittää aina ja siivousta on helppo suorittaa lyhyitäkin hetkiä. Asiakaspalvelutilanteen päätyttyä jatketaan siitä mihin on jääty. Myymälän siivoaminen ja tuotteiden esillepano onkin

ensimmäisiä asioita, joita kannattaa opastaa työharjoittelijalle, jotta hänellä olisi aina jokin tehtävää.

Henkilökohtainen perehdytysuunnitelma muokataan aina yksilöllisesti jokaiselle työharjoittelijalle sopivaksi. Työharjoittelijan perehdytysopasta käyttäen perehdyttäjä luo suunnitelman ja hyödyntää perehdytyksen muistilistaa sen toteuttamiseen. Aluksi perehdyttäjä tutustuu työharjoittelijaan ja hänen mieltymyksiinsä. Perehdyttäjä määrittää työharjoittelijan lähtötason ja aloittaa perehdyttämisen perusasioista. Riippuen työharjoittelijan taidoista, entisistä työharjoittelu- tai työpaikoista sekä innokkuudesta, voidaan edetä nopeammin haastavampiin tehtäviin. Tilanteen vaatiessa keskitytään pidemmän aikaa perusasioihin ja varmistetaan niistä suorituminen. Perehdyttäjä käyttää omaa arviointikykyään määritellesään, kuinka nopeasti perehdyttämisessä edetään.

Vierihoidoperehdyttämisen tavoin yksi perehdyttäjä on päävastuussa työharjoittelijan perehdyttämisestä, joten hän ottaa tulokkaan siipensä alle ja opastaa häntä eri tilanteissa. Perehdyttäjä pystyy tarkkailemaan perehdytettävän kehitystä, mielentiloja ja vointia, jotka tulee kaikki ottaa huomioon perehdyttämisen edetessä. Työtehtävien ohjeistus tapahtuu perehdyttäjän näyttämällä, miten tehtävä hoidetaan ja perehdytettävä seuraa vierestä ja kysyy epäselvyyksistä. Muutaman näyttökerran jälkeen työharjoittelija saa itse tehdä ja perehdyttäjä seuraa vierestä ja korjaa tarvittaessa. Seuranta pitää kuitenkin jatkaa, sillä työn laatu ei välttämättä jatku samanlaisena tarkkailun loputtua. Tärkein työkalu työharjoittelijan perehdyttämisessä on muistilista, johon merkitään mitä tehtäviä on opetettu. Vaateliikkeessä, jossa työntekijät tekevät vaihtelevasti aamu-, väli-, ilt- ja viikonloppuvuoroja on selvää, että perehdyttäjämyyjä ei ole koko ajan perehdytettävän kanssa samaan aikaan töissä. Tällöin tiedonkulku ja kommunikointi ovat avainasemassa työntekijöiden välillä. Aina kun ei ehditä saattaa toista työntekijää ajan tasalle perehdyttämisen kulusta, kirjallinen muistilista pitää kaikki kärryillä. Muistilista ja perehdyttäjän opas ovat malliperehdyttämisen keinoja perehdyttäjän tueksi. Vierihoidoperehdyttämisen tavoin on tärkeää valita osaava ja perehdyttämisestä kiinnostunut perehdyttäjä, jotta voidaan taata ainakin hyvä aloitus perehdytykselle. Malliperehdyttämisen inspiroimana perehdytysmallia ja perehdyttäjän opasta voi käyttää työharjoittelijan yleiseen perehdyttämiseen niin Myllyn Cubuksella, kuin muissakin ketjun liikkeissä.

Kiteytetysti Cubuksen perehdytysmallin voi jakaa viiteen vaiheeseen, jotka on esitelty seuraavassa kuviossa.



Kuva 1. Cubuksen perehdyttämisen vaiheet.

2.3 Työssäoppiminen Cubuksella ja tutkimusongelma

Myllyn Cubuksella myymäläpäällikkö tai hänen valitsema perehdyttäjä on työharjoittelijan perehdytysvastuussa. Pääasiallisesti tämän yksi perehdyttäjä hoitaa perehdyttämisen ja ottaa työharjoittelijan mukaansa tekemään niitä tehtäviä, joita hän muutenkin tekisi. Perehdyttäjä seuraa ja arvioi työharjoittelijan tekemistä. Työvuorojen vaihtelun takia perehdyttäjä ja työharjoittelija eivät aina ole samaan aikaan töissä, jolloin muut työntekijät ovat vastuussa työharjoittelijan opastamisesta ja tekemisistä. Usein, kun moni henkilö on vastuussa perehdyttämisestä kenelläkään ei ole täysin selvää, mitä työharjoittelijalle on kerrottu ja mitä ei. Työntekijät eivät aina ehdi kommunikoida keskenään perehdytyksen kulusta, jolloin syntyy epäselviä tilanteita. Toinen työntekijä olettaa, että jokin asia on jo ohjeistettu työharjoittelijalle, vaikka todellisuudessa ei ole ja tällöin työharjoittelija saattaa tehdä kyseistä tehtävää täysin väärin ja työn jälki huomataan vasta myöhemmin. Edellä mainittu esimerkki on monesti toistunut tilanne Myllyn Cubuksella. Yhden edellä mainitun tapauksen yhteydessä työharjoittelijalla oli myös hankaluuksia ottaa ohjeita vastaan ja totella niitä. Toistuvasta ohjeiden kertaamisesta ja korjauspyynnöistä huolimatta työharjoittelija jatkoi huolimattonta työskentelyään. Työntekijöiden kesken tämä käytös aiheutti ärsyyntyneisyyttä ja epätoivoa, kun he joutuivat toistuvasti korjaamaan työharjoittelijan jälkiä. Työharjoittelujakso oli kestoltaan yli kuukauden, joten tilanne ehti kehkeytyä epämiellyttäväksi, vaikka myymäläpäällikkö puuttuikin

työharjoittelijan käytökseen. Työharjoittelijan perehdyttämistä ei oltu suunniteltu eikä toteutettu minkään suunnitelman mukaan. Kunnollinen perehdyttäminen ei poista kaikkia nuorten kanssa työskentelyn haasteita mutta antaa työharjoittelijalle kuvan, että hänet otetaan tosissaan. Tällöin työharjoittelija saattaa haluta olla odotustensa arvoinen ja hoitaa tehtävänsä tunnollisesti.

Cubus tarjoaa työharjoittelupaikkoja alan opiskelijoille ja Myllyn liikkeessä heitä on ollut 3-6 vuodessa, yleensä keväisin ja syksyisin. Cubuksella suositaan pidempiä työharjoittelujaksoja, jotta työharjoittelija pääsisi mahdollisimman hyvin sisälle vaatekaupassa työskentelyyn. Työharjoittelun lähtökohtana on myymäläpäällikkönä toimivan Emmi Honkasalon mielestä hyötynäkökulma eli työharjoittelijan pitää hyödyttää myymälää ja päinvastoin. Työharjoittelija saa hyvän kuvan kaupanalan työstä, sekä käsityksen mil-laista on olla vaatekaupassa töissä, mitä eri tehtäviä siihen kuuluu ja kuinka paljon työtä vaatii pyörittää keski-isoa ketjuliikettä. Cubuksella pääsee kehittymään asiakaspalvelussa hyvinkin pitkälle, jos siihen itse vain tarttuu. Myös tulevaisuuden kannalta tärkeät työelämätaidot kehittyvät. Työharjoittelijan työtehtäviin kuuluu lähes kaikki samat työtehtävät kuin työntekijöille paitsi kassatyöskentely. Tehtäviin kuuluu muun muassa tuotehuolto, tavarantoimitus, vastaanotto, purkaminen, esillepano, siivous ja kaikkein tärkeimpänä asiakaspalvelu (Honkasalo 2018).

Suurin osa Myllyn Cubuksen työharjoittelijoista tulee Raision seudun koulutuskuntayhtymän (Rasekon) eri koulutuslinjoista hakemaan käytännön oppeja tukemaan koulutustaan. Koulutuskuntayhtymän verkkosivuilla kuvataan työharjoittelua seuraavasti:

”Osa ammatillisen perustutkinnon vaatimasta ammattitaidosta opitaan oppilaitoksen ulkopuolella. Työssäoppiminen tarkoittaa työpaikoilla, aidossa työympäristössä tapahtuvaa oppimista. Työpaikalla tapahtuva opiskelu on tärkeä osa kaikkea ammatillista koulutusta. Sen toteuttaminen hyvin edellyttää sitoutumista ja resursseja niin työnantajalta, koulutuksen järjestäjältä kuin opiskelijaltakin. Laadukas työpaikalla tapahtuva oppiminen tuottaa vahvaa osaamista ja kaikki voittavat.” (Raision seudun koulutuskuntayhtymä 2018.)

Työssäoppimisen tulee olla tavoitteellista, suunniteltua, ohjattua ja arvioitua opiskelua. Tavoitteena on, että opiskelija oppii työpaikalla osan tutkintoon kuuluvasta ammattitaidosta, joka on määritelty opetussuunnitelman perusteissa (Opetushallitus 2002, 5).

Pääasiallisesti työharjoittelijat, jotka ovat suorittaneet työharjoittelun Myllyn Cubukselle ovat toisen asteen ammatillista tutkintoa suorittavia opiskelijoita.

Työharjoittelujaksot ovat tärkeä osa ammatillisista koulutusta. Työharjoittelu kuuluu ammatilliseen kasvuun ja urakehitykseen ja sen tavoitteena on perehdyttää käytännön työtehtäviin sekä opettaa soveltamaan tietotaitoa työelämässä.

Työharjoittelujakson tavoitteena työharjoittelijalla on oppia yrityksestä, työelämästä, myyntityöstä ja asiakaspalvelusta sekä suoriutua annetuista tehtävistä itsenäisesti viimeistään harjoittelujakson loppuvaiheilla. Työharjoittelun aikana opetetaan myös työelämätaitoja, sillä niistä suurella osalla nuorista ei ole aikaisempaa kokemusta. Ohjaajan on myös tärkeää saada työharjoittelija innostumaan työharjoittelusta sekä tulevasta työelämästä (Honkasalo 2018).

Yrityksen näkökulmasta työharjoittelija on vähän kuin työntekijä mutta hänellä ei ole vastuusta eikä velvoitteita tehdä kaikkia työtehtäviä kuten rahankäsittelyä. Näin ollen työharjoittelijan tehtävät rajoittuvat karkeasti rajattuna myymälä- ja varastotyöhön. Alkuperähdistyksen jälkeen työharjoittelijan toivotaan hoitavan asiakaspalvelua ja myyntityötä yrityksen arvojen ja tapojen mukaisesti. Asiakaspalvelu on tärkein osa myymälätyöskentelyä, joten asiakaspalvelun tulisi sujua itsenäisesti ja tuloksekkaasti. Tuloksellisuudella tarkoitetaan muun muassa vaatteiden ja asusteiden myymistä, asiakkaan tarvekartoitusta, vaatteen sovittamiseen rohkaisua ja ohjaamista sovituskoppiin sekä tarkistamista tarvitseeko asiakas apua sovituksen yhteydessä. Tavoitteena on perehdyttää harjoittelija niin hyvin että, hän pystyy työskentelemään itsenäisesti silloin kun työntekijät ovat kiinni muissa tehtävissä. Tavoitteena on ripeä työskentelytahti ja ennen kaikkea tehokas työskentely, johon työharjoittelija pääsisi osaksi. Koulutuksen ja seurannan tulee olla saumaton, jotta suuria virheitä ei sattuisi ja työntekijöiden työaika ei menisi hukkaan niitä korjattaessa.

Työharjoittelijoista on myymälälle valtava hyöty mutta vuosien varrella on esiintynyt toistuvia ongelmia osan työharjoittelijoiden kanssa. Myymälässä huomattavat haasteet johtuvat usein päivän selvien asioiden laiminlyönnistä. Ongelmat liittyvät usein muun muassa ajoissa töihin saapumiseen, poissaoloista ilmoittamiseen ja palautteen vastaanottamiseen. Myös ohjeistuksen vastaanottaminen sekä työtehtäviin keskittyminen on ollut monille hankalaa. Edellä mainitut haasteet johtavat siihen, että työharjoittelijan neuvominen ja pelisääntöjen kertaaminen vie aivan liian paljon työntekijöiden aikaa, joka on pois työtehokkuudesta. Työntekijät ja esimies ovat pohtineet, miten edellä mainitut ongelmat saataisiin taltutettua ja mistä ne johtuvat.

Suurin osa työharjoittelijoista edustaa Z-sukupolvea, jonka on arvioitu muuttavan työelämää entisiä sukupolvia enemmän (Välikangas 2014). Osa työharjoittelun aikana ilmeneistä haasteista johtuukin Z-sukupolven erilaisuudesta verrattuna aikaisempiin sukupolviin ja mutta siihen ei paneuduta tässä työssä.

Asia mihin Myllyn Cubuksella voidaan vaikuttaa, on työharjoittelijan perehdyttäminen. Kunnollisen perehdytyksen avulla työharjoittelija todennäköisemmin sitoutuu työhönsä ja haluaa suoriutua hyvin (Honkasalo 2018).

2.4 Esimiehen rooli perehdyttämisessä

Perehdyttämisessä ovat mukana esimies, työyhteisö sekä uusi tulokas (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 2016, 5). Esimies on kuitenkin aina viimekädessä vastuussa perehdyttämisestä, vaikka se olisikin delegoitu toiselle henkilölle. Usein esimies hoitaa perehdytyksen henkilökohtaisesti varsinkin, jos on kyse pienemmästä yrityksestä tai toimipisteestä. Perehdyttäjän perusedellytys on hyvä ammattitaito mutta se ei vielä itsessään riitä. Opastajalla on lähes yhtä tärkeää olla hyvä motivaatio ja myönteinen asenne perehdyttämiseen. Lisäksi tarvitaan opettamistaitoa saada erilaiset oppijat oppimaan (Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010, 6). Esimies on saanut jo jonkinlaisen kuvan harjoittelijasta haastattelussa ja näin ollen hän pystyy jo hahmottelemaan, millaista perehdyttämistä kyseinen tulokas mahtaa tarvita (Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010, 2).

Esimiehen tehtävänä on myös huolehtia perehdyttämisen aikataulutuksesta. Onnistunut perehdyttäminen vaatii aikaa. Perehdyttäjälle ei voi antaa liian paljon muita tehtäviä perehdyttämisen yhteyteen, sillä hänen tulee saada keskittyä perehdytettävään ja hänen ohjeistamiseensa.

Työharjoittelijat ovat usein alaikäisiä tai ainakin alle 20-vuotiaita, joille työharjoittelu on ensimmäinen kosketus työelämään. Nuori odottaa pitkälti samoja asioita esimieheltään kuin vanhempikin työntekijä mutta nuorta perehdytettäessä on hyvä ottaa huomioon muutama asia. Esimies on ennen kaikkea malli nuorelle, jolta hän oppii ja omaksuu. Hänetä odotetaan nopeaa reagointia ja ihmisjohtamista (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 2016, 5).

Myymläpäällikkö kertoo että, tällä hetkellä perehdyttämistä ei ole pilkottu osiin. Myöskään ole mitään kirjallista muistilistaa, jonka avulla perehdyttämistä voisi toteuttaa. Myymäläpäällikkö painottaa kuinka tärkeä kirjallinen materiaali perehdytyksen kannalta olisi.

Muistilistan avulla myymäläpäällikkö sekä työntekijätkin pysyisivät paremmin kärryillä perehdytyksen kulusta ja muistaisivat käydä läpi oleelliset asiat työharjoittelijan kanssa.

Esimiehen on varattava perehdyttämiseksi tarpeeksi aikaa, perehdytti hän tulokasta itse tai delegoinut tehtävän toiselle perehdyttäjälle. Perehdytyksessä tulee huomioida vuosisyklin ajankohtaiset tarpeet (Elomedia, 2017).

Honkasalo kertoo haastattelussaan työharjoittelijan perehdytyksen poikkeavan aika vähän työntekijän perehdytyksestä. Painotus on eri asioissa, esimerkiksi työharjoittelijalle tulee kertoa asiakaspalvelun eri tavoista eikä intranetin syövereistä. Vaatimustaso on tietenkin alhaisempi, perehdytys on pilkotumpaa ja yksinkertaistettumpaa harjoittelijan kohdalla. Honkasalo kertoo kuinka yrityksen arvot vaikuttavat hänen odotuksiinsa harjoittelijan työskentelystä ja asenteesta. Cubuksella työharjoittelussa oleminen tarkoittaa jokaisen asiakkaan tervehtimistä ja erityisen iloista ja reipasta asennetta, jotka ovat vähimmäisvaatimukset työharjoittelulle.

2.5 Työyhteisön rooli perehdyttämisessä

Hyvään perehdyttämiseen kuuluu, että jokainen työyhteisön jäsen tuntee omalta osaltaan olevansa vastuussa tulokkaan perehdyttämisestä (Kupias & Peltola 2009, 81). Cubuksella yhdessä myymälässä on yleensä 5-10 henkilöä töissä eli työyhteisö on verrattain pieni. Harjoittelija on siis todennäköisesti tekemisissä kaikkien työyhteisön jäsenien kanssa harjoittelunsa aikana ja näin ollen altis kaikkien erilaisille toimintatavoille, persoonille. Jokaisen työntekijän tulee ymmärtää olevansa myös itse vastuussa, ainakin välillisesti, työharjoittelijan perehdyttämisestä. Työharjoittelija on altis kaikelle, mitä näkee ja kuulee työpaikalla, jolloin työntekijöiden tulee ymmärtää olevansa roolimalleja hänelle kaikessa mitä tekevät. Työntekijöiden tulisi toimia saman linjan mukaisesti, jotta työharjoittelija ei saa ristiriitaisia viestejä. Työntekijöiden kannattaakin kommunikoida keskenään jatkuvasti, jotta kaikki tietäisivät mitä tulokkaalle on opetettu ja miten hän kehittyy.

Perehdyttäjän on tärkeää muistaa, että kun asiat ovat perehdyttäjälle itselle tuttuja se ei tarkoita, että ne olisivat tuttuja myös tulokkaalle. Ne voivat olla nuorelle uraansa aloittavalle työntekijälle täysin uusia ja outoja (Pro PK-pilvipalvelut 2018).

Työharjoittelija kokee harjoittelunsa aikana paljon samanlaisia tilanteita kuin työntekijätkin. Kohtaamiset asiakkaiden kanssa saattavat olla haastavia jopa hankalia erityisesti

kokemattomalle asiakaspalvelijalle. Työyhteisön jäsenten on tarkkailtava työharjoittelijan tuntemuksia ja seurattava hänen asiakaskohtaamisiaan, jotta voivat olla apuna ja tukena tarvittaessa. Työntekijät ovat tärkeä vertaistuki työharjoittelijalle.

Asiakastyö on hyvin vaativaa työtä ja jokainen auttamistyötä tekevä tarvitsee jossain vaiheessa työuraansa esimerkiksi työyhteisön apua työssään kohtaamien asioiden, ilmiöiden ja tapahtumien jäsentämiseen (Mönkkönen, K. 2007, 179).

Taloudellisen Tiedotustoimiston vuonna 2012 suorittamasta tutkimuksesta ”Nuoret ja johtaminen” käy ilmi nuorten ajatukset perehdyttämisen tuomasta turvallisuudesta. Kun perehdytys on hoidettu hyvin, turvallisuus työpaikalla lisääntyy. Fyysisen turvallisuuden lisäksi on tärkeää tulokkaan tuntema henkinen turvallisuus. Työyhteisöllä on suuri rooli henkisen turvallisuuden toteuttamisessa. Työyhteisön vastuulla on tulokkaan ottaminen osaksi porukkaa. Huonosti hoidetun perehdytyksen riskeinä ovat tyytymättömyys ja sitoutumattomuus, jolloin työyhteisön on vaikea ottaa työharjoittelijaa osaksi heitä (Taloudellinen Tiedotustoimisto 2012).

Honkasalo mainitsee haastattelussaan, että Myllyn Cubuksella on helppo tulla toimeen työntekijöiden kanssa. Jos työharjoittelija hoitaa hommansa reippaasti ja on rehti, niin hän sopeutuu hyvin työyhteisöön.

Honkasalo mainitsee, että Myllyn Cubuksella ollaan ymmärtäväisiä, esimerkiksi jos on yksityiselämässä joku kriisi. Vastuunott onkin yksi iso osa-alue, joka nuoren pitää oppia kohtamaan. Oppi kohtamaan ikävätkin asiat ja sitomaan oma elämä työelämään, eikä pistämään päätä pensaaseen, kun tulee vaikeuksia.

3 PEREHDYTTÄMISOPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

3.1 Tiedonhankinta

Tutkimusaineisto pohjautuu myymäläpäällikön ja Cubuksella työharjoittelussa olleen opiskelijan teemahaastatteluihin sekä kirjallisiin lähteisiin. Tutkimusaineiston hankinta kasvokkain haastatteleamalla oli nopeaa ja luotettavaa. Teemahaastattelussa on käytetty teoreettista käsitettä ”työharjoittelun nykyinen tila myymälässä”, jotta teemahaastattelun tavoin keskustelu pääsisi etenemään vapaasti (Kananen, J. 2013, 93-94).

Haastatteluissa käytettiin strukturoitua kyselypohjaa. Haastattelumuotoisena toteutettu tiedonhankinta mahdollisti monipuolisen ja yksityiskohtaisen tiedonsaannin tutkittavasta aiheesta. Haastattelun aikana haastateltava pystyi kysymään, jos hän ei ymmärtänyt jotakin ja haastattelukysymyksiä pystyi vielä tarkentamaan. Haastatteleamalla henkilökohtaisesti pystyy myös seuraamaan haastateltavan elekieltä hänen vastatessaan. Vastajan reaktioaika, eleet sekä ilmeet tukevat hänen sanallista vastaustaan. Näin pystyy arvioimaan myös luotettavuutta.

Myymäläpäällikön haastattelu oli avoimen ja puolistrukturoidun haastattelun sekoitus, sillä kysymykset oli mietitty valmiiksi mutta keskustelun annettiin edetä omaa tahtia haastateltavan mielipiteiden ja vastausten perusteella. Myymäläpäällikkö sai tutustua kysymyksiin etukäteen, jotta haastattelu sujuisi sujuvasti ja vastaukset olisivat tarpeeksi kattavia.

Opasta suunnitellessani pidin myös tärkeänä omia kokemuksiani monesta eri roolista Cubuksella. Aloitin Cubuksella työharjoittelijana, jonka jälkeen olen ollut vakituisessa työsuhteessa yrityksessä tähän asti. Melkein viiden vuoden työurani aikana olen seurannut monen työharjoittelijan työharjoittelun etenemistä sekä toiminut perehdyttäjän roolissa. Omat kokemukset ja eri näkökulmat tuovat oppaaseen varmasti aukottomuutta, monipuolisuutta sekä toimivuutta jokaiselle käyttäjälle.

3.1.1 Myymäläpäällikön haastattelu

Haastateltava, Emmi Honkasalo, on toiminut kauppakeskus Myllyn Cubuksen myymäläpäällikkönä vuodesta 2012 lähtien. Hän on vuosien varrella perehdyttänyt kymmeniä työharjoittelijoita ja päässyt seuraamaan, mitkä asiat toimivat ja mitkä eivät.

Honkasalon mielestä työharjoittelu on oiva tapa saada pientä apua arjen rutiinien pyörittämiseen. Työharjoittelijalle työharjoittelu on loistava tilaisuus päästä näkemään työskentelyä vaateliikkeessä, joka kuuluu isoon ketjuun. Harjoittelijaa ei sen tarkemmin perehdytetä taustavoimiin mutta hän kuitenkin näkee, kuinka monesta palasesta työskentely koostuu ja kuinka paljon työtä vaatii keski-ison myymälän pyörittäminen.

Moni työharjoittelijan tehtävistä on yksinkertaisia mutta halutessaan pääsee kehittymään pidemmälle esimerkiksi asiakaspalvelun eri keinoissa. Honkasalon mukaan työharjoittelijalle ollaan valmiita avaamaan asioita vähän enemmänkin, riippuen työharjoittelijan kiinnostuksesta ja omasta aktiivisuudesta. Työharjoittelun suurin kokonaisuus on asiakaspalvelu riippumatta siitä, mikä työharjoittelujakson pääpaino on.

Honkasalo kertoo haastattelussaan, että työharjoittelijan perehdyttäminen ei poikkea työntekijän perehdyttämisestä kovinkaan paljon. Käydään läpi muun muassa yritykseen liittyviä asioita, tuotekategoriat, työtehtäviä ja asiakaspalvelun perusteet. Honkasalolla ei ole mitään muistilistaa tai muuta selkeää ohjeistusta, miten perehdyttäminen tulisi hoitaa.

Kysyttäessä mikä nykyisessä perehdyttämistavassa ei ole toiminut Honkasalo mainitsi perehdyttämisen osittamisen tärkeyden mutta, että siihen ei ole panostettu eikä selkeitä asioita ole. Hän mainitsee myös, kuinka yksilöllisyyttä tulisi lisätä osaksi perehdyttämistä, sillä työharjoittelijoiden kyky ottaa tietoa vastaan on hyvin yksilöllistä.

3.1.2 Työharjoittelijan haastattelu

Esimiehen ajatusten vastapainoksi haastateltiin myös yhtä työharjoittelijaa, jotta saadaan selkeämpi kuva tämän hetkisestä työharjoittelijan perehdyttämisestä ja jääkö jotain tärkeää huomaamatta. Työharjoittelija tulee tulokkaana ja pystyy parhaimmassa tapauksessa uusien silmin huomaamaan parannettavia kohtia perehdytyksessä tai esimerkiksi työskentelytavoissa.

Haastateltava suoritti työharjoitteluaan Myllyn Cubuksella. Työharjoittelija esiintyy opin- näytetyössä anonyyminä. Hänen perehdyttämisenä suoritettiin myymälän tavanomai- sella tavalla kuten aikaisempienkin työharjoittelijoiden kohdalla eli ilman perehdyttämis- suunnitelmaa tai muistilistaa.

Työharjoittelijan mielestä perehdyttäminen sujui hyvin ja hän sai mielestään tarpeeksi tietoa suurimmasta osasta hänen tehtävistään. On hyvä muistaa, että 16-vuotiaan nuoren käsitys kattavasta perehdytyksestä ei välttämättä vastaa kokeneen myyjän käsitystä ja tavoitteita hyvästä perehdytyksestä. On tärkeää, että työharjoittelun alussa käydään työharjoittelijan kanssa läpi mitä perehdytykseen kuuluu ja suuntaa antava aikataulu, jotta hän pystyy arvioimaan perehdyttämisen onnistuneisuutta. Haastattelussa kävi ilmi, ettei hänen kanssaan käyty läpi perehdyttämissuunnitelmaa eikä häneen kohdistuvia odotuksia harjoittelujakson ajalle. Mallikkaasti hoidetun työharjoittelun perusta lähtee siitä, että herätetään nuoren vastuuntunto kertomalla selkeästi odotukset ja tavoitteet.

Työharjoittelija mainitsi monessa vastauksessa oman itsevarmuutensa ja kuinka se har- joittelujakson myötä parani. Asiakaspalvelutilanteissa varsinkin itsevarmuus tai sen puute rajoitti jonkin verran esimerkiksi palvelualttiutta. Työharjoittelija koki, ettei hänen tuotetietoisuutensa ollut läheskään tarpeeksi kattava, jotta hänellä olisi ollut tarpeeksi itsevarma olo palvella asiakkaita Cubuksen vaatimalla tavalla. Tuotetietous karttuu tie- tenkin ajan kanssa eikä parin viikon myymälässä oleilun jälkeen voi olla vielä ammatti- lainen. Ammattitaitoon tuotteiden kohdalla voidaan kuitenkin pyrkiä ja siihen voidaan vai- kuttaa kertomalla työharjoittelijalla nykyistä kattavammin tuotteista ja niiden ominaisuuksista. Työharjoittelijan itsevarmuuden lisääminen kartuttamalla hänen osaamistaan on vain ja ainoastaan hyvä asia.

Työharjoittelija koki, että olisi ollut mukavaa ja hyödyllistä saada luettavaksi tietopaketti Cubuksesta ja sen tuotteista ennen työharjoittelun aloittamista. Työharjoittelun aloittami- nen jonkinlaisella tietopohjalla olisi tuonut itsevarmuutta muun muassa asiakaskoh- taamisiin, mainitsee työharjoittelija.

Molemmat tahot, esimies ja työharjoittelija, kokivat samantyyppisiä asioita tärkeäksi har- joittelun kannalta mutta selkeästi tuotetietous nousi tärkeämmäksi työharjoittelijan mie- lestä. Työharjoittelija ei nähnyt omaa hyötyään myymälälle kovinkaan korkeana, vaikka olikin hyödyksi. Nuoren ja kokemattoman työharjoittelijan on vaikea nähdä oman työnsä merkitystä ja hyötyä myymälän monien muiden tehtäviä joukossa, vaikka ne edistäisi- vätkin päivän kulkua.

Työharjoittelija mainitsi olleensa välillä hämillään siitä, mitä hänelle oli ohjeistettu eikä hän aina muistanut oliko jokin asia jo käyty läpi. Perehdyttämisen selkeyttäminen ja muistilistan käyttäminen on myös työharjoittelijan etujen mukaista.

3.2 Suunnittelu ja toteutus

Oppaan tarkoitus on auttaa perehdyttäjää hoitamaan perehdyttäminen onnistuneesti ja tätä kautta helpottamaan työharjoittelijan sopeutumista Cubukselle ja työyhteisöön. Opas on tarkoitettu perehdyttämisen työkaluksi. Perehdyttäjät käyvät oppaan läpi ennen perehdyttämisen aloittamista ja mahdollisesti selvittää itseltä uupuvaa tietoa esimerkiksi esimieheltä. Perehdyttämisen alkaessa perehdyttäjät hyödyntävät oppaassa mainittuja perehdyttämisen keinoja sekä tekee suunnitelman perehdytettävän kanssa perehdytyksen kulusta. Vaikka opas on tehty perehdyttäjän käyttöön, oppaassa on kohtia, jotka voidaan käydä läpi yhdessä työharjoittelijan kanssa. Oppaan on tarkoitus luoda keskustelua perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä. Vuorovaikutteisuutta oppaaseen tuo tehtäväosio, jonka avulla työharjoittelija pääsee paremmin sisälle Cubuksen tapoihin. Opas sisältää paljon tietoa, joka on myös uudelle työntekijälle relevanttia, joten opasta voi käyttää myös uuden työntekijän sekä työharjoittelijan perehdyttämiseen.

Opas toimii muistilistana perehdyttäjälle. On tärkeää muistaa kertoa tarpeelliset asiat oikeassa järjestyksessä, tarvittaessa kerrata sekä säädellä tiedon määrää työharjoittelijan vastaanottokyvyn mukaan. Perehdytysoppaassa on muistilista eri osa-alueista, jotka tulee käydä läpi. Tämä listaus mahdollistaa kaiken tärkeän tiedon siirtymisen tulokkaalle. Tällöin myös hiljainen tieto, joka on ollut vain työntekijöiden päässä kokemuksen ansiosta, siirtyy tulokkaalle. Hiljaista tietoa on hyvä kerätä kirjalliseen muotoon tulevaisuutta ajatellen, henkilökunnan vaihtuvuuden takia.

Oppaan suunnittelu lähti oikeastaan tyhjästä. Cubuksella työharjoittelijan kirjallisen perehdytysmateriaalin virkaa on toimittanut The Cubus Way -vihkonen, joka keskittyy Cubuksen arvomaailmaan ja kulttuuriin. Löysin myös vanhan Cubus – myynnin ABC -oppaan, josta poimin muutaman hyödyllisen kohdan perehdytysopasta varten. Kaikki käytännön asiat on tähän asti kerrottu suullisesti sen mukaan, mitä kukakin on muistanut kertoa. Myymälästä löytyy muutamia ohjeita liittyen muun muassa tuotteiden esillepantoon, jotka voisi sijoittaa samaan kansioon perehdytysoppaan kanssa. Suurin osa perehdytysoppaan kohdista ei ole ollut kirjallisessa muodossa vaan ainoastaan työntekijöiden päässä. Keskustelin muiden myyjien kanssa, mitä kaikkea tulisi ottaa huomioon

työharjoittelijan perehdytyksessä ja varsinkin mitä kohtia perehdyttämisen muistilistan pitäisi sisältää.

Toteutus muodostui monesta palikasta. Myymäläpäällikön haastattelu toi työnantajan näkökulmaa ja työharjoittelijan haastattelu toi tulokkaan, jolle kaikki on uutta, näkökulmaa. Oppaassa hyödynnettiin myös Cubuksen jo olemassa olevia ohjeistuksia, jotka on suunnattu uusille työntekijöille.

3.3 Oppaan sisältö

Perehdytysopas on kattava ohjenuora perehdyttäjälle, jotta hän voi hoitaa työharjoittelijan perehdytyksen kunnolla. Oppaan käyttö kuitenkin vaatii pidempää kokemusta Cubuksella työskentelystä, sillä opas muistuttaa työntekijää kertomaan asioista, joiden tulisi olla perehdyttäjällä jo hyvin hallussa.

Oppaan alussa on avattu perehdyttämistä prosessina ja mitä kaikkea se pitää sisällään. Perehdyttäjän on tärkeä itse ymmärtää perehdyttämisen hyödyt ja sen eri keinot.

Oppaan myyntiosio on tarkoitettu perehdyttäjän ja perehdytettävän yhteiseen tutkailuun ja siihen pohjautuvaan keskusteluun. Tulokkaalla ei välttämättä ole aikaisempaa kokemusta myyntityöstä, jolloin tämän osion läpikäynti on erittäin tärkeää. Antamalla tulokkaalle työkaluja asiakaskohtaamisiin ja myyntiin, hän saa toivottavasti itsevarmuutta tarttua tilanteeseen itsenäisesti.

Osana perehdytysopasta on harjoitusosio, joka sisältää työharjoittelun aikana suoritettavia tehtäviä, joiden avulla harjoittelija oppii mm. Cubuksen vaatimasta asiakaspalvelun tasosta ja tuotetietoutta. Tehtävien tarkoitus on innostaa ja motivoida harjoittelijaa sekä rohkaista tarttumaan asiakaspalvelutilanteisiin.

Oppaan viimeinen osio on perehdyttämisen muistilista, joka on oppaan tärkein työkalu. Muistilistaan on listattu kaikki perehdyttämisen aikana läpikäytävät asiat, jotka olivat ennen ainoastaan työntekijöiden päässä. Muistilistaa käyttämällä työharjoittelijalle muistetaan kertoa ja ohjeistaa kaikki tarpeellinen ja oikeassa järjestyksessä. Muistilista helpottaa kaikkien työskentelyä. Esimerkiksi kaksi päivää vapaalla olleen työntekijän on helppo aamulla tarkistaa listasta, mitä voisi antaa työharjoittelijalle tehtäväksi. Näin perehdyttämisessä ei tule päällekkäisyyksiä eri työntekijöiden kohdalla ja työharjoittelija saa selkeitä työtehtäviä järkevässä järjestyksessä.

4 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten työharjoittelijan perehdyttäminen on toteutettu, miten työharjoittelijoita tulisi perehdyttää ja millainen olisi toimiva perehdytysmalli. Tärkeimpänä tavoitteena oli toteuttaa perehdyttämisopas perehdyttäjälle. Perehdyttämisen keinoihin on tutustuttu keskittyen työharjoitteluun soveltuvaan tietoon. Toimeksiantajan näkemys saatiin haastattelemalla Cubus Myllyn esimiestä ja vastakkaista näkökulmaa saatiin haastattelemalla silloinen työharjoittelija.

Toimeksiantaja koki oppaan palvelevan työharjoittelijaa sekä työnantajaa. Oppaan ottaminen osaksi työharjoittelijan perehdyttämistä, mahdollistaa työn laadun varmistamisen ja epäselvyyksien vähentämisen. Oikeaoppisen perehdyttämisen keinot ovat olleet osin jo tiedossa mutta niitä pitäisi järjestelmällisesti käyttää. Suunnittelu mahdollistaa oikeaoppisen perehdyttämisen myös kiireen keskellä. Opasta käyttämällä perehdyttäminen on jatkossa järjestelmällisempää. Muistilistan avulla tiedon jakaminen työharjoittelijalle on maltillisempaa ja tapahtuu sopivaan vauhtiin, mikä helpottaa harjoittelijaa uuden omaksumisessa ja oppimisessa.

Työharjoittelijan perehdyttäminen on tärkeää, jotta työharjoittelija saa valmiudet työskennellä osana tiimiä ja kehittää omaa ammattitaitoaan. Perehdyttäminen antaa työharjoittelijalle oikeaoppiset työskentelytavat ja sitouttaa työntekoon. Työharjoittelijan perehdytys tulee tehdä järjestelmällisesti ja tavoitteellisesti, jotta hän pääsisi mahdollisimman nopeasti osaksi myymälän nopeatempoista arkea. Erityisen tärkeää on tehdä perehdytysuunnitelmasta henkilökohtainen, jolloin se palvelee kaikkia osapuolia parhaalla mahdollisella tavalla. Oppaaseen on kerätty tärkeimmät kohdat perehdyttämiseen liittyen, joista perehdyttäjän on helppo koota työharjoittelijalle sopiva perehdyttämissuunnitelma.

Kehitysehdotuksena toimeksiantajalle on toimivamman työvuorosuunnittelun toteutus perehdyttäjän ja työharjoittelijan vuorojen yhteen sovittamiseen. Usein käy niin, että sovittu perehdyttäjä tekeekin pääasiassa iltavuoroja ja työharjoittelija aamuvuoroja, jolloin perehdyttäminen on katkonaista eikä etene suunnitellusti. Lisäksi on hyvä huomioida mahdolliset kampanjat, myymälän tai kauppakeskuksen muut poikkeavat päivät ja miettiä työharjoittelijan roolia näissä tilanteissa. Ennakkoon mietityt tehtävät, jotka voi antaa työharjoittelijalle, ovat myös osa hyvin suunniteltua perehdyttämistä.

Tärkein toimintakehoitus toimeksiantajalle on perehdytysoppaan käyttöönotto, siihen tutustuminen ja työntekijöiden neuvominen sen käyttämisessä. Perehdyttäjien tulee tunnollisesti käyttää opasta ja pyrkiä toteuttamaan perehdyttäminen sen ohjeiden mukaisesti. Varsinkin työharjoittelijaan kohdistuvat odotukset, on tärkeää käydä läpi. Kun opas on tuttu esimiehelle ja työntekijöille on tärkeää suunnitella työharjoittelijan perehdyttämistä ennen työharjoittelujakson alkamista. Esimiehen tulee suunnitella työtehtävät siten, että perehdyttäjälle jää tarpeeksi aikaa perehdyttää työharjoittelijaa.

Opas onnistui mielestäni hyvin, sillä siinä on käyty läpi tarpeelliset asiat ytimekkäästi. Toimeksiantajan tyytyväisyys oppaan lopputulokseen vakuutti myös minut oppaan onnistumisesta. Oman kokemuksen pohjalta vaateliikkeen työympäristössä liian pitkät ja monimutkaiset ohjeistukset eivät toimi. Opas on helppolukuinen ja ytimekäs, jolloin se on helppo ottaa käyttöön ja saada tarvittava apu laadukkaan perehdyttämisen toteuttamiseen.

LÄHTEET

Businesslike 2014. Liisa Välikangas: Z-sukupolvi työelämässä. Viitattu 1.4.2019.
<https://businesslike.fi/z-sukupolvi-tyoelamassa-liisa-valikangas/>

Elomedia 2017. Perehdytyksen muistilista esimiehelle ja perehdytettävälle. Viitattu 23.1.2019. <https://elomedia.elo.fi/artikkelit/perehdytyksen-muistilista-esimiehelle-ja-perehdytettavalle>

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 2018. Viitattu 20.1.2019
https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/perehdytysopas_verkkoon.pdf

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing Oy

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2010. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOY.

Opetushallitus. 2002. Työssäoppimisen opas koulutuksen järjestäjille. Hakapaino Oy. Viitattu 28.3.2019 https://www.oph.fi/download/49230_tyossaoppimisen_opas_koulutuksen_jarjestajille.pdf

Pro PK-pilvipalvelut. 2018. Hyvän rekrytoinnin voi pilata huonolla perehdytyksellä. Viitattu 27.3.2019 <https://www.tyohonperehdytys.fi/>

Raseko 2018. Työssäoppiminen. Viitattu 27.11.2018 <https://www.raseko.fi/opiskelijalle/nuorten-opiskelu/tyossaoppiminen/>

TAT 2012. Nuoret ja johtaminen 2012 – tutkimuksen tiivistelmä. Viitattu 09.11.2018 https://www.tat.fi/wp-content/uploads/2014/06/Nuoret-ja-johtaminen-2012_tiivistelma%CC%88.pdf

TTK 2015. Perehdyttämisen tarkistuslista. Painojussit Oy https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf

TTK 2018. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 09.11.2018. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus

Varner 2018. About us. Viitattu 28.11.2018. <http://varner.com/en/about-us/>

Liite 1. Perehdyttämisopas

PEREHDYTTÄMISOPAS

TYÖHARJOITTELU

Talasco Laura

CUBUS MYLLY 13.4.2019

SISÄLLYSLUETTELO

1. PEREHDYTTÄJÄLLE	3
2. PEREHDYTYSMALLI à la CUBUS	4
2.1. PEREHDYTTÄMISEN VAIHEET	5
3. ODOTUKSET JA TAVOITTEET	7
4. CUBUKSEN VISIO JA ARVOT	8
5. MYYNTI	9
6. TUOTTEET	10
7. TEHTÄVIÄ	11
Lähteet	12
Liitteet	13

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan:

- **työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat**
- **työpaikan ihmiset**
- **työnsä ja siihen liittyvät odotukset.**

(Työturvallisuuskeskus 2015)

1. PEREHDYTTÄJÄLLE

Tämä opas on tehty sinun eli perehdyttäjän tueksi perehdyttämistä varten. Opasta käyttämällä sinun on helpompi suunnitella ja toteuttaa perehdyttäminen onnistuneesti. Perehdyttämisen yksityiskohdat on helpompi muistaa ja työharjoittelijan oppimista pystyy seuraamaan paremmin.

Lue opas huolella läpi ennen kuin perehdytettävä saapuu työpaikalle. Tutustu työharjoitteliijaan sekä hänen odotuksiin ja tarpeisiin. Toteuta perehdyttämissuunnitelma oppaan ohjeiden mukaan, kaikkien etuja silmällä pitäen. Perehdyttäjänä sinun tulee antaa selkeät ohjeet, kerrata ja seurata kehittymistä ja haastaa perehdytettävää oppimaan mm. oppaan tehtävien avulla.

Tämä opas on tuotettu osana opinnäytetyötä Turun Ammattikorkeakoulussa.



Silmällä merkityt kohdat on hyvä käydä läpi yhdessä työharjoittelijan kanssa.

2. PEREHDYTYSMALLI à la CUBUS

Perehdyttämismateriaalit kannattaa myös ottaa esille, jotta päästään heti kiinni tärkeimpään eli perehdyttämiseen. Perehdyttämissuunnitelmaa tehtäessä on tärkeää huomioida toimintaympäristö ja jatkuvat keskeytykset sekä perehdyttäjän ja muiden työntekijöiden työtehtävät, jotta suunnitelma on toteutuskelpoinen eikä liian nopeatempoinen.

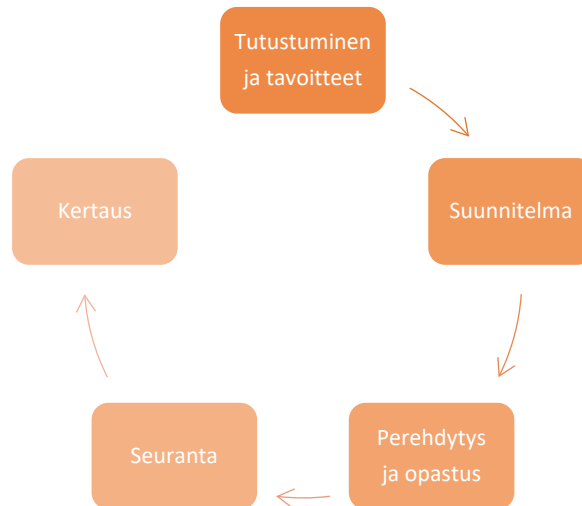
Perehdytyksen ensimmäisen viikon loppupuolella voi antaa perehdytettävälle luettavaksi muun muassa The Cubus Way ja Myynnin ABC – vihkoset. Muuta materiaalia ja vihkosia ei kannata antaa heti ensimmäiseksi luettavaksi, sillä tulokas ei osaa yhdistää lukemaansa vielä myymälätyöhön, jos hänellä ei ole kokemusta siitä. Ohjeista jää enemmän käteen, kun työharjoittelija voi yhdistää lukemansa kokemuksiinsa myymälässä. Aina työharjoittelijan luettua jotain on hyvä keskustella aiheesta ja varmistaa, että asia on ymmärretty.

Perehdyttäjän on tärkeää:

- 1. kartoittaa alkutilanne**
- 2. suunnitella**
- 3. ohjata, opettaa ja korjata**
- 4. seurata**
- 5. kerrata**
- 6. kehua**

sekä koko prosessin aikana muistaa arvioida ja antaa palautetta!

2.1 PEREHDYTTÄMISEN VAIHEET



Tutustuminen ja tavoitteet:

Aluksi perehdyttäjä ja perehdytettävä keskustelevat työpaikasta, työharjoittelusta ja ennen kaikkea tutustuvat toisiinsa. Perehdyttäjä voi kysyä perehdytettävän mieltymyksistä, taidoista ja mahdollisista omista tavoitteista työharjoittelua kohtaan. Seuraavaksi käydään läpi työharjoittelun tavoitteet (Cubuksen ja koulun antamat). Seuraavaksi on vuorossa odotusten läpikäyminen. Työharjoittelija saa kertoa omista odotuksistaan, jonka jälkeen perehdyttäjä käy läpi Cubuksen odotukset (s. 7).

Suunnitelma:

Henkilökohtaista perehdyttämissuunnitelmaa varten määritellään työharjoittelijan lähtötaso. Kun harjoittelijan lähtötaso on määritelty, aloitetaan perehdyttämisen suunnittelu. Perehdyttäjä käyttää omaa arviointikykyään ja päättää voidaanko hypätä suoraan haastavampiin tehtäviin vai aloitetaanko aivan perusasioista. Alkukartoituksen jälkeen on hyvä tehdä suunnitelma tulevasta perehdytyksestä ja sen kulusta. Avuksi kannattaa ottaa (jo valmiiksi tulostettu) perehdytyksen muistilista (liite). Suunnitelman ei tarvitse olla yksityiskohtainen, sillä siitä varten on muistilista. Suunnitelman voi kirjata, vaikka A-4:lle a siihen voi hahmotella aikataulun ja karkeasti aiheet. Suunnitelmaan voidaan myös listata tavoitteita ja mahdollisten koulutehtävien suorittamiset.

Perehdytys ja opastus:

Perehdyttäjä on vastuussa työharjoittelijan perehdyttämisestä (esimies kuitenkin kantaa päävastuun) ja hän ottaa tulokkaan siipensä alle ja opastaa häntä eri tehtävien suorittamisessa. Työtehtävien ohjeistus tapahtuu perehdyttäjän näyttämällä, miten tehtävä hoidetaan ja perehdytettävä seuraa vierestä ja kysyy epäselvyyksistä. Muutaman näyttökerran jälkeen työharjoittelija saa itse tehdä ja perehdyttäjä seuraa vierestä ja korjaa tarvittaessa. Tärkein työkalu työharjoittelijan perehdyttämisessä on muistilista, johon merkitään mitä tehtäviä on opetettu ja onko oppi mennyt todella perille.

Osana hyvin suunniteltua perehdyttämistä tulee olla mietittynä simppeleitä tehtäviä, joita voi antaa työharjoittelijan hoidettavaksi heti työharjoittelun alussa. Työntekijän keskittyessä asiakkaaseen, työharjoittelijalla pitäisi olla aina jotain tehtävää. Työharjoittelijalle pitää kertoa työskentelyn katkonaisuudesta ja miten toimitaan, kun häntä koskeva ohjeistus keskeytyy. Hyvä välitehtävä on myymälän siivoaminen, sillä siivottavaa riittää aina ja siivousta on helppo suorittaa lyhyitäkin hetkiä. Asiakaspalvelutilanteen päätyttyä jatketaan siitä mihin on jääty. Myymälän siivoaminen ja tuotteiden esillepano onkin ensimmäisiä asioita, joita kannattaa opastaa työharjoittelijalle, jotta hänellä olisi aina jotain tehtävää.

Seuranta:

Kun työharjoittelija alkaa tekemään työtehtävää itsenäisesti, tulee työskentelyä ja työn jälkeä seurata pidemmän aikaa, jotta voidaan varmistaa oppiminen. Perehdyttäjä tarkkailee perehdytettävän kehitystä, mielentiloja ja vointia, jotka kaikki tulee ottaa huomioon perehdyttämisen edetessä. Vaikka perehdyttämisessä on selkeä malli, se ei tarkoita, että kaikki sujuu kuten pitää. Joissakin asioissa voi kestää pidempää sisäistyä kuin suunniteltu. Perehdyttäminen toteutetaan työharjoittelijan vastaanottokyvyn mukaan turhaa kiirehtimättä.

Kertaus:

Kertaus on opintojen äiti. Perehdyttäjän on varauduttava kertamaan työtehtäviä moneenkin otteeseen, sillä työharjoittelija joutuu sisäistämään lyhyen ajan sisällä paljon uutta tietoa. Kertaus vaatii kärsivällisyyttä ja on hyvä toteuttaa rennolla asenteella keskustellen samalla. On tärkeää selvittää, miksi jokin asia on epäselvä ja kerrata ohjeistus, kunnes asia on varmasti selvä.

3. ODOTUKSET JA TAVOITTEET

Ennen perehdyttämisen aloittamista työharjoittelijalle pitää kertoa Cubuksen odotukset ja työharjoittelun tavoitteet. Kun työharjoittelijalla on selvää, mitä häneltä odotetaan ja mitä hänen tulee tavoitella, hänen on helpompi aloittaa työskentely. Työharjoittelijalta odotettavat taidot riippuvat hänen työharjoittelujakson painotuksesta ja aikaisemmasta työkokemuksesta. Tilannekohtainen arviointi on tässä vaiheessa tärkeää.

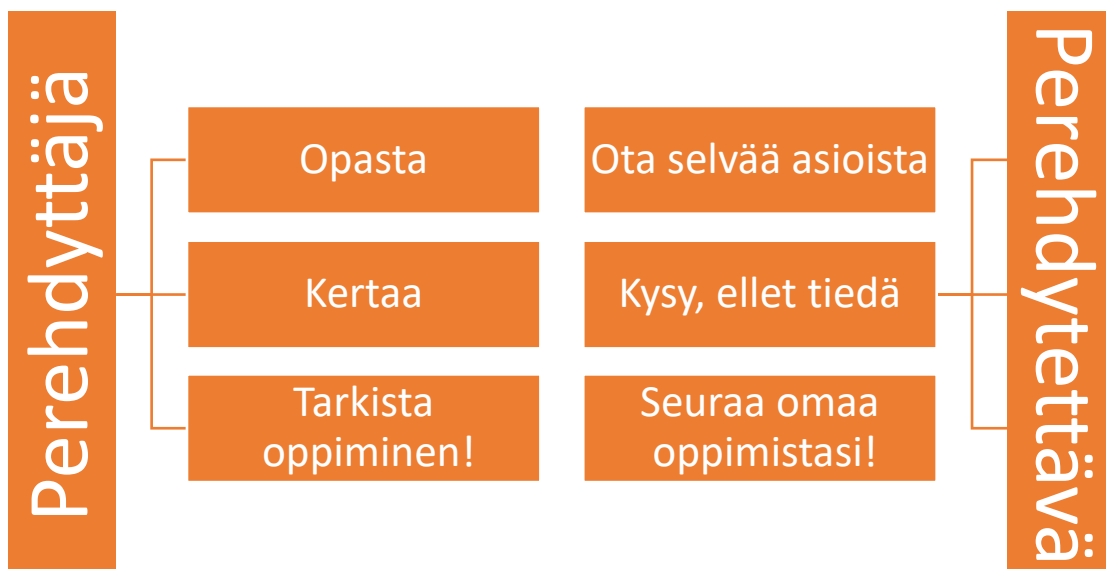
Keskustele työharjoittelijan kanssa millaisia työntekijöitä Cubuksella on ja mitä heiltä vaaditaan. Seuraavaksi käy läpi millaisia asioita häneltä odotetaan. Työharjoittelijalla odotukset eivät tietenkään ole yhtä korkealla kuin työntekijän, sillä hän on tullut oppimaan. Kun odotukset ovat selvät käydään läpi tavoitteet. Työharjoittelun alussa olisikin hyvä yhdistää koulun ja Cubuksen tavoitteet. Alla on esimerkkejä odotuksista ja tavoitteista työharjoittelijalle. Käy läpi odotukset ja tavoitteet keskustellen ja avaa alla olevan listauksen kohtia.

ODOTUKSET

- **positiivinen asenne työnteköön**
- **oma-aloitteisuus**
- **vastuunottokyky (virheiden myöntäminen)**
- **aikataulujen noudattaminen ja työajan kunnioittaminen (puhelin ei kuulu työajalle)**
- **vastaanottavaisuus**

TAVOITTEET

- **tehokas ja itsenäinen työskentely**
- **asiakaspalvelun perusteet**
- **työelämätaitojen kehittäminen**
- **koulun määrittämät tavoitteet**



(Perehdyttäjän ja perehdytettävän tärkeimmät)

4. CUBUKSEN VISIO JA ARVOT



“Cubus is a friendly fashion store” lausahdus on toimintamme ydin. Ystävällisyys näkyy kaikessa, mitä teemme ja siitä pohjautuu toimintakulttuurimme Big Smile. Cubuksen visio on olla kaikkein ystävällisin muodin jälleenmyyjä. Cubus on arvojohtoinen yritys, jonka mission on tehdä ihmisille helpoksi näyttää hyvältä vähemmällä rahalla ja hyvällä omallatunnolla. Cubuksen kulttuuri, tavat työskennellä, tekemät valinnat, tapa kohdella toisia ja ympäristöä perustuvat kuuteen perusarvoon.

1. Business minded (liiketoiminta edellä)
2. Passion (intoahimo)
3. Happiness (iloisuus)
4. Make it easy (tee se helpoksi)
5. Friendship (ystävyyys)
6. Responsible (vastuullisuus)

“Cubuksella asiakas on aina keskipisteessä”

5. MYYNTI



Työharjoittelija on usein ensimmäistä kertaa kosketuksissa myyntityön kanssa. Cubuksen myyntityö on siis työharjoittelijalle uutta, joten hänet pitää siihen tutustuttaa. Jo pelkästään asiakasta tervehtiminen ja lähestyminen on jännittävää, joillekin jopa pelottavaa. Esimerkin voimalla on hyvä näyttää, ettei turhaa tarvitse jännittää. Cubuksella myös työharjoittelijoiden tulee omaksua BIG SMILE –asenne sekä BUSINESS MINDED -ajattelutapa. Aluksi kuitenkin riittää, että työharjoittelija ymmärtää asiakaspalvelun tärkeyden myös hänen omalla kohdallaan ja mihin se voi parhaimmillaan johtaa. Työharjoittelijan jännitystä asiakkaiden kohtaamisesta kannattaa lieventää kertomalla myyntivinkkejä. Myyntiin kannattaa paneutua vasta kun perusasiat luonnistuvat. Seuraavat termit on hyvä selittää työharjoittelijalle, jotta hän ymmärtää toimintamme ytimen.

Big smile -kulttuuri= työyhteisön sisältä paistava ilo, positiivisuus ja sen kuvastava hymy. Kokonaisvaltainen iloisuus tarttuu myös asiakkaisiin, jolloin he ostavat enemmän ja ovat meihin tyytyväisempiä.

Business minded= yksinkertaisesti selitettynä teemme ratkaisuja sen perusteella tuleeko sitä kautta lisää myyntiä vaiko onko se ”turhaa työtä”. Mahdollisimman pienillä ja yksinkertaisilla muutoksilla suurin mahdollinen hyöty. Olemme tuloskeskeisiä ja kasvu on tärkeää. Kasvulla pystymme mittaamaan asiakastytyväisyyttä. Kasvu on edellytys menestymisen lisääntymiseen.

Sovariservice= asiakkaan kokemuksen ja lisämyynnin kannalta tärkeä osa asiakaspalvelua. Asiakkaan mentyä sovittamaan esim. farkkuja on hyvä seurata perässä ja tarkistaa tarvitseeko hän toista kokoa. Tällöin asiakkaan ei tarvitse pukea päälleen hakeakseen itse toista kokoa ja sovittaminen sujuu nopeammin ja helpommin. Sovituskopille on helppo tuoda muita vaatteita asiakkaalle sovitettavaksi ja yrittää lisämyydä esim. yläosaa alaosan pariaksi jne.

“Cubuksella asiakas on aina keskipisteessä. On tärkeää ymmärtää, että asiakas tuo rahan yritykseen. Toisin sanoen asiakas on meidän palkanmaksaja ja yksi tuloksentekijöistä. Jokainen asiakaskohtaaminen on siis tärkeä menestyksen kannalta.”

Cubuksen myynnin portaat:

1. Kontakti asiakkaaseen

2. Kartoita asiakkaan tarpeet

3. Myy asiakkaalle paras vaihtoehto

4. Lisämyynti

5. Iloinen päätös

6. TUOTTEET



Ensimmäisten päivien aikana perehdyttävän kanssa kannattaa käydä läpi tarkemmin tuote-alueet, myydyimpien tuotteiden erityispiirteet sekä käynnissä olevien kampanjoiden kattamat tuotteet. Näin perehdyttävällä on alussa jo tärkeää tietoa tuotteista ja jonkinlaista valmiutta hoitaa asiakaspalvelutilanteita.

Tuoteryhmät (Myllyn) Cubuksella:	
Naiset <ul style="list-style-type: none">• Alusvaatteet, sukat ja yöasut• Fitness• Basic• Trendi• Farkut• Asusteet ja hiusasusteet	Baby 50-86cm, Newborn 50-62cm <ul style="list-style-type: none">• Basic• Trendi• Asusteet, sukat
Tytöt 92-128cm <ul style="list-style-type: none">• Alusvaatteet, sukat ja yöasut• Fitness• Basic• Trendi• Farkut• Asusteet ja hiusasusteet	Pojat 92-128cm <ul style="list-style-type: none">• Alusvaatteet, sukat ja yöasut• Basic• Trendi• Farkut• Asusteet
Tytöt 134-164cm <ul style="list-style-type: none">• Alusvaatteet, sukat ja yöasut• Fitness• Basic• Trendi• Farkut• Asusteet ja hiusasusteet	Pojat 134-164cm <ul style="list-style-type: none">• Alusvaatteet, sukat ja yöasut• Basic• Trendi• Farkut• Asusteet

7. TEHTÄVIÄ



Opasta työharjoittelijalle tehtävän kulku. Tehtävän suorittamisen jälkeen keskustele työharjoittelijan kanssa, mitä hän oppi tehtävän aikana.

ENSIKONTAKTI:

Asiakkaan astuessa myymälään voi hyödyntää monenlaisia lähestymistapoja. Pelkkä tervehtiminen, kysymys, kampanjoista mainitseminen tai jokin muu. Erilaisilla aloituksilla on erilainen vaikutus asiakkaaseen ja hänen vierailunsa kulkuun. Jokaista asiakasta ei kannata tervehtiä samalla tavalla, kannattaa ottaa huomioon esim. asiakkaan ikä ja mielentila.

TEHTÄVÄ: Yhden päivän ajan kokeile erilaisia aloituksia asiakkaiden astuessa myymälään. Arvioi millaisia vaikutuksia ne saavat aikaan. Kokeile keksiä kysymyksiä, johon ei voi vastata kyllä tai ei, sillä usein keskustelu jää tähän yhteen kysymykseen. Raportoi vuoron päätteeksi parhaimmat aloitukset ja mahdolliset onnistumiset.

KILPAILUKIERROS:

Valitaan 5 kilpailevaa vaateliikettä ja kierretään ne mystery shopper -tyylillä. Jokaisen liikkeen jälkeen vastataan kysymyksiin ja siirrytään seuraavaan. Kierroksen jälkeen esitetään vastaukset myyjälle ja peilataan omaan työskentelyyn.

1. Tervehdittiinkö ja kysyttiin, että tarvitaanko apua?
2. Oliko myymälän yleisilme siisti, millainen tunnelma?
3. Kuinka monta myyjää liikkeessä oli ja mitä he tekivät?
4. Millainen mallisto? Mitkä trendit pistivät silmään?

FARKUT:

Tutustu farkkumallistoon ja kokeile kaikki farkkumallit läpi. Kokeilemalla ymmärrät parhaiten mallien erot ja miltä ne tuntuvat päällä, jolloin on paljon helpompi myydä farkkuja asiakkaalle. Tutustu kokomerkintöihin (tuuma vs. kirjan/numero).

TEHTÄVÄ: Huomattuasi farkkuja tutkivan asiakkaan farkkuosastolla, lähesty ja tarjoa apuasi. Tee tarvekartoitusta sekä kerro Cubuksen eri farkkumalleista. Tavoitteena on saada asiakas sovituskoppiin useamman mallin/koon kanssa. Hyödynnä sovari serviceä ja palvele asiakas loppuun asti.

ALUSVAATEET:

Tutustu alusvaatemallistoon ja erityisesti mallien eroavaisuuksiin. Tutustu kokomerkintöihin ja opettele rinnakkaiskoko-periaate.

TEHTÄVÄ: Huomattuasi rintaliivejä tutkivan asiakkaan alusvaatesastolla, lähesty ja tarjoa apuasi. Tee tarvekartoitusta sekä kerro Cubuksen alusvaatteista. Tavoitteena on saada asiakas sovituskoppiin useamman mallin/koon kanssa. Hyödynnä sovari serviceä ja palvele asiakas loppuun asti.

Lähteet

Cubus myynnin ABC -opas

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

The Cubus Way -työntekijän opas

TTK 2015. Perehdyttämisen tarkistuslista. Painojussit Oy [https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttämisen_tarkistuslista.pdf](https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf)

Liitteet

Liite 1. Perehdyttämisen muistilista.

Perehdyttäjä: Laita nimikirjaimesi ruutuun, kun työharjoittelija hallitsee ko. tehtävän mielestäsi tarpeeksi hyvin.

Jokaiselle työharjoittelijalle tulostetaan oma lista, josta voi seurata perehdyttämisen edistymistä.

PEREHDYTTÄMISEN MUISTILISTA	
Tehtävän kuvaus:	Kuittaus +pvm.
YLEISET	
Erityishuomiota vaativat jutut?	
Töihin kulku, työaika, tauot	
Poissaolot ja niistä ilmoittaminen	
Vaatetus	
Cubus, arvot, toimintaperiaate,	
Työtehtävistä kertominen	
TAVOITTEET/ODOTUKSET	
Koulun tehtävät, mahdollinen näyttö	
Työpaikan odotukset	
Työharjoittelijan omat tavoitteet	
Työharjoittelijan lähtökohdat	
Perehdytysuunnitelma/aikataulu	
MYYMÄLÄTYÖSKENTELY	
BIG SMILE -asenne	
Sovarit	
Myymäkäyttö	
Kuormanpurku	
Tuotteiden esillepano (missä ja miten)	
Tehokas työskentely	
Myyjän työn mahdollinen keskeytys	
Siivoaminen (seinät, podiumit, pikkuhäst)	
ASIAKASPALVELU	
Reipas asenne	
Tervehtiminen	
Asiakkaiden lähestyminen	
Tarvekartoitus	
Sovari service	
MYYMÄLÄ	
Osastot	
Alueet (A1, A2 jne.)	
Osiot: seinät, kaapit, freeständit, podiumit, gondolat sekä eri telineet	
Rautakaappi	
VARASTO	
Tuotteiden paikat, järjestys	
Turvallinen työskentely (kulku varastossa, tikastyöskentely, puukon käyttö)	
Taukotila	
Kuorman purkaminen	
Alavarasto ja pahvien/muovien vieminen	
TUOTTEET	

Farkut	
Alusvaatteet	
Naisten tärkeimmät tuotteet	
Tyttöjen tärkeimmät tuotteet	
Poikien tärkeimmät tuotteet	
Babyn tärkeimmät tuotteet	
TUOTTEIDEN HÄLYTTÄMINEN	
Yleissääntö (miten ja mihin hälytetään, mitkä hälyttimet)	
Alusvaatteet (rintsikat, alushousut, kankaan vaikutus)	
Naisten ja lasten tuotteiden eroavaisuudet	
Sadetakit ja muut poikkeukset	
HENKAROINTI JA VIIKKAUS	
Eri henkarit	
Naisten ja lasten tuotteiden eroavaisuudet	
Perusviikkaukset (naiset ja lapset)	
Farkkujen viikkaus	
Velour & collari viikkaus	