

*This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.*

*Please cite the original version:* Lehtinen, A. (2019) Kuka on kouluttanut tuopinkaatajasi? Olutposti 3, 16-19.

# Kuka on kouluttanut tuopinkaatajasi?

Sanat ja kuvat Aniko Lehtinen

Oluenystävät ovat yhä valveentuneempia ja tiedonhaluisimpia, ja nykyään onkin mahdollista kartuttaa oluttietouttaan erilaisilla tastingeilla tai ravintolassa pidetyissä olutpruuveissa. Ison osan oluttietoutta karttuu ravintolassa oluita maistellessa ja tässä ravintolahenkilökunnan suosituksilla ja tarjoilulla on suuri rooli. Miten ravintolahenkilökuntaa koulutetaan valitsemaan ne sopivat oluet myyntiin, vastaamaan entistä vaativamman asiakkaan kysymyksiin ja tarjoilemaan olut niin että se on parhaimmillaan asiakkaan edessä?

Olen itse kouluttanut olutalan ammattilaisia melkein kaksikymmentä vuotta niin panimon palveluksessa kuin alan oppilaitoksissa ja olutkoulutus on lähellä sydäntäni. Halusinkin lähteä selvittämään, miten alan koulutus on kehittynyt, mitä panimot ja maahantuojat tekevät ravintola-alan oluttiedon hyväksi ja miten koulutus on kehittynyt alan mukaan oppilaitoksissa.

Ravintolassa panimotuotteen ja kuluttajan välillä on aina sitä suositeleva ja myyvä ammattilainen, joten koulutusta harjoitetaan erityisesti ravintola- ja elämysalalla ja niiden oppilaitoksissa. Kaupan puolella olutkoulutus on vähäisempää, koska oluen erikoisuuksia ja Alkoa lukuun ottamatta päivittäiskaupan puolella harvemmin on omaa myyjää juomaosastolla, vaan kaupan puolella olutkoulutuksessa keskitytään enemmän valikoimanhallintaan ja juomien esille laittoon. Ravintolapuolella on taas ehdottoman tärkeää, että tiskin takana oleva ammattilainen osaa oluesta perustiedot ja tarjoilun.

## MIKSI PANIMOT JA MAAHANTUOJAT KOULUTTAVAT ASIAKKAITAAN?

Isot suomalaiset panimot kuten Sinebrychoff, Hartwall ja Olvi ovat kouluttaneet asiakkaitaan ja niiden henkilökuntaa jo pitkään. Sinebrychoffilla nähtiin asiakaskoulutustarve jo 2000-luvun alussa, jolloin sinne luotiin oma asiakaskoulutusohjelma vetäjinään. Sinebrychoffilla nähtiin asiakaskoulutustarve jo 2000-luvun alussa, jolloin sinne luotiin oma asiakaskoulutusohjelma vetäjinään. Tällä hetkellä asiakkaita koulutetaan panimolla asiakaskoulutuspäällikkö **Jukka Kahrin** johdolla. – Meillä kouluttajia on kolme, minä ja kaksi Brand Ambassadoria, **Ramses Showlah** ja **Joonas Yläne**. Pyrimme kouluttamaan mahdollisimman paljon asiakkaita. Meillä on sekä avoimia, usealle asiakkaalle kohdistettuja koulutuksia että räätälöityjä yhden ketjun tai konsernin koulutuskokonaisuuksia. Pyrimme siihen, että asiakas saa tuotetiedon lisäksi myös kaupallisia avuja omaan tekemiseensä ja että tuotteemme saadaan tarjottua niin laadukkaana kuin mahdollista. Meillä



on myös oma, Carlsbergin sisäinen koulutusohjelma, jonka kaikki sinebrychoffilaiset käyvät, Kahri kertoo.

Ovillia asiakaskoulutus nähdään yhtenä keinona ratkaista asiakkaan erilaisia haasteita. Koulutusta tehdään räätälöidysti, ja vaikka Olvi käyttää pääosin ulkopuolista kouluttajaa, oma myyntihenkilöstö on vahvasti läsnä koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. – Me tuomme asiakkaalle ratkaisuja ja ideoita hänen omaan liiketoimintaansa, sanoo Olvi myyntijohtaja **Ari Ahjolinna**, ja koulutus on osa ratkaisukeskeisyyttämme. Kuluttajat tietävät mitä haluavat ja siksi on entistä tärkeämpää, että henkilökunta tietää mitä myy. Oluesta on tullut entistä hyväksyttävämpi sekä seurustelu- että ruokajuomana, ja ravintolan henkilökunnalla odotetaan sekä tietoa että taitoa oluen suhteen. Me myös katsomme, että kun henkilökuntaa koulutetaan, niin se lisää henkilökunnan arvostusta itseään ja alaa kohtaan.

Nyt kun varsinkin ravintolapuolella myydään muutakin kuin lager-olutta, niin tietotaidon merkitys on noussut. Nyt kun erilaisia oluita on markkinoilla pilvin pimein, ravintolatyöntekijän täytyy tietää oluttyyleistä huomattavasti enemmän kuin ennen. Ahjolinna Olvilta kertookin, että asiakas ei välttämättä edes tiedä mitä olutta se haluaa, vaan jos henkilökunta on koulutettu, se pystyy suositteluun sopivaa olutta käyttäen omaa tietopankkia ja suositteluita. – Hygienia-asiat ovat edelleen tärkeitä, Ahjolinna jatkaa, mutta tärkeimpiä tietoja ovat nyt oluen mausta, hygieenisistä ja trendeistä kertominen. Me haluamme jakaa niitä tietoja, millä asiakkaamme saa kuluttajan ostamaan sopivan oluen itselleen ja ravintolan tuottamaan elämyksen, mitä kuluttaja odottaa, Ahjolinna jatkaa.

**Nyt kun varsinkin ravintolapuolella myydään muutakin kuin lager-olutta, niin tietotaidon merkitys on noussut.**

Ahjolinna näkee, että varsinkin yliopistokaupungeissa oluttietous on ravintolapuolella jo hyvin sisäistetty, ja näissä kaupungeissa on hyvin elävää olutkulttuuria. Tällä hetkellä oluttietous ja valikoima laajenee myös pienemmille paikkakunnille ja tätä auttaa myös kauppojen laajentunut valikoima. – Koulutamme myös henkilökuntaamme koko ajan, koska haluamme että myynti on valmis vastaamaan omien asiakkaiden tarpeisiin. Valikoimamme on laaja, ja haluamme että asiakas pystyy hyödyntämään tätä niin, että se on mahdollisimman tehokasta hänen omalle bisnekselleen. Kiinnostavaa kehityssuuntaa on, miten saamme myös keittiöhenkilökuntaa tähän olutkoulutukseen mukaa, siellä on vielä äärimmäisen paljon kehitettävää oluen kohdalla, Ahjolinna maalailee.

Alan ammattilaisten koulutus ei ulotu vain suurimpiin panimoihin. Suurin osa pienemmistä panimoista käy kertomassa tuotteistaan ravintoloiden henkilökunnalle säännöllisesti ja he kouluttavat myös olutlaitteiden huoltoon ja käyttöön. Lahtelainen panimo- ja ravintolakeiju Teerenpeli kouluttaa omaa ravintolahenkilökuntaansa säännöllisesti tuotteiden myyntiin ja suosittelemiin. – Tuotetiedon merkitys myynnin pohjana kasvaa koko ajan, kertoo Teerenpelin yrittäjä **Anssi Pyysing**. – Haluamme että koko henkilökuntamme tietää mitä meillä on myynnissä ja tuotannossa, osaten vastata kaikkiin tuotteisiin liittyviin kysymyksiin. Tieto ei ole pelkästään sitä varten, että se kaikki välitetään asiakkaalle tiskin yli, vaan isompi tietopohja antaa henkilökunnalle varmuutta ja motivaatiota palvella asiakasta. Meillä on oma koulutusohjelma Teeriakatemia, ja pyrimme että koko henkilökunta olisi käynyt sen, jolloin tietotaso on laadukasta ja sekä yritystämme että kuluttajaa palvelevaa, jatkaa Pyysing. Peruskoulutuksen lisäksi meillä on oma Ambassador-ohjelma, missä halukkaat henkilökunnan jäsenet pääsevät syventämään tietouttaan oluen ja varsinkin viskin osalta. Nämä Ambassadorit koulutetaan myös niin että he pystyvät tarvittaessa pitämään myös koulutuksia ja toimimaan eräänlaisina sisäisinä sommeleireina. Pyysing näkee kouluttamisen tärkeänä osana liiketoimintaa, erikoistuotteissa kuluttajat haluavat tietoa ja elämyksiä, ja ravintolatyöntekijän tehtävä onkin osaltaan asiantuntijuuksia, koska kuluttaja olettaa Teerenpeliin tullessaan, että siellä oleva henkilökunta on kartalla koko yrityksen tuotteista ja osaa tuottaa sen avulla kuluttajalle elämyksiä.

Panimoiden lisäksi koulutusta järjestävät myös maahantuojat, joilla monilla on omat brand ambassadorit viemässä eteenpäin olutmerkkien tarinoita ja oluttietoutta. Pitkään itsekin ravintola-alalla työskennellyt ja ravintola-alan esimiestutkinnon eli restonomitutkinnon suorittanut **Diamond Beverages:n Brand Ambassador Mikko Ives** kouluttaa ravintola-alan opiskelijoita ja työntekijöitä. Ives näkee selvästi korostuneen tarpeen koulutukselle lisääntyneen kuluttajakysynnän myötä. – Suomessa olut on suurin alkoholituoteryhmä ja varsinkin sen kaupallinen ymmärrys on usein hieman heikkoa alan oppilaitosten opetuksessa, ja siksi tarvitaan myös kaupallisten toimijoiden koulutusta.

Ravintolahenkilökunnan tulisi hallita oluen kohdalla myös ainakin oluen tarjoilu, oluttrendit, oluen ruokasuositukset sekä perustieto oluttyyleistä. Nämä kun hallitsee, voi auttaa kuluttajaa ostopäätöksessä ja tuoda hänelle kokeilun kautta uusia olutelämyksiä, linjaa Ives. – Osa Brand Ambassadorin työtä onkin auttaa ravintola-alan työntekijää myydä paremmin edustamaan tuotteita tuotetiedon avulla ja antaa jopa suoria myyntiargumentteja, lisäksi näin ravintolan liiketoimintaa. Minimivaatimus onkin työntekijältä, että hän tietää mitä työpaikassa on myynnissä, mutta oikea alan ammattilainen ymmärtää myös tuotteiden taustat, osaa kertoa niistä tarinoita ja suosittaa ohuita.

Panimoiden ja maahantuojien koulutus on useimmiten ilmaista ja siksi ravintolat hyödyntävät sitä paljon. Tietysti samalla täytyy muistaa, että koska kouluttava taho on kaupallinen yritys, sillä on omaa liiketoimintaa tukeva agenda ja siksi se kouluttaa useimmiten pääosin omia tuotteitaan tukevaa tietoa. Koska monilla alalla toimijoilla ei ole koulutusta, ravintolatyöntekijälle ainoa saatu koulutus voi olla kaupallisen toimijan koulutus, joka toki on puoluollinen, mutta kokonaisuudessaan huomattavasti parempi kuin ei koulutusta ollenkaan.

## MILLÄ MALLILLA MAKAA OPPILAITOSTEN OLUTKOULUTUS?

Ravintola- ja elämysalan tutkinnoissa on oppilaitoksesta riippuen hyvinkin erilaista olutkoulutusta. Ravintolatyöntekijä-tutkinnon lisäksi restonomi-tutkinto on avaintutkinto olutkoulutuksen suhteen, valmentajaan tämä tutkinto useimmiten esimiestyöhön sekä ravintola-, matkailu-, tapahtuma- ja hotellialalla, jossa kaikissa olut on tärkeä osa liiketoimintaa.

**Mikko Salmi** on kouluttanut alan oppilaitoksissa yli 15 vuotta, ja näkee vahvasti sitoutumattoman olutkoulutuksen hyödyn. Salmi on sitä mieltä, että usein oppilaitoksessa ei välttämättä löydy tarpeeksi tietoa oluesta, ja siksi kannattaakin usein käyttää ulkopuolista kouluttajaa. Opiskelijoilla ei ole välttämättä vielä monipuolista kokemusta oluesta toisin kuin ravintola-alan ammattilaisille, joten tiedon jakamisen vastuu on suurempi. Salmen kokemuksen mukaan vain kourallinen alan koulutuksen opettajista on kiinnostunut oluesta, ja näin ulkopuolinen, itse laajan tietotaidon omaava kouluttaja tuo ajankohtaisen tiedon oppilaitoksiin. – Ravintoloiden olutkoulutus voisi olla vieläkin parempaa, vaikka ollaan tultu jo pitkälle viimeisen viidentoista vuoden ajan, Salmi linjaa. Huomattavissa on myös alan opiskelijoiden kiinnostuksen lisääntyminen. Oppilaitosten olutkoulutuksen tulevaisuus on Salmen mukaan opettajista kiinni, ja hän toivoikin, että asiantuntijoiden tietotaitoa hyödynnettäisiin edelleen alan oppilaitoksissa olutkulttuurin eläntämyksen.



Haaga-Helian juomaopetuksesta vastaava lehtori **Jouko Mykkänen** on kouluttanut opiskelijoita oluen maailmaan jo monta vuotta. – Meillä otuta käydään läpi sekä peruskursseilla että valinnaisella, syventävällä olutkursseilla. Tällä Oluet ja Pubit -kursseilla käydään läpi niin oluen valmistus, oluttyylit, olutravitolat kuin oluen ruokakäyttö. Kurssi on ollut viime vuosina hyvin suosittu ja huomaa myös, miten opiskelijoiden tietotieto on entistä parempi jo ennen kurssia, myös loppuotit tehdään enemmän. Olut on mukana myös ruuan ja juoman yhdistämiskursseilla sekä tietyillä muilla ravintola-alaa sivuavilla kursseilla, kuten valikoimanhallinnassa. Mykkäsen mielestä oluen laatumielikiva on noussut ravintolassa kuin ennen, olut kiinnostaa enemmän sekä sellaisenaan että ruokajuomana, ja siksi sitä täytyy monipuolisesti opettaa.

Lauren Ammattikorkeakoulussa olutopetusta tarjotaan restonomeille heti ensimmäisen vuoden peruskursseilla että toisen vuoden perusopetuksessa kahvin ja viinin rinnalla. Laureasta löytyy myös juomamynttiin ja -tarjoiluun erikoistuva kurssi Elämysellinen Juomamaailma, jossa käydään läpi kaikki elämysmaailmassa kaupallisesti merkittävät juomatuoteryhmät vahvalla olutpainotuksella että ruoka- ja juomamynttiin kohdistuva Ruoka- ja juomakulttuurikurssi, jossa on myös vahva olut- ja viinipainotus. Restonomeja opettava lehtori **Henry Lybäck** näkee olutkoulutuksen tärkeänä osana elämysalan restonomituntia ja viikkua juomatietämyksen olevan avainasemassa ihan käytännön työnsuussakin. Laurea on viimeisen vuoden aikana panostanut voimakkaasti juomakoulutukseen ja erilaisiin työelämän kanssa tehtäviin juoma-alan projekteihin. – Halumme panostaa olueen, onhan se suurin juoma-alan tuote Suomessa sekä volyymiltaan että arvoltaan, sanoo Lybäck. Olemme tuoneet opiskelijoille mahdollisuudet kouluttautua juomien parissa olut etunenässä ja meillä on myös muissa kurseissamme voimakkaampi juomapainotus kuin ennen. Itse näen erityisen tärkeänä oluen ja ruuan yhteensovittamisen elämysmaailmassa, sillä saa aikaa sekä kannattavaa liiketoimintaa elämysmaailmassa että se motivoi opiskelijoita kehittämään omaa osaamistaan. Olemme nyt tehneet myös Laurea ensimmäisen oman oluen yhdessä opiskelijoiden kanssa, jota myymme "Ivelab"-oppimisympäristössämme BarLaureassa.



## Halumme panostaa olueen, onhan se suurin juoma-alan tuote Suomessa sekä volyymiltaan että arvoltaan.

– Henry Lybäck, Laurea Ammattikorkeakoulu

Perhossa omaa olutkoulutuskokonaisuutta vetävä **Sampo Järvi** on koulutustalustaan hyvin monipuolinen ollen itse sekä kasvatustiedien maisteri että restonomi. Järvi on työskennellyt yli kymmenen vuotta sekä olutravitoloissa että maahantuonnissa, joten hänellä on hyvä tuntuma koulutuksen nykytilaan sekä kouluttajana että koulutettavana. Järvi on toinen kahdesta suomalaisesta, joka on suorittanut kansainvälisen, sertifioitun ravintola-ammattilaisen olutkoulutuskokonaisuuden Ciceronin toisen tason. – Olutkoulutuspuolella katson että oluen säilytys ja tarjoilu on ensiarvoisen tärkeää alan esimiehille ja tiskin takana toimijoille, koska oluen laatu on ensiarvoisen tärkeä asia. Toinen tärkeä osuus alan koulutuksessa on perusteltu myyntipuhe, se miten olutta tulisi myydä kuluttajalle, niin että se on tehokasta ja elämyksellistä.

Järven mielestä alan ammattilaiset tietävän yhä enemmän oluesta ja ovat myös halukkaita parantamaan osaamistaan koko ajan, mutta työnantajan rooli on edelleen keskeinen. Ravintola-alan työnantajien tulisi ymmärtää koulutuksen olevan osa oman toiminnan kehittämistä ja uhrata siihen myös resursseja. – Vaikka yksittäiset työntekijät saavat olla niin innostuneita, että opiskelevat oluttietoutta vapaa-ajallaan, kyllä työnantajan etu on se, että koko henkilökunta tietää oluesta ja osaa myydä sitä, Järvi linjaa. Tärkeää on myös selittää, miksi henkilökunnan tulisi tietää tuotteista. Erityyppiset oluet voivat olla hyvinkin kalliita, ja jos sitä ei myydä ja tarjoilla oikein, asiakkaalla saattaa olla hyvinkin pettynyt olo. Oluen tulee näyttää hyvältä, niin silloin se maistuu hyvältä, sanoo Järvi. Jos teet työksesi oluen myymistä ravintolassa, tulee siitä olla ylpeä ja myös tarjoilla olut mahdollisimman hyvin.

### OLUTKOULUTUKSEN HAASTEISTA RAVINTOLA-ALALLA

Ravintola-ala on usein läpikulkuala, ja usein juuri kun henkilökunta on koulutettu, se vaihtuu taas uusiin. Kaikki kouluttajat, sekä kaupallisella että oppilaitospuolella näkevätkin tämän suurimpana haasteena. – Ravintola-alasta tulisi tehdä houkuttelevampi vaihtoehto niin että alalle jätetään, linjaa Laurea Pro-palkittu lehtori Henry Lybäck. Tässä myös työnantajalla on suuri rooli, tuumaavat sekä olutkouluttaja Sampo Järvi että Diamond Beveragesin Mikko Ilves. Vakiintunut, motivoitunut henkilökunta myy enemmän, ja pysyy alalla pidempään, joten työntekijöihin kannattaa panostaa.

Toinen haaste on oluen maine, joka on edelleen alkoholikeskeisempi kuin viini tai cocktailit, vaikkakin oluen maine on parantunut huomattavasti alalla viimeisimmän kymmenen vuoden aikana. Isompana ongelmana kaikki haastatellavat nimevät myös edelleen myyntitaidon puuttumisen, Suomessa myyntityötä on pitkään pidetty tyryttämisenä ja tuotetietoa ei välttämättä osata hyödyntää myyntityössä. Mikko Ilves muistuttaa, että ravintolan täytyy tehdä selväksi, että henkilökunnan ydintekeminen onkin tuotteiden myynti, se pitää ravintolan pyörät pyörimässä.

Asiakkaat tietävät yhä enemmän oluesta ja odottavat henkilökunnan tuntevan oluensa myös. Jukka Kahri Sinebrychoffilta sanookin, että panimot kouluttavat, koska näin voidaan auttaa ravintolan henkilökuntaa myymään paremmin.

Kaikki kouluttajat ovat yhtä mieltä siitä, että kuluttajalla on oikeus vaatia palvelua ja taitoa oluen tarjoilussa. Oluen tulee olla tuotteena laadukasta, oikein tarjoiltua ja ravintola-henkilökunnan täytyy myös osata kertoa ja suositella kuluttajalle sopiva tuote, näin taataa onnistunut ravintolakokemus, ja saadaa kuluttaja kokemaan ravintolassa ainutlaatuisia olutelämyksiä.

Kirjoittaja on kouluttanut panimoteollisuudessa alan ammattilaisia 16 vuotta ja toimii lehtorina Laurea Ammattikorkeakoulussa vastaten juomakoulutuksesta.

#### MITÄ AMMATTILAISEN TULISI TIETÄÄ OLUESTA:

Perustiedot oluesta  
Ruokasuositus  
Oluen tarjoilu  
Oluen trendit  
Oluen omavalvonta