



Parturi-kampaamon lisäämyynti ja yllättävän poikkeustilanteen vaikutukset

Tiina Pyykkö

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Parturi-kampaamon lisäämyynti ja yllättävän poikkeustilanteen vaikutukset

Tiina Pyykkö
Estenomi
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Tiina Pyykkö

Parturi-kampaamon lisämyynti ja yllättävän poikkeustilanteen vaikutukset

Vuosi 2020 Sivumäärä 44

Tämä opinnäytetyö tehtiin päiväkirjamuotoisena seurantana. Työn tarkoitus oli seurata ja kehittää Pirkanmaan Osuuskaupan yhden parturi-kampaamon lisämyyntiä työntekijän ominaisuudessa. Työssä kirjattiin kymmenen viikon ajan, mitä työpäivän aikana tapahtui ja aina viikon lopuksi tehtiin yhteenveto. Näiden lisäksi työhön tuotiin teoriaosuuksia aiheisiin sopivista lähteistä.

Ensimmäiset kaksi viikkoa käsiteltiin motivaation vaikutusta lisämyyntiin ja pohdittiin, mitkä tekijät tähän vaikuttavat. Seuraavalla viikolla käsittelyn kohteena oli budjetti ja työssä avattiin muun muassa sitä, mistä budjetti koostuu ja millaisia erilaisia budjettityyppejä on olemassa. Neljännen viikon kohdalla maailmaa kohtasi CoVid-19 pandemia ja opinnäytetyön aihe muutti muotoaan.

CoVid-19 pandemian vuoksi seurattavan kampaamon myynti laski rajusti. Työntekijät joutuivat toisiin työtehtäviin ja kampaamo suljettiin lopulta. Asetetut myyntibudjetit tai kampanjat eivät olleet enää niin olennaisessa osassa. Tässä vaiheessa opinnäytetyö alkoi käsitellä sitä, kuinka pandemia vaikutti kampaamoyrittäjiin yleisesti ja miten kauppakulttuuri koki hetkessä suuren muutoksen. Kampaamoyrittäjien tuli keksiä uusia keinoja pitää liiketoimintansa pystyssä esimerkiksi verkkokaupan avulla. Valtio myös tarjosi uusia tukia yrittäjille konkurssien estämiseksi muun muassa helpottamalla työttömyystuen saantia. Vasta tulevaisuudessa pystytään arvioimaan, oliko tämä tarpeeksi.

Tiina Pyykkö

The additional sales of a hairdressing salon and the impact of the surprising exceptional situations

Year 2020

Pages

44

This Bachelor´s thesis was made in a diary form. The main focus of the work was to follow and increase the additional sales of a hairdressing salon owned by Pirkanmaan Osuuskauppa, from the employees point of view. The diary was kept daily for ten weeks and after every week a summary was made. Additional theoretical information was added from subject fitting sources.

The first two weeks the focus was on how being motivated affects the additional sales and how to keep staff motivated. The following week the concentration was on the budget. The meaning of a budget, where it comes from and the different types of budget. Week four CoVid-19 pandemic hit the world and the point of view of this thesis changed.

Due to the CoVid-19 pandemic the sales of the hairdressing salon dropped dramatically. The employers were assigned into different work and eventually the salon was closed. Sales budgets and campaigns didn't play that big of a role anymore. At this point the main focus of the thesis was how the pandemic affected entrepreneurs of the beauty industry overall and how the shopping culture was changed. The entrepreneurs had to find new ways to keep their sales up by for example increasing their online sales/ stores. During this period the government also provided new financial supports and made it easier to apply for unemployment benefits. It will only be seen in the future if that was enough.

Keywords: additional sales, hairdressing salon, pandemic, entrepreneur

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Nykytilanne ja osaaminen.....	7
2.1	Sidosryhmät ja vuorovaikutus.....	10
2.2	Kehittäminen ja opinnäytetyön tavoitteet	12
3	Viikko 1 - Motivaatio	13
4	Viikko 2.....	17
5	Viikko 3 -Budjetti.....	19
6	Viikko 4 -Pandemia.....	22
7	Viikko 5.....	26
8	Viikko 6.....	29
9	Viikko 7 - Korona ja yrittäjät	32
10	Viikko 8.....	35
11	Viikko 10	39
12	Yhteenveto ja loppupäätelmät	40
	Lähteet	42
	Kuviot	44

1 Johdanto

Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tehtiin yhdelle Pirkanmaan osuuskaupan parturi-kampaamoista. Siinä seurataan 10 viikon ajan päivittäin omaa ja työpaikkani kehittymistä. Opinnäytetyön aiheena on parturi-kampaamon lisämyynti. Tarkemmin sanottuna itseni kehittäminen paremmaksi myyjäksi. Tarkoituksena on keinojen löytäminen, kuinka koko liikkeen lisämyyntiä voidaan kasvattaa, kuinka motivoida työkavereita myymään lisää. Selvittää millaiset tekijät vaikuttavat lisämyyntiin sekä lisäksi tietenkin havainnoida kuinka nämä löydetty keino, syyt ja ratkaisut saadaan toimimaan käytännössä ja kuinka se näkyy myyntituloksessa. Tämä alkuperäinen suunnitelma ei kuitenkaan tapahtunut, koska maailmaa kohtasi CoVid-19 epidemia ja opinnäytetyön aiheeksi muuttui pandemian vaikutus kampaamoyrittäjiin ja kaupakulttuuriin yleisesti. Opinnäytetyön tekeminen alkoi 29.1, itse päiväkirjatyöskentely 17.2, jota kestää 10 viikkoa ja työn tekeminen loppui seminaariin 3.5. Päiväkirjan teon aikana työpaikkani muuttui kampaamosta Prisman kaupan puolelle, samalla kun työn näkökulma muuttui.

Yritys, jossa työskentelen, on Pirkanmaan Osuuskauppa. Sen esiaste Toijalan Osuuskauppa perustettiin vuonna 1904 ja vuonna 1983 perustettiin yksi yhtenäinen Pirkanmaan Osuuskauppa (Pirkanmaan Osuuskauppa 2020.) Pirkanmaan Osuuskauppa on nimensä mukaan osuuskaupamuotoinen yritys, jonka omistavat sen asiakasomistajat. Pirkanmaan Osuuskaupan alaisuudessa on useita eri toimialoja. Sen toiminnot kattavat mm päivittäis- ja käyttötavarakauppoja, Prismat eli automarketit, Sokos-tavaratalon ja Emotion kauneuden myymälät, ABC-huoltoasemat sekä ravintolat ja polttonestekaupan sekä kiinteistöt kuten rakennuttamisen, huollon ja ylläpidon. Pirkanmaan Osuuskaupassa työskentelee yhteensä 2689 työntekijää, kun koko SOK-organisaatiossa työntekijöitä on yli 40 000. (Pirkanmaan Osuuskauppa, 2020.)

Oma työpaikkani on parturi-kampaamo, joka sijaitsee Prisman yhteydessä. Näin ollen se kuuluu päivittäis- ja käyttötavarakaupan piiriin. Oma osastomme kuuluu hyvinvointipalveluihin. Emme kuitenkaan ole erillinen yksikkö, vaan meidät lasketaan yhdeksi Prisman osastoksi. Esimerkiksi budjetoinnissa ja tulosseurannassa meidän tekemämme myynti vaikuttaa koko Prisman tulokseen. Yhteensä Pirkanmaan Osuuskaupalla on 8 kampaamoja. Näistä liikkeistä kolme, kuten esimerkiksi meidän liikkeemme, sijaitsee Prisman kauppakäytävällä, kun loput 5 ovat konkreettisesti Prisman sisällä. Nämä kauppakäytävällä sijaitsevat kampaamot ovat liikkeistä isoimpia ja kiireisimpiä. Oma toimipisteeni sijaitsee Lielahden Prismassa ja meidän liikkeesämme on yhteensä 10 työntekijää ja 8 asiakaspaikkaa. Itse työskentelen nykyisin 38,5h viikossa eli 7,5h päivässä. Liikkeemme työntekijöistä osa on täysiaikaisia kuten minä itse, osa tekee 30/h-sopimuksella ja pari vielä pienemmällä tuntimäärillä omasta tahdostaan. Liikkeemme on auki maanantaista lauantaihin, arkisin 8-20 ja lauantaisin 8-17.

Töissä toimenkuvani on pääsääntöisesti parturi-kampaajan asiakastyö. Itse teen lähestulkoon kaikkia parturi-kampaajan töitä, joita ovat hiustenleikkaukset niin miesten kuin naistenkin, värjäys- ja vaalennuskäsittelyt, hoitokäsittelyt, kiharakäsittelyt eli permanentit, erilaiset kampaukset, koneelliset parranajot ja -muotoilut sekä ripsien- ja kulmien värjäys. Ainoa liikkeemme työ, jota en itse tee ovat meikkauskäsittelyt. Parissa toimipisteessämme on saatavilla myös ripsienpidennyksiä, rakennekynsiä sekä sokerointipalveluja. Meidän liikkeessämme ei valitettavasti ole erillistä rauhaisaa tilaa näille hoidoille. Tämän lisäksi olennainen osa työtämme on totta kai asiakaspalvelu. Otamme asiakkaita vastaan ja päästämme ulos liikkeestä, varaamme heille aikoja niin henkilökohtaisesti kuin puhelimenkin välityksellä (meillä on käytössä myös nettiajanvaraus asiakkaille), neuvomme hiustenlaitossa, tuotteiden käytössä ja milloin missäkin.

Myös myyntityö on iso osa jokaista päiväämme. Myymme lisäpalveluja ja tuotteita palveluille asiakkaille. Koska liikkeemme sijaitsee Prisman kauppakäytävällä eikä liikkeen sisällä, tuotteita ostavia ja neuvoja kaipaavia asiakkaita poikkeaa sisälle jatkuvana virtana. Neuvomme heitä oikeiden tuotteiden valinnassa ja myymme myös ekstratuotteita. Toimenkuvamme ei kuitenkaan rajoitu vielä tähänkään. Meillä on pelkkiä kampaamotuotteita sisältävä myyntihylly myös Prisman puolella, jota tarvitsee käydä myös huoltamassa ja siivoamassa. Päivittäin tulee tarkistaa, että kaikkia tuotteita on hyllyssä asiakkaiden saatavilla ja jos näin ei ole, tulee tuotteita viedä sinne lisää kampaamon myyntihyllystä. Viimeistään silloin tuotteita hyllytetään, kun niitä on tilattu lisää liikkeeseen ja tilaus saapuu postissa. Päivittäin tulee myös tarkistaa, että hyllyt ovat täysiä, mutta myös siistejä ja myyvän näköisiä. Myös itse liikkeen siisteys ja sen ylläpitäminen on osa jokapäiväistä toimenkuvaamme. Meillä käy siivouspalvelu suorittamassa lattioiden koneellisen pesun kaksi kertaa viikossa, joten sitä ei tarvitse tehdä itse. Sen sijaan oma työpiste tulee pitää puhtaana. Karvojen lakaiseminen, työpöydän ja -kärryn pitäminen siistinä, kamppojen ja harjojen pesu ja paikalleen vienti, asiakkaille tarjoiltavien kahvikuppien tiskaus, pyyhkeiden ja kappojen pesu, hiustenleikkauskoneiden puhdistus, roskien vienti ja monet muut pienet päivittäiset siivoushommat, joita ei edes tule ajatelleeksi.

2 Nykytilanne ja osaaminen

Kampaamon työtehtävät hyvin moninaisia. Ne eivät rajoitu vain erilaisiin hiusten käsittelyihin. On osattava olla niin kampaaja, siivoaja kuin myyjäkin. Seuraavassa listattuna kaikki erilaiset työtehtäväni ja arvioni omasta osaamisesta kullakin osa-alueella:

Kampaamo- ja parturityöt eli hiustenleikkaukset niin miesten, naisten kuin lastenkin, erilaiset värjäys- ja vaalennuskäsittelyt, hoitokäsittelyt, kiharakäsittelyt eli permanentit, erilaiset kampaukset (juhla-, pika-, hää-, letti- ja teemakampaukset), koneelliset parranajot ja -

muotoilut sekä ripsien- ja kulmien värjäys. Olen tehnyt parturi-kampaajantyötä joka päivä vuodesta 2012. Olen kokeillut niin yrittäjyyden kuin viimeisen reilun 6 vuoden ajan työntekijänä olonkin. Viimeisen parin vuoden aikana olen kokenut jonkinlaista ammatillista kehittymistä. Tiedän ja ymmärrän miten erilaiset tuotteet toimivat, miten niitä käytetään ja osaan myös neuvoa muita. Työpaikallamme on paljon koulutuksia työntekijöille. Uusiin tuotteisiin ja tuotesarjoihin on aina liikekoulutus sekä yleensä pari kertaa vuodessa järjestetään väri-/tekniikkakoulutus kauden trendeistä. Lisäksi keväisin ja syksyisin meillä on useimmiten mahdollisuus osallistua eri tukkurien näytöksiin. Lisäksi sosiaalisesta mediasta seuraamalla pysyy hyvin kärryllä uusista trendeistä ja tyyleistä. Tykkään itse kokeilla uusia tekniikoita aina sopivan asiakkaan sattua kohdalle. Koen sen myös hyväksi palveluksi tarjota jotain uutta. Koen, että olen työpaikallamme yksi monipuolisimmista työntekijöistä. Hallitsen vähintään kohtalaisesti, omasta mielestäni jopa hyvin, uudempiakin tekniikoita ja perinteiset tekniikat sujuvat myös ongelmitta. Toki itselläni on tiettyjä osa-alueita, joissa olen parempi kuin toisissa, mutta esimerkiksi väri- ja raitakäsittelyt ovat osa-alue, jossa pystyn neuvomaan jopa työtovereitani tai ainakin jakamaan ideoita ja mielipiteitä. Kampaajan työ tosin on jatkuvaa itsensä kehittämistä, uuden opettelua ja vanhan kertaamisesta eikä siinä mielestäni voi olla ikinä täysin valmis. Viimeisen pari vuotta olen kuitenkin kokenut, että vihdoinkin voin sanoa itseäni osavaksi ammattilaiseksi. Tämän huomaan esimerkiksi siitä, kun asiakas tulee varaamaan aikaa itselleen ja haluaa kokeneen/osaavan tekijän, sen sijaan, että laittaisin asiakkaan muiden listaan, saatan aivan hyvillä mielin laittaa en omaani, koska koen että osaan ja pystyn, olenhan tätä tehnyt pian 10 vuotta.

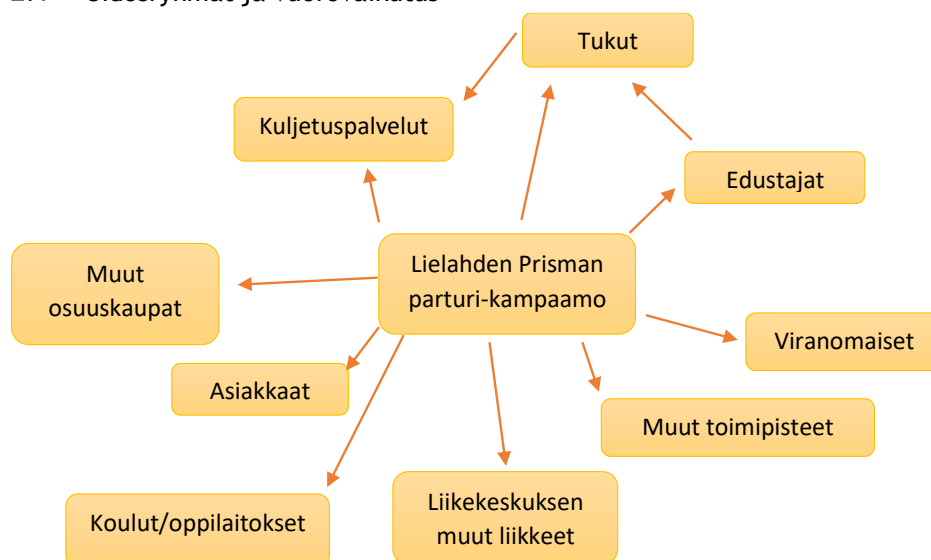
Myyntityö on tärkeä osa liiketoimintaa. Koska kampaajantyö on käsityötä, on sitä mahdollista tehdä vain tiettyyn pisteeseen asti enemmän ja enemmän. Vaikutusaikoja ei pysty nopeuttamaan tiettyä pistettä enempää, hiusta ei saa nopeasti kuivaksi, vaikka haluaisi ja hyvän hiusleikkauksen tekemiseen menee tietty aika. Palvelun oikea hinnoittelu ja siihen varattava aika tuottavat tulosta ja sille katetta, mutta kannattavaan ja lisääntyvään myyntiin se ei yksinkertaisesti riitä, kun työtä ja tekijöitä ei voi olla loputtomiin. Näin ollen lisäpalvelujen ja tuotteiden myynti on ainoa keino saada lisää rahaa kassaan. Palvelun yhteydessä asiakkaalle voidaan myydä hiusleikkauksen hoitokäsittelyä, joita meilläkin on useampi erilaista eri hintaluokissa. Hänelle voidaan tehdä ripsien- tai kulmien värjäys tai muotoilu. Jos aikaa riittää, voidaan tehdä nopea hiusleikkauksen säilytys glossing-käsittelyllä. Koen, että meillä silloin tällöin olevien myyntikilpailujen aikaan myyn itse huomattavasti enemmän esimerkiksi hoitokäsittelyjä. Jokapäiväisessä työssä ne jäävät jotenkin muun kiireen alle unohduksiin, vaikka ne ovat äärimmäisen helppo lisäpalvelu myydä, koska ne eivät vaadi enempää aikaa esimerkiksi hiusleikkauksen yhteydessä, kun esimerkiksi ripsien värjäys vaatii puoli tuntia. Lisäpalvelumyynnissä en koe olevani vahvimmillani osaamisen suhteen, mutta verrattessa muihin liikkeemme työntekijöihin en ole kuitenkaan myöskään huonoin. Tuotemyynti on sen sijaan minusta helpompaa. Lähes jokaiselle asiakkaalle tulee käytettyä edes jonkinlaista tuotetta, oli se sitten shampoo

pesun yhteydessä tai suihkaus lakkaa. Jo pelkästään se, että kerrot mitä tuotetta käytät asiakkaalle, on usein riittävä peruste myyntitapahtuman alkamiselle. Tässä koen olevani ihan hyvä, mutta en lähellekään loistavaa. Kaikilta asiakkailta tulee kyllä kysyttyä palvelun perään, että tarvitsevatko he jotain tuotetta, mutta joinain päivinä se on kaikki myynti mitä itse tulee tehtyä. Ja se ei todellakaan ole täydellistä asiantuntijuutta. Tämän lisäksi meillä poikkeaa paljon asiakkaita ostamassa tuotteita ja kysymässä neuvoa. Etenkin neuvoa kysyvien tai tietäntyyppisiä tuotteita etsivät asiakkaat saattavat olla haastaviakin. Esimerkiksi halutaan tuotteita, joissa ei ole sulfaatteja, eläinkokeita tai niiden halutaan olevan vegaanisia. Ollaan allergisia tietyille ainesosille tai ylipäättään myyntitilanteessa halutaan tietää, miksi joku tuote on parempi kuin toinen. Itse koen että oma raaka-aineosaamiseni näissä tilanteissa on ihan hyvällä tasolla, mutta voisi olla vielä parempi. Se on totta kai parantunut hurjasti opintojeni myötä. Kykenen auttamaan työtovereitani tiukoissakin kysymyksissä, vaikka tietenkään en kaikkeen osaa vastata. Näissä tilanteissa tosin tiedän, mistä mahdollinen tieto on löydettävissä. Kaiken kaikkiaan koen olevani ihan hyvä myyjä, mutta en vielä loistava.

Some-vastaava ja KMS-ambassador ovat myös työtehtäviäni. Jokaisella liikkeellämme on yksi tai kaksi some-vastaavaa. Heidän tehtävänä on päivittää kerran viikossa liikkeidemme Instagram-tiliä kuvilla, joita työntekijät ovat ottaneet töistään. Tällöin valitsen käytettävät kuvat, muokkaan ne, kirjoitan kuvatekstin ja valitsen sopivat hashtagit ennen julkaisua. Peruspäivitysten lisäksi saatan tehdä kampanjoista ja tarjouksista päivityksiä Instagramiin. Tämä tarkoittaa tuotteiden tai mainosten kuvaamista. Tämän lisäksi teen lähes poikkeuksetta kaikki liikkeemme itsetulostettavat mainokset esimerkiksi kampanjoista ja uusista tuotteista elleivät tavarantoimittajat ole niitä meille tuoneet valmiiksi tehtyinä. Nämä molemmat vaativat niin atk-taitoja kuin sosiaalisen median osaamista. Molemmissa koen olevani suhteellisen hyvä ja ammattitaitoinen toimija. Meidän liikkeemme työntekijöistä olen ehkä atk-taitoisin. KMS-ambassadorina käyn kaksi kertaa vuodessa Helsingissä KAO Finlandin tiloissa kouluttautumassa syvemmin KMS-tuotteiden maailmaan, näkemässä mitä uutuuksia on tulossa, oppimassa uusia myyntikikkoja ja ihan konkreettisia kampaajantaitojakin. Koulutuspäivän jälkeen pidän oman liikkeen henkilökunnalle pienen oman koulutuksen kyseisen päivän annista ja yritän levittää juuri oppimaani koko meidän henkilökuntamme keskuuteen. Tätä tehtävää en ole hoitanut kuin vasta viime vuoden loppupuolelta lähtien, joten minulla on vasta yksi koulutus itselläni alla. Kaikki ambassador-päivässä esiin tulevat tiedot ja opit ovat olleet tosi hyviä. Olisi todella hienoa saada ne kaikki ymmärrettävästi kaikkien työntekijöidemme tietoon, mutta omassa pikku koulutussessiossani olisi vielä parantamisen varaa. En ole aiemmin tehnyt mitään tämän tyyppistä, joten esimerkiksi omista muistiinpanoistani huolimatta tuntui, että en muistanut tai osannut kertoa kaikkea niin kuin olisin halunnut. Tämä osa-alue vaatii siis vielä työstämistä ja olenkin aika alkutaipaleella sen suhteen. Olisi kuitenkin myös myynnin kannalta hyvä saada kaikki pienetkin opitut kikat kaikkien työntekijöiden tietoon.

Edellä mainittujen lisäksi on myös muutamia muita töitä, joita teen asiakastyön lomassa. Jokaisella liikkeellämme on oma apulaispäällikkönsä, joka pitää huolen, että kaikki toimii. Kun hän ei ole töissä, minä teen joitain hänen töitään. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa lommat ja vapaapäivät. Esimerkiksi tuotteiden tilaaminen on yksi tärkeimmistä tehtävistä. Tällöin mm tarkistan mitä tuotteita puuttuu, kirjaan kuinka paljon ja teen tilaukset yleensä sähköpostilla. Meidän liikkeessämme tuotteita tilataan vähintään 7 eri tukusta ja ulosmyytäviä tuotesarjoja on vähintään 13 sekä tietenkin ammattilaitustuotteet asiakastyöhön, joten työ ei ole mikään pieni tai nopea. Lisäksi, kun tuotesarjoja uudistuu, niille pitää löytää paikat hyllyistä sekä tulostaa hyllynreunaetiketit. Usein tuotteissa saattavat myös ean- eli viivakoodit vaihtua, jolloin minun tehtäväni on kirjata uudet koodit koneelle. Samoin esimerkiksi kirjaan koneelle tuotteiden hintoja erilaisten kampanjoiden aikaan, tarkistan niiden toimivuuden ja korjaan tarvittaessa. Myös tuotteiden siirtokirjaaminen ja erilaisten hintalappujen teko kuuluvat näihin töihin. En koe olevani lähelläkään yhtä hyvä tässä kuin meidän virallinen apulaispäällikkömme, mutta koen kuitenkin osaavani suhteellisen paljon näitä jokapäiväiseen liikkeen toimimiseen tarvittavia toimia. Suurin osa työntekijöistämme ei näitä hallitse. Toki aina voin opetella lisää ja lisää, jolloin pystyn päällikkömme lomien aikana toimimaan entistä itsenäisemmin ilman että minun tarvitsee kysyä neuvoa joltain muulta. Neuvoja saatan tarvita esimerkiksi erinäisten ohjelmien ja järjestelmien käytössä, kun en muista mistä mikäkin toiminta saatiin tehtyä.

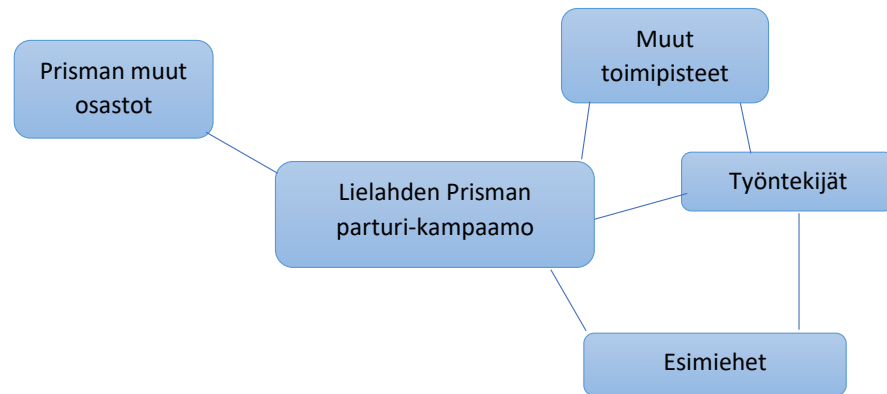
2.1 Sidosryhmät ja vuorovaikutus



Kuvio 1: Sisäiset sidosryhmät

Osuuskauppa-muotoinen yritys on todella iso toimija. Päädyinkin siis keskittymään niihin sidosryhmiin, jotka vaikuttavat pääasiassa meidän liikkeeseemme. Omasta mielestäni tärkein sidosryhmä ovat ehdottomasti asiakkaat. He tuovat isoimman sisällön työpäiviimme ja ovat liikkeemme tärkein ryhmä. Ilman asiakkaita ei ole töitä. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa voi olla aika ajoin haastavaakin, sillä jokainen asiakas on oma yksilönsä. Voi olla kieliongelmiä tai henkilökemiaongelmia. Silti nämä kaikki tulee selvittää pärjätäkseen tässä työssä. Oma huono päivä ei saa vaikuttaa asiakkaaseen millään lailla. Se ei aina ole helppoa. Seuraavaksi isoin sidosryhmä ovat edustajat ja tukut. Kaikki käyttämämme ja myymämme tuotteet tulevat heidän kauttaan. Jos edustajien tai tukkujen kanssa on ongelmia kommunikaatiossa, silloin meillä saattaa olla ongelmia saada tuotteita, jolloin meillä on ongelmia tuotteita kaipaavien asiakkaiden kanssa. Se on yksi iso kokonaisuus, joka on olennaista saada toimimaan. Tähän samaan ryppäeseen voidaan liittää vielä kuljetuspalvelut, jotka toimittavat tuotteet meille varastoilta/tukusta.

Myös yhteistyö muiden toimipisteiden kanssa on tärkeää. Jos jossain liikkeessä on paljon sairastapauksia, voidaan toisesta liikkeestä lähettää työntekijä sinne auttamaan, ettei aivan kaikkia asiakkaita tarvitse perua. Meillä ei ole käytössä minkäänlaista sijaissysteemiä, joten sairastapauksen sattuessa asiakkaat pyritään siirtämään toiselle tekijälle, toiselle päivälle tai jopa toiseen liikkeeseemme. Tällöin työvoiman liikuttelu liikkeestä toiseen on todella tärkeää. Jonkun verran teemme yhteistyötä muiden osuuskauppojen kanssa. Tämä on pääasiassa johtoryhmän tai esimiesten tutustumiskäyntejä ja muita, jotka eivät kosketa meitä jokapäiväisellä tasolla. Samoin kuin jokapäiväisessä työssä viranomaisyhteistyö ei näy, mutta se on kuitenkin kaiken takana oleva ohjaava voima. Lisäksi viimeiseksi mainittava sidosryhmä ovat alamme oppilaitokset, joiden kanssa teemme suhteellisen usein yhteistyötä ottamalla työharjoittelijoita liikkeeseemme. Harjoittelijasta riippuen vuorovaikutus meidän ja koulun välillä on joko hyvää tai huonoa. Hyvä harjoittelija tuo positiivista fiilistä liikkeeseen, hänen onnistumisiaan on ilo seurata ja oppimisesta on oltava ylpeä. Tällöin kerromme myös arvioivalle opettajalle, kuinka meiltä kannattaa tulla kysymään harjoittelupaikkoja myös jatkossa. Liikkeemme on suuri ja kiireinen, joten lisäkäsille on aina töitä. Harjoittelijat eivät ole kuitenkaan aivan ongelmattomia. Kaikki eivät ole aina yhtä motivoituneita tai taidoiltaan vielä kykeneväisiä minkäänlaiseen itsenäiseen työhön, mikä saattaa aiheuttaa kireyttä ja stressiä liikkeen ilmapiirissä.



Kuvio 2: Ulkoiset sidosryhmät

En koe, että tällaisessa työssä sisäisiä sidosryhmiä on kovin montaa. Olennaisin on totta kai työkaverit. Heidän kanssaan ollaan tekemisissä joka päivä. Ei ole väliä onko kiireistä vai todella stressaavaa, heidän kanssaan on tultava toimeen. Omaksi onnekseni työilmapiiri ja vuorovaikutus oman työryhmäni kesken on todella hyvä. Jaamme neuvoja ja vinkkejä toisillemme, autamme kiperissä tilanteissa ja tsemppaamme rankkojen hetkien yli. Myös tietty kilpailullisuus kuuluu omasta mielestäni hyvän työryhmän ominaisuuksiin, se ajaa itseäkin olemaan parempi työssään. Tämä tietty kilpailullisuus, tai ehkä enemmän tuloksellisuus, näkyy myös siinä, kuinka vuorovaikutus toimii Prismamme muiden osastojen kanssa. Meidän kauppa-keskuksessamme on pointtina olla yksi yhtenäinen Prisma. Autamme yli osastorajojen toisiamme. Toisaalta emme halua olla yhtään huonompia kuin muut osastot, etenkin tuloksellisesti. Tämän saman kilpailun huomaa myös muiden toimipisteiden kesken.

2.2 Kehittäminen ja opinnäytetyön tavoitteet

Koska pelkän kampaajatyön osaamisen kehittäminen ei sinällään tuo mitään konkreettisesti mitattavaa työpaikalleni, aion tämän päiväkirjan teon aikana kehittää itseäni myyjänä. Haluan itse saada parempaa tulosta aikaiseksi, mutta myös löytää keinoja nostaa koko liikkeemme myyntiä. Parhaiten tämä onnistuu panostamalla lisämyyntiin. Haluan löytää keinoja motivoida itseäni ja työtovereitani tarjoamaan enemmän lisäpalveluja ja myymään enemmän tuotteita. Aion pohtia syitä, miksi lisämyyntiä ei tehdä nykyistä aktiivisemmin ja sen jälkeen miettiä näihin syihin ratkaisuja. Aion päiväkirjan pidon aikana keskittyä viikoittain erilaisiin teemoihin. Haluan keskittyä pienempiin osa-alueisiin kerralla, jolloin suunnitelmallisen kokonaisuuden luominen on ehkä helpompaa. Helpoin kohde aloittaa on tarkastella omaa toimintaansa ja muuttaa sitä, ennen kuin lähtee pohtimaan suurempaa kuvaa. Suunnitelmissani on mahdollisesti luoda esimerkiksi kampanja tai kilpailu seurannan aikana ja seurata kuinka se

nostaa myyntiä. Tavoitteeni on, että nämä opinnäytetyön aikana esiin nousevat keinot ja tavat saadaan osaksi jokapäiväistä liiketyötä eikä mahdollisesti nousuun saatu myyntikäyrä laske heti, kun oma osuuteni päättyy. Ja sama tavoite on myös työnantajalla.

3 Viikko 1 - Motivaatio

Maanantai 17.2

Ensimmäinen työpäivä talviloman jälkeen oli välivuoro 10-18. Kuten yleensä loman jälkeen, ei motivaatio ollut aivan huipussaan ja siitä lähtikin inspiraatio ensimmäisen viikon teemaan. Teema on motivaatio ja aionkin viikon aikana pohtia, miten motivoida itseään myymään tai edes yrittämään. Tänään sellaista ei todellakaan ollut. Asiakastöitä päivän aikana tein muutamia. Ensimmäisenä oli 3 tunnin permanentti+väri+leikkaus ja lisänä myös kulmien värjäys ja muotoilu. Vaikka kulmienlaitto onkin lisäpalvelu, en laske sitä erityisesti myyneeni sillä asiakas oli sen jo etukäteen varannut muiden käsittelyjen yhteydessä tehtäväksi. Miesten hiustenleikkauksia tein tämän jälkeen yhden. Sen jälkeen oli vuorossa naisten muotoonleikkaus ja pesu sekä samalle asiakkaalle myös ripsien ja kulmien värjäys ja muotoilu. Myöskin tämä asiakas oli nämä lisäpalvelut varannut erikseen. Näiden lisäksi tein vielä yhden pitkien hiusten taseleikkauksen. Miesten hiustenleikkaukseen varataan liikkeessämme aikaa 30 minuuttia. Naisten muotoonleikkaus kestää tunnin ja taseleikkaus 30 minuuttia. Värjäksiin varataan aikaa kahdesta tunnista aina kolmeen ja puoleen tuntiin riippuen monesta eri seikasta kuten hiusten pituudesta ja siitä, onko kyseessä värjäys yhdellä värillä vai useammalla.

Asiakkaiden väliin minulle oli varattu 1,5h hyllytysaikaa, jolloin siirsin viikonloppuna loppuneen myyntikampanjan tuotteet takaisin normaaliin hyllyyn ja laitoin tilalle uuden kampanjan tuotteet kaupan puolella olevaan ”trendipöytään”. Tänä aikana ehdin auttaa kaupanpuolen asiakkaita löytämään niin vartalovoidetta, hehkulamppuja kuin xsytilipastillejakin. Kaupan puolella pyöriessä tullaan myös meiltä kysymään paljon sellaisia tuotteita, jotka eivät meille millään tavalla kuulu, mutta silti on auettava parhaansa mukaan.

Tuotteita myin aivan surkeasti päiväkirjanteon ensimmäisenä päivänä. Yhtään en lyönyt itse kassaan, eli toisin sanoen ainoastaan suosittelin tuotteita kaupan puolella hyllyjä siivotessani. Sinäkin aikana vain 3 tuotetta lähti asiakkaitten mukaan.

Tänä maanantaina meillä alkoi myös uusi myyntikampanja. Meillä on jatkuvasti menossa KMS ja Goldwell -tuotteista keräilykampanja. Tämä tarkoittaa sitä, että keräämme kuittikopioita myymistämme tuotteista ja pidämme aina kuukauden kerrallaan kirjaa, montako tuotetta olemme kyseisiltä sarjoilta myyneet. Toisesta saa 10 myytyä tuotetta vastaan valita itselleen yhden ja toisesta 7 myytyä tuotetta ja saa itselleen yhden. Tänään alkoi samalla idealla myyntikampanjat Wellan uusista WeDo-tuotteista sekä meidän liikkeeseemme saapuneesta

uudesta Sebastian-sarjasta. Sebastianin tuotteet ovat olleet meillä nyt pari viikkoa käytössä ja olen tullut itse siihen lopputulokseen, että en pidä niistä yhtään. Niinpä huomasin ensimmäisen ajatukseni olleen, että miksi myisin asiakkaille tuotteita, jotka eivät ole minusta hyviä, tai yrittäisin kerätä niitä itselleni, kun en niistä todellakaan välitä. Tästä lähtikin ajatus tähän motivaatio-temaan.

Tiistai 18.2

Vapaapäivä

Keskiviikko 19.2

Tänään oli vuorossa aikainen aamuvuoro 8-16. Inhoan aikaisia herätyksiä, joten töihin tulee yöunista riippumatta lähdettyä väsyneenä. Aamuvuoroissa huomaa, että myöskään aikaisin aamulla ei mikään suju ja kiinnostus tehdä mitään ylimääräistä on aivan nollissa. Aamu alkoi kuitenkin tyvivärillä ja naisten hiustenleikkauksella. Sen jälkeen tein 4 miesten hiustenleikkausta putkeen. Sen jälkeen oli vuorossa naisten muotoonleikkaus pesun kanssa. Tämän jälkeen vuorossa oli koko Prisman henkilöstöpalaveri. Suurin aihe palaverissa koski viimevuoden tulosta ja kävi ilmi, että meillä parturissa tehtiin vähän vajaa miljoona euroa myyntiä viime vuonna. Palaverin jälkeen vuorossa oli vielä yksi miesten hiustenleikkaus ennen kotiin lähtöä.

Myös tänään myyntisaldoni oli aivan mitätön. Löin kassaan yhden shampoon ja yhden matkakokoisen muotovaahdon. Nämäkin molemmat asiakas oli itse jo valinnut hyllystä, ja minä vain rahastin ne kassalla. Vasta iltapäivällä heräsin ajatukseen, että pesujen yhteydessä olisin voinut tarjota hoitokäsittelyä tai edes kertoa mitä tuotteita käytin työtä tehdessäni. Toki keksin mielessäni monia syitä, miksi en panostanut myyntiin tänäänkään oikeastaan yhtään, mutta yksikään niistä ei ollut kuin vain tekosyy. Aamulla väsytti ja en muka muistanut, asiakas ei kuitenkaan halua mitään, koska hänellä on kiire ja niin edes päin. Toki aina palvelun jälkeen kysyn jokaiselta asiakkaalta, tarvitseeko hän nyt jotain kotiin, mutta on äärimmäisen huono taktiikka aloittaa myyntitilanne kysymyksellä, johon pystyy vastaamaan suoraan vaan ei.

Torstai 20.2

Tämän päivän iltavuoro 12-20 oli hyvin erilainen. 12-18 meillä oli koko liikkeen koulutuspäivä. Aiheena oli sosiaalinen media ja sen käyttö. Koulutuksen piti Wellan kouluttaja. Ensimmäisen tunnin puhuttiin sosiaalisesta mediasta ylipäättään, käytiin läpi eri kanavia, pohdittiin kuka niitä käyttää ja mihin. Saatiin ihan hyviä käytännön vinkkejä, etenkin työntekijöistämme ne, jotka eivät näitä kanavia niin paljoa käytä. Sen jälkeen käytiin läpi millaisia ovat hyvät hiuskuvat ja kuinka niitä otetaan. Se oli päivän toinen teema. Ensimmäisen tunnin jälkeen oli vuorossa työskentelyosuus. Jakauduimme kahden hengen tiimeiksi, joille jokaiselle saapui oma malli. Suunnittelimme mallillemme uuden lookin, jonka sitten toteutimme. Teimme jokaiselle

mallille uudet hiukset sekä meikin. Lisäksi kuvausrekvisiittana toimivat vaatteet haimme Prismän valikoimasta lainaan. Samanlainen koulutus on ollut jokaisessa liikkeessä, joten meillä oli tietty teema, jotta kaikkien liikkeiden mallit olisivat yhtenäisiä. Oman parini kanssa mallimme oli ihana 20-vuotias Sanni, jonka todella pitkistä vaaleista hiuksista teimme hempeät vaaleanpunaiset. Kun hiukset, meikki ja vaatteet olivat valmiit, oli aika kuvausten. Kouluttajamme otti meille kuvat, joita tullaan käyttämään kaikessa some-markkinoinnissamme. Valmiit kuvat saamme ensi viikolla. Kuvaamisen aikana saimme samalla hyviä vinkkejä, kuinka kuvata omia töitään ja kuinka esimerkiksi asetella hiuksia tai malleja kuvien ottoa varten. Tämä koulutuspäivä, kuten koulutuspäivät yleensä, oli todella kiireinen ja raskas, mutta todella antoisa. Koulutuksista saa aina uutta intoa oman työn tekemiseen. Etenkin tällaisen vähän itsenäisemmän päivän jälkeen, tuntuu aina tosi motivoituneelta omaa työtään kohtaan.

Kuuden tunnin koulutuksen jälkeen oli vielä tehtävä kahden tunnin tavallinen työpäivä, joka sisälsi yhden naisten hiustenleikkauksen sekä miesten hiustenleikkauksen. Vaikka liikkeessämme ei koulutuksen aikana ole muita asiakkaita mallien lisäksi, ei liike kuitenkaan ole suljettuna. Olemme tavallisesti auki, vastaamme puhelimeen ja palvelemme asiakkaita kuten normaalis-
tikin. Koska mallit saavat värjäyksen -50% hinnalla ja heihin käytetään aikaa 6 tuntia yhteensä, on myynti koulutuspäivinä tietysti huomattavasti pienempi.



Kuvio 3: Koulutuspäivä

Perjantai 21.2

Perjantaina oli vuorossa toinen iltavuoro 12-20. Vuoro alkoi pitkien hiusten pesulla, leikkuulla ja viimeistelyksi tehdyillä kiharoilla. Tämän jälkeen tuli useampi leikkaus alkaen miesten

hiustenleikkauksesta ja pesusta, sen jälkeen hiusten koneajo, naisten hiustenleikkaus, miesten hiustenleikkaus ja sen jälkeen pitkän hiuksen raidoitus, sävytys sekä tasaus. Näiden jälkeen vielä nopea hiusten koneajo ja vielä viimeiseksi hiusten pesu sekä tasausleikkaus. Meillä on tällä hetkellä vähän vajausta henkilökunnasta, joten päivät ovat todella kiireisiä. Pirkanmaalla on seuraavalla viikolla hiihtolomaviikko, joten tämä näkyi selvästi ihmisten määrässä niin kaupan puolella kuin meidänkin liikkeessämme. Ensi viikon ajanvarauskalenteri alkaa jo nyt näyttää hyvin täydeltä ja koko alkuviikko on esimerkiksi jo täyteen varattu. Yleiset lomaviikot tietävät aina kiireistä viikkoa, koska asiakkailta on aikaa ja vapaata tulla muulloinkin kuin iltaisin tai viikonloppuisin. Näin ollen myös myynti lomaviikoilla pitäisi olla suhteellisen helppoa, koska asiakkaita on paljon. Tämän päivän myyntisaldo oli muuten edelleen aivan surkea. Vain yksi pullo hoitoainetta. Se tosin oli omalle asiakkaalleni, jolle olen jo aiemmin myynyt shampoon kotihoitoon ja hän ihastui siihen niin, että kaipasi nyt saman sarjan hoitoaineenkin.

Lauantai 22.2

Viikon viimeinen työpäivä oli 9-17 vuoro. Aamu alkoi leukamittaisen hiuksen permanentilla ja leikkauksella. Sen jälkeen vuorossa oli kaksi miesten hiustenleikkausta. Sitten naisten hiustenleikkaus sekä hoitokäsittely. Päivän viimeinen asiakas oli pitkän hiuksen raidoitus, sävy, Olaplex-hoito ja leikkaus. Tämän päivän myyntisaldo tuotteiden kohdalla oli kaksi WeDo-kampanjan tuotteita.

3.1 Viikon yhteenveto

Tämä viikko oli hyvin tyypillinen työviikko. Paljon asiakkaita päivien aikana ja koko ajan jotain tapahtumaa. Useiden asiakkaiden luulisi tarkoittavan lisämyyntiä, mutta niin ei aina ole. Jotkut ihmiset ovat luonnostaan kovempia myymään kuin toiset, eikä se ole aina kovin helppoa. Etenkään kiireisessä työympäristössä. Työterveyslaitos kertoo sivuillaan, että ihmisen lyhytkestoinen muisti on rajallinen ja pystyy hallitsemaan vain 3-4 asiaa kerrallaan. Näin ollen kiire ja keskeytykset tietävästi vaikeuttavat työn tekemistä. Ajatuksia on paljon vaikeampi pitää kasassa, kun tekeillä olevan työn joutuu keskeyttämään jatkuvasti. (Henberg, 2013.) Vaikka kuinka olisit päättänyt, että nyt kerron tästä tuotteesta raaka-aineista ja siitä, kuinka se vaikuttaa asiakkaan hiuksissa heti leikkauksen jälkeen, saattaa tämä ajatus helposti unohtua, kun juokset vastaamaan puhelimeen kolmesti ennen kuin pääset edes hakemaan tuotteita, joita ajattelit myydä. Koska keskeytykset ja kiire ovat asioita, joihin emme itse pysty vaikuttamaan, tulee motivaatio ja kyky keskittyä työhön erittäin olennaiseksi. Jotta myyntityö onnistuisi keskeytyksistä huolimatta, on motivaation oltava kunnossa. Työntekijän käyttäytymisen takana on motivaatio ja se myös määrittelee, miten työntekijä suhtautuu työhönsä (Nieminen & Tomperi 2008, 32.)

Motivaatio voidaan jakaa yleismotivaatioon ja tilannemotivaatioon. Yleismotivaatio on pysyvä suhtautuminen tiettyä asiaa kuten omaa työtä kohtaan. Myymisen kohdalla tämä tarkoittaa kiinnostusta jokapäiväistä työtään kohtaan. Tilannemotivaatio on sen tilanne, jossa motivaatiolle asetetaan tietty aikaväli sekä palkinto. (Nieminen & Tomperi 2008, 32.) Esimerkiksi meidänkin liikkeessämme olevat keräilykampanjat ja myyntikilpailut ovat esimerkkejä tilannemotivaatiosta. Koenkin, että tämän tilannemotivaation hyödyntäminen on huomattavasti helpompaa kuin yleismotivaation nostaminen, koska palkinto työntekijälle on paljon konkreettisempi.

4 Viikko 2

Maanantai 24.2

Vapaapäivä

Tiistai 25.2

Seuraava työviikko alkoi 12-20 iltavuorolla. Tämä viikko oli Pirkanmaalla hiihtolomaviikko, joten todellista kiirettä oli luvassa. Varaustilat olivat tässä vaiheessa viikkoa jo aivan loppuunmyytyjä aina perjantaihin asti. Tiistain työpäivä alkoi leikkauksilla. Ensimmäisenä oli vuorossa naisten lyhyiden hiusten muotoonleikkaus. Sen jälkeen oli miesten hiustenleikkaus ja pesu. Sen jälkeen oli pienen tytön pitkien hiusten tasausleikkaus sekä polkkamittaisin hiuksen pesu ja muotoonleikkaus. Päivän ainoa värytyö oli tyviväri, jonka yhteyteen tehtiin päälliosaan muutamat raidat sekä pesupaikalla KMS style primer -tehohoito. Tämän jälkeen oli vielä vuorossa kaksi naisten hiustenleikkausta sekä yksi pesu ja tasaus. Kuten kiireisillä ja lomaviikoilla yleensä, oli tämäkin päivä hyvin leikkauspainotteinen. Tuotteita myytiin ylipäätään hyvin vähän, sillä suurin osa kyselijöistä poikkesi ovelta vain kysymässä vapaita aikoja.

Keskiviikko 26.2

Tämän päivän vuoro oli avausvuoro 7:45-16. Liikkeen tulee avaamaan aina yksi henkilö, joka huolehtii kassan paikalleen, avaa ovet sekä laittaa musiikit ja tietokoneet päälle. Seuraavat saapuvat vasta kahdeksan aikaan, jonka jälkeen liikekeskuksen ovet aukeavat tasan kello 8:00. Tämä keskiviikko alkoi tasausleikkauksella, jonka yhteyteen tehtiin pesu sekä KMS-tehohoitokäsittely. Tämän jälkeen vuorossa oli monisävyväri sekä tasausleikkaus. Monivärissä asiakkaalle tehtiin tyviväri, raidat sekä vielä raidoille sävy pesupaikalla. Tämän jälkeen vuorossa oli pitkien hiusten tasausleikkaus. Sen jälkeen oli päivän toisen värin vuoro, joka oli pelkät raidat, jotka sävytettiin ja lopuksi pitkät hiukset tasattiin. Päivän viimeinen asiakas oli lasten hiustenleikkaus. Asiakkaiden lisäksi meillä oli henkilökunnan palaveri liikkeemme työntekijöiden kesken. Yksi pääteemoista oli tulospalkkio ja sen saavuttaminen tänä vuonna. Tähän asti

tulospalkkio on maksettu, kun vuoden budjettiin ja tavoitteeseen on päästy koko Prisman osalta. Nyt tähän on kuitenkin tullut muutos ja myyntiä seurataan osastoittain. Se tarkoittaa käytännössä sitä, että vaikka Prisman puoli pääsisi tulostavoitteeseensa ja me emme, vain he saisivat tulospalkkion. Näin ollen vain me kampaamon työntekijät voimme vaikuttaa omaan palkkiomme. Ja tähän tulokseen päästään ainoastaan lisäämällä myyntiä entisestään. Alkuvuoden osalta menemme tällä hetkellä 4000€ budjettia edellä, joten se on positiivista. Tähän tulokseen vaikuttaa kuitenkin todella moni asia kuten esimerkiksi se, että palvelut rahastetaan oikein ja kaikki lisäpalvelut muistetaan rahastaa. Myls sairaslomien määrä ja myydyt tuotteet ja lisäpalvelut ovat vaikuttavia tekijöitä. Jos tavoitteisiin ja tulokseen ei päästä, ei myöskään tulospalkkiota ole tulossa ensi vuonna. Se, kuinka paljon maksettava bonus on, riippuu siitä, kuinka paljon yli budjetin myynti ja tulos on ollut. Toinen palaverissa käsitelty asia oli alkavan ensi kuun kampanjat. WeDo ja Sebastian keräilyt jatkuvat edelleen huhtikuulle saakka. Lisäksi muutamista muista tuotteista tulee kuukauden kestävät tarjouskampanjat. Lisäksi glossing-käsittelyn lisäpalvelumyyntiä aletaan seurata. Toisin kuin yleensä seurantakampanjoissa, tässä glossing-seurannassa ei ole mitään palkintoa tai porkkanaa. Ei voi olla miettimättä, kuinka se vaikuttaa työntekijöiden motivaatioon myydä tätä lisäpalvelua innolla tai merkata tehtyjä palveluja. Yleensä pelkkä jonkun asian seuraaminen, kun ei motivoi ketään olemaan parempi, niin surullista kuin se onkin.

Torstai 27.2

Myös torstai oli avausvuoro 7:45-16. Se oli eilistä huomattavasti leikkauspainotteisempi. Aamun ensimmäisinä asiakkaina oli kaksi miesten hiustenleikkausta. Sen jälkeen oli värjäys yhdellä värillä sekä tasaus. Loppupäivä menikin pelkkiä leikkauksia tehdessä. Naisten pitkä polkka, naisten lyhyt muotoonleikkaus sekä kolme miesten hiustenleikkausta. Myynnillisesti päivä oli siedettävä. 3 Goldwellin tuotetta ja yksi Sebastianin. Nämä kaikki siis lisämyyntiä, yksikään asiakkaista ei ollut aikeissa ostaa tuotteita tullessaan.

Perjantai 28.2

Tänään vuorossa oli iltavuoro 12-20. Se alkoi tekemällä some-päivitys Instagramiin. Sen jälkeen oli lasten hiustenleikkaus, kaksi naisten lyhyiden hiusten leikkausta sekä yksi miestenleikkaus. Tämän jälkeen vuorossa oli neljän tunnin muodonmuutos, johon kuului koko pään raidoitus, kuivaus välissä, jonka jälkeen väri, Olaplex-hoitokäsittely sekä tasaus.

Lauantai 29.2

Viikon viimeinen päivä oli 8-16. Aamu alkoi taas kerran hyvin leikkauspainotteisesti kolmella miestenleikkuulla ja yhdellä naisten muotoonleikkauksella. Tämän jälkeen vuorossa oli naisten hiustenleikkaus, jonka yhteydessä värjättiin ja muotoiltiin kulmat. Sen jälkeen tein vanhemmalle rouvalle osapään permanentin ja leikkauksen. Lisäksi hänen mukaansa lähti myös

tuotteet uuden kiharan hiuksen hoitoon, sekä varasimme uuden ajan hiusten värjäykseen kahden viikon päähän. Päivän loppuun vielä kaksi miestenleikkausta.

4.1 Viikon yhteenveto

Koska kaksi ensimmäistä viikkoa on menty samalla linjalle, päädyin ensiviikolla vaihtamaan teemaa enemmän kaupalliseen suuntaan. Koska kuukausi vaihtuu viikon lopulla ja uudet budjetit ensi kuulle saapuivat jo perjantaina, on nyt hyvä alkaa seurata, kuinka esimerkiksi maanantaina alkava glossing-keräilykampanja lähtee käyntiin ja vaikuttaako se myyntiin. Nämä keräilykampanjat tulevat lähes aina tavarantoimittajien taholta tai esimieheltä, emmekä saa niihin itse vaikuttaa. Useimmiten niissä on jokin motivoiva tekijä takana, mutta ei tällä kertaa. Tässä kampanjassa vain oletetaan työntekijöiden olevan niin sitoutuneita, että pelkkä tietyn lisäpalvelun myyminen lisääntyisi. Itse henkilökohtaisesti hieman epäilen, että tämä aiheuttaa suurtakaan muutosta. Meille on asetettu myyntibudjetti jokaiselle päivälle ja kuun lopussa aina saadaan tietää miltä koko kuukauden budjetti näyttää.

5 Viikko 3 -Budjetti

Maanantai 2.3

Avausvuoro 07:45-16. Maaliskuu alkoi Glossing-keräily seurannalla sekä parilla uudella tarjouskampanjalla. Edellisellä viikolla saapui isoja kokoja 500ml Cutrinin tuotteista. Bio+ kosteutava ja hilseshampoo, Sensitive Shampoo ja pesevä hoitoaine sekä Aurora sävyttävät shampoo ja hoitoaine ovat vain 18,90€. Lisäksi yhdessä Glossing-keräilykampanjan kanssa tarjouksessa ovat Wellan suht uudet Colour Motion tuotteet hintaan 11,90€. Näiden lisäksi maanantai oli työntäyteinen. Aamu alkoi kahdella miesten hiustenleikkauksella sekä pesulla. Sen jälkeen vuorossa oli ripsien ja kulmien väri ja muotoilu. Tämän jälkeen oli naisten hiustenleikkaus. Asiakas ei kuitenkaan ollut aivan perinteinen vaan kävimme alkuun pitkän keskustelun siitä, mitä eroa on naisten ja miesten hiustenleikkauksella. Selitin asiakkaalle mitä eroa on parturi- ja kampaamoleikkauksella. Kerroin, että kyse ei ole siitä, onko asiakas mies vai nainen vaan nimenomaan käytetystä tekniikasta. Parturileikkaukseen, jota myös miesten hiustenleikkaukseksi kutsutaan, kuuluu lähes poikkeuksetta sivujen lyhentäminen koneella. Se vähentää huomattavasti leikkaukseen käytettävää aikaa. Parturileikkauksessa päälliosa on usein suhteellisen tasainen ja yhdistyy sivuun tai on selkeästi yhdistymätön. Lisäksi sivujen ja päälliosan yhdistymiskohta jätetään vähän kulmikkaaksi. Kampaamoleikkauksessa myös viimeistelyyn käytetään huomattavasti enemmän aikaa. Hiukset föönataan ja muotoillaan usein vielä raudalla, jolloin viimeistely vie niin aikaa kuin tuotteitakin. Tämän keskustelun käytyämme asiakas oli sitä mieltä, että hän haluaa niin lyhyen mallin kuin miehillä yleensä, koska ei tee hiuksilleen muutenkaan mitään. Tämä ei tietenkään ollut ongelma vaan leikkasimme hänen

hiuksensa parturityylillä ja hän sai haluamansa hieman edullisemman hiustenleikkauun. Asiakas oli hyvin tyytyväinen. Tämän jälkeen työpäivä jatkui vielä kahdella parturi leikkauksella, hiusten koneajolla, naisten pitkien hiusten tasauksella sekä naisten hiustenleikkauksella sekä kulmien muotoilulla.

Tiistai 3.3

Aamuvuoro 07:45-16 alkoi kahdella miesten hiustenleikkauksella. Tämän jälkeen vuorossa oli naisten hiustenleikkaus sekä pitkien hiusten tasausleikkaus. Seuraavalle asiakkaalle tehtiin raidat sekä leikattiin ihan uusi malli. Päivän viimeinen asiakas oli naisten hiustenleikkaus. Asiakkaalla oli illalla menoa, joten käytettiin vähän ekstra-aikaa viimeistelyyn raudalla. Raudan alle laitoin lämpösuojasuihketta, josta kerroin samalla asiakkaalle. Hän päätyikin ostamaan sen pois lähtiessään. Tänään saimme myös uudet tavoitteet ja budjetit maaliskuulle. Jokaiselle päivälle on oma budjettinsa, jossa on huomioitu viikonpäivien vaikutus ja totta kai edellisen vuoden tulos. Koko kuukauden budjetoitu verollinen myynti tulisi olla 71 166€. Myös jokaiselle päivälle on oma tavoitemyynti. Kuun ensimmäisen päivän budjetti oli 783€, johon päästiin helposti sunnuntain myynnin ollessa 991€. Tämä tarkoittaa sitä, että kaupan puolelta meidän kampaamotuotteitamme on myyty melkein tuhannen euron arvosta. Tähän vaikuttavat useat eri tekijät kuten muun muassa onnistunut hyllysijoittelu ja houkuttelevat kampanjat. Maanantaina puolestaan jäimme 2495 euron budjetista 640€. Tänään tiistaina olimme päässeet jo huomattavasti lähemmäs 2385€ tavoitetta jääden siitä vain 121€. Tällaiset pienet tavoitteesta jäännit olisi hyvin helppoa korjata, jos jokainen esimerkiksi myisi vain yhden tuotteet enemmän päivässä.

Keskiviikko 4.3

Keskiviikkona vuorossa oli välivuoro 10-18. Päivän ensimmäinen asiakas oli naisten pitkien hiusten tasaus. Sen jälkeen naisten lyhyiden hiusten leikkaus ja pesu sekä miesten hiustenleikkaus. Tämän jälkeen tyviväri sekä letti viimeistelyksi. Loppupäivän vuorossa oli miesten hiustenleikkaus ja pesu, kulmien väri ja muotoilu, koneajo sekä miestenleikkaus. Tuotemyynnillisesti päivä oli ihan hyvä. Kaksi KMS-tuotetta sekä yksi Sim DS tuote.

Torstai 5.3

Torstai oli iltavuoro 12-20. Vuoro alkoi monisävyvärjäyksellä, johon tehtiin tyviväri, latvaväri sekä raidat ja leikkaus. Muutos oli sen verran iso, että myin asiakkaalle myös kotihoitoon väriin ylläpitotuotteen. Tällaisia ylläpitotuotteita ovat mm sävyttävät shampoot ja hoitoaineet sekä erilaiset suoravärituotteet.

Hiusvärit jaetaan karkeasti kolmeen eri tyyppiin: hapettuviin hiusväreihin, semipermanent eli suoraväreihin sekä muihin hiusväreihin. Näiden lisäksi hiusta voidaan myös vaalentaa.

Hapettuvat hiusvärit ovat niin sanottuja pysyviä hiusvärejä. Ne sisältävät p-diamiineja ja p-aminofenoleja, jotka hapetetaan vetyperoksilla jolloin välittäjäaineet aktivoituvat. Nämä välittäjäaineet sitten reagoivat hiuksen sisällä saaden aikaan shampoopesun kestävä hiusvärin. Semipermanent tuotteet puolestaan tarttuvat hiukseen paljon heikommilla sidoksilla eivätkä kulkeudu yhtä syväälle kuin hapettuvat hiusvärit, joten ne kuluvat shampoopesuilla hitaasti pois hiuksesta. (Robbins 2012, 446.) Muita hiusvärityypppejä ovat muun muassa suihkutettavat värit, jotka peseytyvät pois yhdellä shampoopesulla.

Tämän isomman värimuutoksen jälkeen vuorossa oli toinen hiusväri, jossa tein asiakkaalle raidat, leikkauksen sekä ripset ja kulmat. Sen jälkeen oli miesten hiustenleikkaus, lasten hiustenleikkaus, pitkien hiusten tasaus ja pesu sekä päivän loppuun miesten hiustenleikkaus.

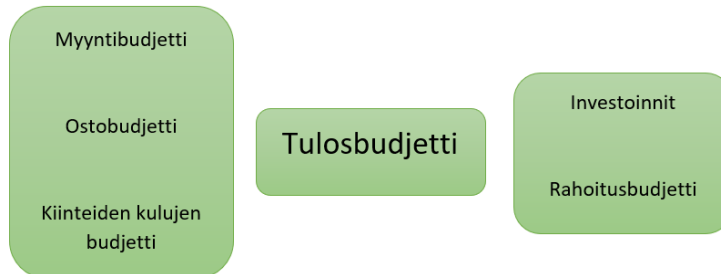
Perjantai 6.3

Viikon viimeinen työpäivä oli iltavuoro 12-20. Päivä alkoi tyvivärillä ja leikkauksella. Sen jälkeen vuorossa oli tyvi, raidat ja sävy. Värjäyksen yhteydessä asiakas alkoi puhua, kuinka hänen teini-ikäisen tyttärensä hiuspohja on huonossa kunnossa. Selvitin hiustenhoitorutiineja kyselemällä ja neuvoin kuinka esimerkiksi pitkä paksu hius kannattaa pestä. Palvelun lopuksi myin hänelle Bio+ rasvoittuvan hiuspohjan shampoon sekä hiuspohjaa varovasti kuorivan tehohoitomaskin, jos niistä olisi apua tyttärelle. Loppupäivään kuului kaksi miesten hiustenleikkausta sekä vielä yksi väri ja leikkaus lisää.

5.1 Viikon yhteenveto

Kuten mainittua maaliskuun budjetti saapui tällä viikolla. Tähän budjettiin tulisi myynnillisesti päästä monestakin syystä. Me liikkeessä pystymme itse seuraamaan ainoastaan verollista myyntiä, koko tulos sen sijaan on vain esimiehemme tiedossa ja hän sen meille ilmoittaa palaverissa. Yksikön koko budjetti koostuu tuloista ja arvioiduista menoista. Tulosbudjetin liikevaihto muodostuu suurimmaksi osaksi myynnistä. Liikevaihto tarkoittaa yritykseen tulevaa rahamäärää. Yksi budjettiin vaikuttava tekijä on markkinointi, jota yleensä tapahtuu kahdella eri tavalla. Markkinointi voi olla strategista, joka on pidemmän aikavälin suunnitelma. Usein myyntistrategia luodaan seuraavaksi vuodeksi. Lyhyemmän aikavälin suunnitelmaa kutsutaan operatiiviseksi ja se luodaan esimerkiksi aina kevät ja syyskaudeksi. (Hesso, 107.) Meidän yrityksessämme on käytössä kiinteä budjetti, joka tarkoittaa sitä, että se tehdään aina koko vuodeksi kerralla heijastaen edellisen vuoden budjettiin. On olemassa kuitenkin myös muita budjetointityylejä. Rullaava budjetti tarkoittaa sitä, että budjetti joustaa vuoden edetessä. Esimerkiksi ensimmäisen vuosineljänneksen jälkeen laaditaan budjetti seuraavalle neljännekselle. Tämä toimii esimerkiksi pienemmälle yrittäjälle, jonka myynti on riippuvaista ulkoisista tekijöistä kuten rahoituksen saannista. Tarkistettava budjetti on hyvin samanlainen kuin rullaava budjetti, mutta siinä on tietyt rajat, joiden sisällä budjettia voidaan muokata. Liukuva budjetti on kaikista muokattavin. Siinä kaikki kiinteät kulut budjetoidaan vuoden alussa ja

kaikki muut kulut ja tulos ajan kuluessa. Yleisin tapa on aloittaa budjetointi edellisen vuoden tuloksen pohjalta. Budjetointi tehdään yleensä ilman arvolisäveroa. Kokonaisbudjettiin laskeaan myös esimerkiksi palkka- ja eläkevakuutusmaksut. (Hesso, 170-172.)



Kuvio 4: Tulosbudjetti

Oheinen kuva selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat tulosbudjettiin. Myyntibudjettiin vaikuttavat sellaiset asiat, kuin myyntituotot ja muuttuvat tulot. Siihen vaikuttavat myös esimerkiksi käytettävät aineet tai välineet. (Hesso, 171). Meidän työssämme tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että värejä tehdessä ei tehdä millikaupalla liikaa väriä asiakkaalle, jotta sitä ei jouduta huuhtomaan alas viemäristä, rahastetaan kaikki tehdyt työt ja varataan oikealle työlle sille mitoitettu aika.

Ensimmäisen viikon myyntibudjetti liikkeessämme oli 17 592€. Kokonaisynti oli kuitenkin vain 14 264€, joten budjetista jäätii 3328€.

6 Viikko 4 -Pandemia

Maanantai 9.3

Iltavuoro 12-20 alkoi kahden tunnin hyllytysvuorolla viikonlopun jäljiltä. Liikkeemme apulaispäällikkö on lomalla tämän viikon, joten hoidan hänen tehtäviään osaamiseni rajoissa. Hyllytyksen aloitin käymällä kaupan puolen hyllyn läpi puutteista ja siivosin kaatuneet ja väärille paikoille joutuneet pullot. Sen jälkeen hain liikkeemme takahuoneessa olevista säilytyskaapeista tuotteita, joita hyllyistä puuttui ja vein kaupan hyllyyn. Osa tuotteistamme on vain kaupan hyllyssä ja osa vain liikkeessämme. Suurin osa vain liikkeestämme löytyvistä tuotteista on kalleimpia sarjojamme, joiden ulosmyyntihinnat pyörivät 20-40€ kappalehinnoissa. Ne ovat katteiltaan parhaita ja korkeamman hinnan vuoksi ne eivät myy itse itseään vaan kaipaavat asiantuntijan suositteluja. Lisäksi osassa tuotteista on tukkurin vaatima sopimus, että tuotetta ei saa viedä Prisman kaupan puolelle vaan se on myytävä kampaamon hyllystä.

Mikä sitten on kate ja mistä se koostuu? Kun asiakas ostaa tuotteen tai palvelun hän maksaa siitä hinnan. Menestyvän yrityksen hinnat ovat kohdillaan silloin, kun myynnistä jää voittoa. Tavoite on, että myyty tuote tai palvelu kattaa kaikki valmistamisesta tai tuottamisesta syntyneet kulut. (Hesso, 113.) Eli kun puhutaan kampaamotuotteista, tarkoittaa se sitä, että tuotteen hinta kattaa sisäänostohinnan, toimituskulut sekä lisäksi tuo jonkin verran myyntivoittoa. Ei ole kannattavaa myydä tuotetta samalla hinnalla, millä liike on sen tukusta ostanut. Usein näissä ulosmyyntihinnaltaan korkeammissa tuotteissa on myös suurempi kate kuin tuotteissa, jotka myydään lähes samalla hinnalla kuin millä ne on ostettu.

Hyllytysvuoron jälkeen oli vuorossa naisten hiustenleikkaus, jonka jälkeen väri yhdellä värillä ja leikkaus. Tämän jälkeen kolme miesten hiustenleikkausta sekä päivän viimeisenä yksi naisten hiustenleikkaus. Myös tämä viikko alkoi myynnillisesti vähän hitaasti. Maanantain budjetoitu myynti oli 2472€, mutta pääsimme vain tulokseen 2196€.

Tiistai 10.3

Myös tiistai oli iltavuoro 12-20. Se alkoi kahdella parturi leikkauksella, jonka jälkeen vuorossa oli naisten hiustenleikkaus ja vielä kaksi muuta parturointia. Tämän jälkeen oli vuorossa eilisten puutteiden tilaaminen tukuilta. Kävin uudestaan kaupan puolen ja tällä kertaa myös kampaamomme hyllyn läpi, sekä tarkistin ettei kaappeihin ollut jäänyt tuotteita. Tämän jälkeen kirjasin ylös mitä tuotteita oli vähän tai puuttui kokonaan, laskin kuinka paljon mitään tuotteita mahdollisesti tarvittaisiin ja lähetin tilaukset tukuille sähköpostilla. Tein yhteensä kolmelle eri tukulle tilaukset. Tuotteita, joilla on suuri menekki, voi tilata hieman enemmän. Niiden kohdalla ei haittaa, vaikka kaikki eivät mahdu suoraan hyllyyn, koska ennen seuraavaa tilausta ne on todennäköisesti saatu myytyä. Sen sijaan, tuotteita joiden menekki on vähän huonompi ei kannata tilata enempää kuin on pakko, koska vuoden alussa tehtävässä inventoinnissa ne vain kasvattavat turhaa varaston arvoa. Tilausten hoitamisen jälkeen oli vuorossa kolmen tunnin pitkien hiusten moniväri ja leikkauskokonaisuus. Tiistai oli myös pitkistä aikaa päivä, jolloin saavutimme myyntibudjetin. Budjetti tälle päivälle oli 2088€ ja tekemämme myynti 2217€.

Keskiviikko 11.3

Tänään oli tavallista lyhyempi aamuvuoro 8-14:35 johtuen kertyneistä avaus- ja sulkuvuoroista. Aamu alkoi parturi ja lasten hiustenleikkauksella. Sen jälkeen oli vuorossa kampaamo leikkaus sekä toinen parturointi. Tämän jälkeen oli vielä naisten yhdellä värillä värjäys lyhyisiin hiuksiin sekä vielä yksi miestenleikkaus, jonka lupasin tehdä työkaverin puolesta, ettei hänen täytynyt jäädä ylitöihin. Ennen vuoron loppumista tein vielä yhden tilauksen lisää. Nyt vuorossa oli tuote- sekä väritilaus Wellalle. Liikkeessämme käytetään Wellan värisärjoja. Iso osa ammattituotteistamme tulee samalta tavarantoimittajalta. Nyt ei kuitenkaan ollut tarve tilata muuta kuin värejä, joten kävin väriavarastomme läpi ja tilasin puuttuvia tai paljon

meneviä sävyjä. Paljon menevien sävyjen arvioinnin on oppinut pikkuhiljaa, kun on purkanut tilauksia ja seurannut mitä värejä on usein loppumassa.

Maailman terveysjärjestö WHO julisti koronavirusepidemian tänään kansainväliseksi pandemiaksi. Epidemia alkoi joulukuussa 2019 Kiinan Wuhanista, josta se levisi ympäri maailman. Taudin virallinen nimi on COVID-19 ja sen aiheuttava virus on SARS-CoV-2. Koronavirus aiheuttaa hengitystieinfektioita. (Terveyskirjasto, 2020.)

Torstai 12.3

Vapaapäivä

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen pääjohtaja listasi suomalaisille ohjeet koronavirukselta suojautumiseen. Näitä ovat muun muassa:

- ”- Pidetään vähintään 1 metrin turvaväli jokaiseen kanssaihmiseen, jolla on flunssaoireita
- Pysytään poissa väenpaljoudesta ja tungoksesta.
- Ei osallistuta tapahtumiin, yleisötilaisuuksiin tai isoihin kokouksiin (pidetään ne etänä).
- Sairastetaan kotona.
- Matkustaminen olisi hyvä rajoittaa kotimaassakin vain välttämättömään. Jos on mahdollisuus niin voisimme kulkea lähimatkoja mieluiten kävellen tai polkupyörällä. Matkustusajankohta vaikuttaa bussin tai ratikan väljyyteen
- Kipeänä, lievissäkin oireissa, jäädään kotiin. Koskee sekä työelämää että lapsia päiväko-deissa ja kouluissa. Sairaus tässä tarkoittaa hengitystieinfektioita, kuten kuumetta, nuhaa, yskää ja lihassärkyä.
- Työnantajien suhtauduttava poissaoloihin ymmärtäväisesti
- Kokouksia vähennettävä työelämässä, etätöitä suosittava
- Arkielämässä tulee välttää tilaisuuksia, joissa on runsaasti ihmisiä
- Ryhmäharrastuksia vältettävä
- Etäisyys muihin ihmisiin pidetään jopa ulkoliikunnassa (THL on aiemmin suositellut 1 metrin turvavälin pitämistä jokaiseen kanssaihmiseen, jolla on flunssaoireita)
- Ostoskeskuksissa ei ole syytä viihtyä pitkiä aikoja

- Ei työmatkoja, ellei ”täysin välttämätöntä” esimerkiksi koko liiketoiminnan vaarantuessa
- Älä mene tapaamaan ikäihmistä (yli 70-vuotiaat), käytä yhteydenpitoon muita keinoja
- Älä käy tapaamassa sairasta läheistä
- Älä pyydä isovanhempaa (sairaana) lapsen hoitajaksi
- Käsien pesu ja yleinen hygienia ovat nyt erityisen tärkeitä.”

(Uusi Suomi, 2020.)

Perjantai 13.3

Iltavuoro 12-20 alkoi taas hyllytyksellä. Torstaina alkaneen Korona-paniikin jälkeen kaupan hyllyt olivat siivoamisen tarpeessa. Kauppa oli aivan täynnä, joten koko aika tuli käytettyä hyllyjen täyttöön ja siivoamiseen. Meidän tuotteidemme lisäksi ihmiset hamstrasivat Prisman puolen hyllyt tyhjiksi vessapaperista, leivistä ja esimerkiksi säilykkeistä. Hyllytyksen jälkeen vuorossa oli lyhyiden hiusten ridoitus, sen jälkeen tyvivärjäys ja loppuillaksi vielä naisten lyhyiden hiusten leikkaus sekä yksi parturileikkaus.

Lauantai 14.3

Aamuvuoro 9-17 alkoi neljällä perättäisellä lasten hiustenleikkauksella. Torstain jälkeen oli tullut jo muutamia peruutuksia, joten tyhjiä hetkiä mm siivota liikettä oli muutamia. Puhelin soi koko päivän aikana vain kerran ja seuraavalle viikolle ei koko päivänä tullut kuin yksi uusi varaus. Lastenleikkauksien ja siivoilun jälkeen oli vuorossa yksi miesten hiustenleikkaus sekä vielä naisten pitkien hiusten moniväri, Olaplex-tehohoito sekä leikkaus. Korona tilanteen vuoksi liikkeessämme käytetään nyt ekstra paljon aikaa siivoamiseen. Jokaisen asiakkaan jälkeen asiakastuoli käsinojineen ja asiakaspöytä desinfioidaan. Kampa vaihdetaan jokaisen asiakkaan jälkeen ja hiustenleikkaukoneet puhdistetaan ja desinfioidaan jokaisen asiakkaan jälkeen. Niskasudit on jätetty pois käytöstä ja irtokarvat puhalletaan föönillä tai pyyhkäistään kertakäyttöisellä asiakkaalla jo olleella niskaliinalla. Lastenkirjat- ja lehdet on siirretty pois saatavilta. Kassapöytää, tietokoneita, maksupäätteitä, puhelimia ja muitakin käsien kanssa kosketuksessa olevia pintoja desinfioidaan vähän väliä. Kuten muutenkin töissä käsiä tulee pestyä myös hyvin ahkeraan. Hyllyttäessä on alettu käyttää käsineitä. Lisäksi SOK:n ylemmältä johdolta on tullut ohjeistus kauneus- ja hyvinvointialalle ja meidänkin kampaamomme päätti sitä noudattaa, vaikka omaa ohjeistusta emme ole saaneet. Siinä ohjeistettiin, että rip-sien- ja kulmien värjäystä ja muotoilua, meikkejä tai parranmuotoiluja ei pysty asiakas enää varaamaan. Niiden tekemistä ei ole kielletty, mutta niitä ei tarvitse tehdä, jos ei itse tahdo.

6.1 Viikon yhteenveto

Viikko oli haastava ja paljon uutta ja odottamatonta täynnä. Viikon myyntibudjetiksi oli laskettu 16 610€. Budjettiin ei kuitenkaan päästy vaan siitä jäätin 765€. Tämä on huomattavasti vähemmän kuin edellisellä viikolla eikä lainkaan huono tulos, kun ottaa huomioon vaihtelevat olosuhteet ja peruutukset. Epävarmuus tuntui olevan mukana jokaisessa päivässä. Siksi onkin hyvä pohtia hieman tarkemmin, mitä virukset ovat.

Virusten ainoa tarkoitus on lisääntyminen. Ne ovat solujen loisia, jotka käyttävät solujen ominaisuuksia hyväkseen kyetäkseen täyttämään tarkoituksensa. Viruksilla on useita erilaisia reittejä päästä ihmisten elimistöön. Riippuu täysin viruksen tyypistä, mitä kautta se tunkeutuu kohteeseensa. Osa viruksista leviää ilmassa ja päätty hengitysteihin. Osa tarttuu ilmasta ihmisen limakalvoille. Virukset voivat myös päästä elimistöön haavojen tai vaikkapa ruuan välityksellä. Myös verensiirrot tai huumeiden käyttö voivat tuoda viruksia elimistöön. Virukset ovat äärimmäisen pieniä. Ne ovat kooltaan vain kahdestakymmenestä kahteensataan nanometriin. Se on paljon pienempi kuin esimerkiksi bakteerit tai solut. (Vuento, 2016.) CoVid-19 on hengitystieinfektio ja leviää pisaratartuntana päättyen hengitysteihin. Pandemia tarkoittaa yli mantereiden ulottuvaa epidemiaa (Vuento, 2016).

7 Viikko 5

Maanantai 16.3

Uusi viikko alkoi iltavuorolla 12-20. Päivä oli suht kiireinen eikä peruutuksia ollut vielä pahemmin tullut. Ensimmäisenä oli vuorossa kaksi miesten hiustenleikkausta. Sen jälkeen oli varattu kahden tunnin värjäysaika. Kyseessä oli kuitenkin pitkän ja paksun hiuksen tyven vaalennus ja sävytys, johon meni noin 2,5 tuntia. Onneksi minulla oli hänen jälkeensä ruokatunti, jonka sitten käytin työn tekemiseen myös. Tämän jälkeen vuorossa oli kolme miesten hiustenleikkausta, yksi naisten lyhyiden hiusten leikkaus sekä päivän loppu vielä yksi miestenleikkaus lisää.

Tiistai 17.3

Myös tänään oli iltavuoro 12-20. Ensimmäinen asiakas oli oma äitini, jolle tehtiin monisävyvärjäys sekä hiustenleikkaus. Tämän jälkeen vuorossa oli kolmen tunnin extrapitkien hiusten raidoitus ja sävytys. Loppuilta kului kolmen lasten hiustenleikkauksen merkeissä.

Eduskunta otti tänään käyttöön valmiuslain, koska on katsottu, että Suomessa vallitsevat poikkeusolot sen vaativat. Valmiuslaki rajoittaa yksilöiden oikeutta rajusti, tarkoituksena

estää koronaviruksen hallitsematon eteneminen. Tämä on ensimmäinen kerta, kun valmiuslaki otetaan käyttöön rauhan aikana. (Laitinen, Helsingin Sanomat, 2020.)

Valmiuslain käyttöönotto aiheutti muun muassa seuraavat toimenpiteet:

-Kaikki koulut suljettiin. 1.-3.-luokkien oppilaiden opetus järjestetään, mikäli he eivät voi jäädä kotiin vanhempiensa yhteiskunnan toiminnalle oleellisen työn vuoksi. Tämä ei koske päiväkoteja eikä esiopetusta.

-Ei yli 10 hengen kokoontumisia.

-Yli 70-vuotiaiden tulisi eristää itsensä. Pois lukien kansanedustajat, valtiojohto ja kunnalliset luottamushenkilöt.

-Vanhusten ja muiden riskiryhmien asumispalveluyksiköihin tehtävät vierailut on kielletty. Vierailut hoitolaitoksissa, terveydenhuollon yksiköissä ja sairaaloissa on kielletty tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta.

-Valtion ja kuntien museot, teatterit, kansallisooppera, kulttuuritalot, kirjastot, harrastustilat ja -paikat, urheilutilat, kerhotilat, järjestöjen kokoontumistilat, vanhusten päivätoiminta, kuntouttava työtoiminta ja työkeskukset suljetaan.

-Yksityisten ja uskonnollisten yhteisöjen kehoitetaan tekevän samoin.

-Terveydenhuollossa kapasiteettia kasvatetaan, kiireetöntä toimintaa vähennetään, lakisääteisistä määräajoista ja velvoitteista voidaan joustaa. Samoin työaika- ja vuosilomalain säännöksistä poiketaan ja terveydenhuollon ammattilaisia tulee koskemaan työntekovelvoite, jos tarve tulee.

-Matkustaja- ja henkilöliikenne Suomeen keskeytetään lukuun ottamatta Suomen kansalaisten paluuta. Tämä ei koske tavaraliikennettä. Suomen kansalaisten ja Suomessa asuvien henkilöiden matkustaminen ulkomaille kielletään. Kaikkia ulkomailla olevia suomalaisia kehoitetaan palaamaan kotiin mahdollisimman pian.

-Kaikki maahan saapuvat asetetaan kahden viikon karanteeniin.

(Muhonen, Nalbantoglu, 2020. Strömberg, 2020.)

Keskiviikko 18.3

Viikon ensimmäinen avausvuoro 7:45-16 oli vielä suhteellisen kiireinen, vaikka muutamia peruutuksia alkoi jo tulla. Ensimmäinen asiakkaani oli lyhyiden hiusten tyviväri, raidat sekä

leikkaus. Tämän jälkeen oli neljä parturileikkausta. Päivä jatkui naisten hiustenleikkauksella, kahdella parturileikkauksella sekä yhdellä hiusten koneajolla.

Torstai 19.3

Toinen avausvuoro 7:45-16 oli jo huomattavasti hiljaisempi. Peruutuksia oli tullut jo netin kautta sekä ainoat puhelinsoitot olivat samaa asiaa. Päivä alkoi puolentoista tunnin tyhjällä välillä. Koska asiakkaita ei ollut, vein kauppaan tuotteita, jotka olivat saapuneet viime viikon tilausten tekoni jälkeen. Lisäksi pesin edellisen päivän likaiset pyyhkeet, keräsin hyllyttämisestä tulleet roskat sekä muutenkin järjestelin liikettä. Tämän jälkeen päivä jatkui tavalliseen tapaan miesten hiustenleikkauksella. Tämän jälkeen oli yhdellä värillä värjäys ja leikkaus sekä yksi lasten hiustenleikkaus. Tämän jälkeen oli taas tunnin verran tyhjää, jonka aikana tein yhden tuotetilauksen lisää ja lähetin sen eteenpäin sekä aloitin järjestelemään uudestaan yhtä tuotehyllyämme. En kuitenkaan ehtinyt hirveän pitkälle, koska loppupäivä täyttyi suoraan ovelta tulleista asiakkaista, jotka vain sattuivat kysymään vapaata aikaa. Näin ollen viimeinen puolitoistatuntia oli kaksi miesten hiustenleikkausta sekä yksi naisten pitkien hiusten tasaus. Lisäksi Wellan myyntiedustaja kävi liikkeessämme. Sain liittyä osaksi palaveria, jossa pohdittiin muun muassa miksi WeDo- ja Sebastian myyntikampanja ei ole lähtenyt käyntiin ja millä sitä voitaisiin parantaa, sillä he olivat odottaneet paljon parempaa tulosta.

Perjantai 20.3

Viikon viimeinen työpäivä oli myös avausvuoro 7:45-15:30. Aamu alkoi pitkien hiusten rai-doilla, sävytyksellä sekä Olaplex-käsittelyllä. Tämän jälkeen vuorossa oli yksi miesten hiustenleikkaus sekä yksi lasten hiustenleikkaus. Tämän jälkeen päivä jatkui kahdella naisten hiustenleikkauksella sekä yhdellä parturityöllä. Kuten asiakasmäärästä saattaa huomata, ei varausten määrä ole ainakaan nousemassa lähiaikoina. Saman huomasi myös myynneissä viikon loppua kohden mennessä. Tähän asti lähes jokaisen työpäivän myynti on ollut yli kaksituhatta euroa, mutta esimerkiksi eilen torstaina päästiin vain 1637€, mikä on lähes puolet vähemmän, kun kyseiselle päivälle oli budjetoitu 2758€.

Lauantai 21.3

Vapaapäivä

7.1 Viikon yhteenveto

Viides viikko oli edellistäkin hiljaisempi ja vallitseva tilanne alkaa todella näkyä. Uusia varauksia ei tule oikeastaan ollenkaan ja peruutuksia edelleen säännöllisesti. Tämä oli havaittavissa myös myynnissä. Viikon budjetiksi oli laskettu 15 856€. Viikossa saavutettiin tulos 12 054€, joka on 3802€ vähemmän kuin tavoite. Tämä on todella paljon yhdessä viikossa, sillä ennen tätä viikkoa olimme koko kuukaudelta jäljessä noin 4000€. Nyt, jos koskaan, olisi

ensiarvoisen tärkeää saada tuotteita myytyä, koska palvelumyynnillä emme pysty tavoitteita saavuttamaan. Työntekijöitä on kipeänä karanteenissa, asiakkaat peruvat aikojaan eikä uusia uskalleta varata joko viruksen leviämisen pelossa, riskiryhmään kuulumisen vuoksi tai siksi että uskotaan kiristyvien ohjeiden sulkevan liikkeen joka tapauksessa. Liikkeeseen ei poikkea tuotteiden ostajia melkein yhtäkään ja ne muutamat, jotka tulevat, ovat äkkiä valinneet tuotteensa hyllystä ja lähtevät nopeasti maksaen pois. Itse olen yrittänyt kertoa jokaiselle asiakkaalle käyttämistäni tuotteista aina pesupaikalta lähtien siihen viimeistelylakkaan.

8 Viikko 6

Maanantai 23.3

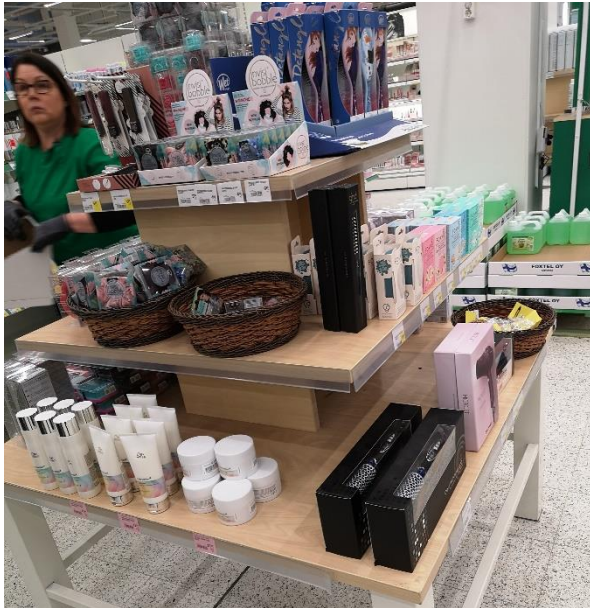
Vapaapäivä

Tiistai 24.3

Viikko alkoi yllättäen välivuorolla 10-18, vuoron oli alun perin ollut tarkoitus olla aamuvuoro, mutta kaksi ihmistä oli sairaslomalla. Tulin itse tekemään välivuoron, jotta aamuvuorolaisen tai iltavuorolaisen ei tarvitse olla yksin liian montaa tuntia. Päivä oli kaikkien osalta hyvin hiljainen. Ensimmäisen tyhjän 45 minuuttisen jälkeen oli vuorossa miesten koneajo ja yksi naisten muotoonleikkaus. Tämän jälkeen oli kaksi tuntia tyhjää, jonka aikana siivosin kaupan puolen kampaamohyllyjä. Tarkistin mitä tuotteita meillä oli takahuoneen kaapeissa ja täytin niitä kaupan hyllyyn. Sen jälkeen oli toinen naisten hiustenleikkaus. Tämän jälkeen oli jälleen yksi koneajo sekä kaksi naisten hiustenleikkausta. Asiakkaiden välillä oli kuitenkin tyhjiä hetkiä, jolloin siivoilemme liikettä.

Keskiviikko 25.3

Myös tiistaina oli välivuoro 10-18. Päivä oli vielä edellistäkin hiljaisempi ja alkoi kahden tunnin tyhjällä raolla ajanvarauskalenterissa. Tänään vuorossa oli kaupan puolella sijaitsevan tuotepöydän siistiminen. Näitä pöytiä sanotaan trendi-pöydiksi ja niissä on yleensä tarjous-tuotteita, poisto-tuotteita tai tuotteita, joita on muuten niin paljon että ne veisivät vain turhaa kaappitilaa. Nyt pöydässä oli kaikkea epämääräistä. Siellä oli vähän Tangle Teezer -takkuharjoja, Invisibole-ponnareita, kuun alusta tarjoukseen tulleita shampoita ja hoitoaineita, kihartimia sekä kaikkea muuta sekalaista, jolle ei ole ollut muuta paikkaa.



Kuvio 5: Myyntipöytä ennen

Ensimmäisenä tyhjensin koko pöydän ja suunnittelin, mitä siihen laitettaisiin, että siitä tulisi mahdollisimman myyvä. Edellisenä päivänä oli tullut iso Tangle Teezer -harjatilaus. Ajattelin, että koska pöydässä oli jo valmiiksi paljon harjoja, voisi sen täyttää niillä kokonaan. Tangle Teezer -harjat ja Invisibobble-puhelinlankaponnarit ovat yksiä kestomyyntisuosikkeja. Niitä tilataan iso määrä lisää, aina tasaisin väliajoin. Kävin saapuneen tilauksen läpi ja tarkistin että kaikki tilatut tuotteet löytyivät lähetyslistalta. Keräsin ne kärryyn ja vein kaupan puolelle, jossa aloin asettelemaan niitä paikoilleen. Perinteisiä harjoja on kolmea eri kokoa ja useita eri värejä. Lisäksi niin sanottuja tavallisen kokoisia harjoja on vielä erikseen tavalliselle, kiharalle sekä hennolle hiukselle. Pieniä harjoja on myös useampaa eri väriä ja myös lapsille löytyy kolmea eri väriä omia harjoja. Näiden lisäksi on uusia erilaisia märille hiuksille tehtyjä selvitysharjoja, pidennysharjoja ja föönausharjoja.

Tangle Teezer on Englannissa kehitetty ja valmistettu hiusharja, joka on voittanut useita eri palkintoja. Vuonna 2007 merkin perustaja jo useita vuosia kampaajana toiminut Ian Shaun osallistui Englannin Leijonan luola -ohjelmaan kehittämällänsä hiusharjalla. Kukaan leijonista ei kuitenkaan tarttunut tarjoukseen ja hylkäsi tuotteen. Ohjelman ansiosta harja sai kuitenkin hurjasti suosiota ja Shaunin nettisivut täyttyivät tilauksista. Tämän jälkeen tuotteita alettiin myydä hiussalongeissa ja kaupoissa pelkän nettikaupan lisäksi. Perinteisen harjan julkaisemisen ja menestyksen jälkeen Shaun alkoi kehittää lisää erilaisia harjoja eri käyttötarkoituksiin. Harjalle myönnettiin useita erilaisia palkintoja ja uusien innovaatioiden kehittäminen on jatkunut aina tähän päivään saakka. (Tangle Teezer, 2020.)

Lopputuloksena oli pelkillä harjoilla täytetty kirjava ja hyvin myyvä pöytä. Jaottelin harjat koon mukaan eri sivuille. Pienemmät ylemmille hyllyille ja isommat alemmille. Lisäksi lajitte-
lin erilaiset Invisibole -ponnarit ylähyllyille omiin myyntitelineisiinsä.



Kuvio 6: Valmis myyntipöytä

Kun pöytä oli valmis, siirryin takaisin liikkeen puolelle tekemään muutaman asiakastyön.

Torstai 26.3

Iltavuoro 12-20. Päivän koko asiakassaldo oli kaksi naisten muotoonleikkausta sekä yksi väri- ja leikkauspaketti. Töissä alkoi olla jo puhetta muuttuvista aukioloajoista ja sulkemisesta toistaiseksi. Vaikka hallitus ei ole kieltänyt kampaajalla käyntiä, mutta on todennut, että ihmiskontakteja on vältettävä mahdollisuuksien mukaan ja vain välttämättömät menot on hoidettava.

Perjantai 27.3

Tänään oli aamuvuoro 8-16. Asiakkaita oli vielä eilistä vähemmän, vain 3 miesten hiustenleikkausta ja yksi naisten hiustenleikkaus. Kaksi muuta toimipistettä päätettiin esimiesten toimesta sulkea maanantaista lähtien. Samoin kuin seuraavan viikon jälkeen kaikkien auki jäävien liikkeiden aukioloajat supistetaan 10-18, eli vain kahdeksan tuntia päivässä. Lisäksi ilmoitettiin, että osa työntekijöistä siirtyy ensi viikon jälkeen kokonaan kaupan puolen tehtäviin. Itse ilmoittauin tähän vapaaehtoisena, sillä pitkät päivät kampaamossa ilman asiakkaita käyvät todella pitkiksi.

Lauantai 28.3

Tänään oli jo ensimmäinen vuoroni kaupan puolella 9-17 sillä kampaamon varauslistani oli täysin tyhjä. Olin töissä Prisman päivittäistavara-puolella hyllyttämässä teollisia ruokatarvikkeita. Työ oli suhteellisen yksinkertaista. Pumppukärryillä haetaan tavaralava ja siitä sitten järjestyksessä puretaan laatikoista tavaroita hyllyyn.

Koronavirustilanteen vuoksi hallitus päätti sulkea Uudenmaan rajan kokonaan tänään. Tämä tarkoitti sitä, että Uudellemaalle johtaville moottoriteille alettiin pystyttää betoniporsaita jo edellisenä yönä. Rajoitus tarkoittaa käytännössä sitä, että Uudenmaan rajaa ei saa ylittää muuten kuin välttämättömän työnteon, kuten sairaanhoito, elinkeinon harjoittamisen tai luottamustehtävän hoitamisen vuoksi. Poliisi valvoo tätä liikennettä ja pyytää tarvittaessa virka-apua armeijalta. Rajoitus on voimassa 19.4 saakka ja kieltää uudelle maalle matkustamisen ja sieltä poistumisen. (Korpela, Niinistö, 2020.) Kuljetukset ja posti kuitenkin kulkevat normaalisti, jotta esimerkiksi ruokahuolto pitää saada toimimaan normaalisti.

9 Viikko 7 - Korona ja yrittäjät

maanantai 30.3

Uusi viikko alkoi iltavuorolla 12-20. Olin töissä kaupan puolella 12-15:30. Sen jälkeen palasin loppuillaksi kampaamon puolelle tekemään yhden tyvivärjäyksen ja leikkauksen sekä yhden miesten hiustenleikkauksen.

Tiistai 31.3

Tänään oli ylitöistä kertyneiden tuntien vuoksi lyhyt 8-14:30 päivä. Asiakkaita oli koko päivänä vain yksi tyviväri ja leikkaus.

Keskiviikko 1.4

Vapaapäivä

Torstai 2.4

Työvuoro oli 12-20 ja kaupan puolella. Alkuvuoro meni tavaroita purkaessa. Tavara kuitenkin saatiin purettua ennen iltaa ja loppuvuoro kului hyllyjä muun muassa pahveista siivoillen.

Perjantai 3.4

Perjantaina oli vuorossa koko päivä kampaamossa 07:45-16. Asiakkaita ei ollut jonoksi asti, mutta huomasi, että pelko liikkeiden sulkemisesta ajoi ihmiset varaamaan aikoja. Uutisissa on

käsitelty laajasti hallituksen oikeuksia rajoittaa yksityisyrittäjien oikeuksia harjoittaa elinkeinoaan, myös kauneushoitoalalla. Itsellä työpäivääni kuului ensin yksi miesten hiustenleikkaus. Sen jälkeen naisten monivärjäys sekä leikkaus, yksi miesten ja yksi naisten hiustenleikkaus.

Lauantai 4.4

Viikonlopun ensimmäisen päivän olin kaupassa purkamassa teollisen viikonloppukuormaa 8-16.

Eduskunta vahvisti valtioneuvoston asetuksen, jonka mukaan kaikkien Suomen ravintoloiden tulee sulkea ovensa, kun vuorokausi kääntyy lauantain 4.4 puolelle. Myös tällä keinolla pyritään rajoittamaan koronaviruksen leviämistä. Ruokaa saa edelleen kuitenkin myydä asiakkaille mukaan, mutta muuten ravintoloiden, baarien ja yökerhojen tulee pysyä suljettuina eikä heillä saa olla asiakaspaikkoja tarjolla. (STT, Yle, 2020.)

9.1 Yhteenveto

Kuluneet viikot ovat olleet muuttuvia ja ehdottomasti erilaisia kuin ikinä aiemmin. Vuoden alussa, kun laadittiin erilaisia budjetteja ja tavoitteita, ei kukaan osannut varautua tällaiseen koko maailmaa koskettavaan pandemiaan. Ei varmasti käynyt kenellekään mielessä, että näin huhtikuussa eläisimme tilanteessa, jossa valtio rajoittaa ihmisten liikkumista ja elämistä. Iso osa ihmisistä on etätöissä yksin kotona, lapset käyvät etäkoulua tietokoneen välityksellä ja vanhukset ovat lukkiutuneet kotiinsa. Käsidesin ja hengityssuojainten myyntiä rajoitetaan ja kaupat on tyhjennetty vessapaperista. Itse olen onnellisessa tilanteessa, sillä olen työssä isolla yrityksellä. Pirkanmaan osuuskauppa ilmoitti tilanteen alkaessa, että ketään ei lomauteta vaan kaikki ravintoloiden, kauneushoitoalan, liikennemyymälöiden ja muiden alojen työntekijät, jotka eivät omassa työssään voi tilanteen vuoksi jatkaa, sijoitetaan kaupan alan muihin tehtäviin pitämään huolta pakollisesta ruokahuollosta.

Kuten päiväkirjastani on voinut huomata, ovat ihmiset ottaneet kehotukset pysyä kotona ja välttää ihmiskontakteja erittäin hyvin. Tämä on viruksen leviämisen kannalta erittäin hyvä, mutta yrityksen kannalta ei niinkään. Kustannukset yhtä työntekijää kohtaan ovat hyvin korkeat. Ei riitä, että työnantaja maksaa työntekijälleen palkkaa, vaan on myös paljon muita maksuja, joista työnantajan on huolehdittava. Ensimmäinen huolehdittava asia on työeläkemaksu eli TyEL-vakuutus. Se kerryttää työntekijälle vanhuuseläkettä, työkyvyttömyyseläkettä sekä perhe-eläkettä. Jokaisella työntekijällä on oltava TYEL-vakuutus eikä ole merkitystä onko hän osa- vai kokoaikainen. Työeläkemaksun suuruus palkasta on keskimäärin 22,7% vuonna 2020. Tästä summasta työnantaja maksaa noin 14,35% ja työntekijä itse loput. (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen, 2020.)

Toinen pakollinen vakuutus, joka työnantajan on otettava Eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen mukaan, on tapaturmavakuutus. Tämä vakuutus turvaa työntekijälle sattuneen tapaturman tai ammattitaudin. Työntekijä huolehtii vakuutuksesta kokonaisuudessaan. Tapaturmavakuutuksen osuus palkkakuluista on kaikkea 0,1% ja 7% välillä riippuen kuinka vaarallisesta ja fyysisestä työstä on kyse. Tämä vakuutus on pakollinen jokaiselle työntekijälle, mutta ei työnantajalle itselleen. Yhdessä tapaturmavakuutuksen kanssa on myös hankittava ryhmähenkivakuutus. Sen vakuutusmaksu on 0,07% palkasta ja myös se on lakisääteinen eli pakollinen. Työttömyysvakuutusmaksu kerää varoja mahdollisen työttömyyden varalle. Sillä katetaan esimerkiksi työttömyyspäivärahoja ja työttömyyden ajalta maksettavaa eläkettä. Vuonna 2020 työttömyysvakuutusmaksu on 1,25% palkasta. Näiden lisäksi maksettavaksi tulee työntekijällä olla myös sairausvakuutus. Sairausvakuutus korvaa sairauden ja sen hoidon aiheuttamat kustannukset tai lyhytaikaisen työttömyyden sekä raskauden ja lapsen hoidon aiheuttamaa ansionmenetystä. Työnantaja maksaa sairausvakuutusmaksut suoraan verottajalle. Vuonna 2020 tämän maksun suuruus on 1,34% palkasta. Tämä maksu ei kuitenkaan koske alle 16-vuotiaita tai yli 65-vuotiaita työntekijöitä. Tätä maksua myös työntekijä maksaa itse, mutta se sisältyy valmiiksi palkasta pidätettävään ennakkopidätysprosenttiin. (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen, 2020.) Yhteensä tämä kaikki maksaa työnantajalle paljon rahaa. Ja jos tilanne on samanlainen kuten meidän kampaamossamme, jossa listat ovat tyhjiä eikä asiakkaita ole, ovat työntekijäkulut työnantajalle isommat kuin saatava myynti. Tämä sama ongelma ei koske vain kauneudenhoitoalaa vaan erityisesti ravintola- ja matkailualaa, joiden elinkeino on poikkeuslain voimalla oikeastaan suljettu kokonaan. Monen pienen yrityksen onkin ennustettu joutuvan konkurssiin jo muutamassa kuukaudessa.

Iso osa kauneudenhoitoalan yrityksistä on kuitenkin Suomessa edelleen pieniä yksinyrittäjiä. Yhden tai muutaman työntekijän liikkeitä, joista kaikki ovat omia yrittäjiään. Tilanne ei ole myöskään heille helppo. Liikkeen kulut tulevat maksettavaksi, mutta rahaa laskujen maksamiseen ei tule mistään, koska ei ole asiakkaita. Osa liikkeistä onkin keksinyt uusia keinoja saada vähän tuloja. Ja yksi näistä keinoista on nettikauppa ja tuotteiden etäkauppa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi asiakas, joka ei halua tulla kampaamoon voi netin tai puhelimen välityksellä tilata kotiinsa tarvitsemiaan tuotteita kuten shampoita tai muotoilutuotteita. Yrittäjä voi maksun saatuaan, joko postittaa tuotteen asiakkaalle tai mahdollisesti itse kuljettaa sen paikkakunnan sisällä. Tällaiselle toiminnalle on olemassa erilaisia ilmaisia internet-pohjia, mutta myös perinteinen Facebook voi toimia viestimenä yrittäjän ja asiakkaan välillä. Kokonaisen nettikaupan perustaminen, kun ei ole helppoa tai nopeaa toimintaa. Ruuan nettikauppa on saanut räjähdysmäisen kasvun epidemian myötä, joten onkin ihme, että eivät kampaamot ole lähteneet enempää mukaan samantyyppiseen toimintaan.

Jos kuitenkin tällaiseen toimintaan ei ole mahdollisuuksia, on Suomen valtio esittänyt 15 miljardin euron tukipaketin yrityksille. Sen tarkoituksena on estää massatyöttömyyttä ja pienten yritysten ajautumista konkurssiin. Yle kertoi artikkelissaan hallituksen toimista auttaa Suomen

yrittäjiä. Näistä toimista pienyrittäjiä, kuten esimerkiksi kampaajia, koskevat seuraavanlaiset avustustoimet:

-Työeläkemaksua alennetaan 2,6 prosenttiyksikköä. Se toteutetaan mahdollisimman nopealla aikataululla ja on voimassa vuoden 2020 loppuun. Työeläkeyhtiöt voivat pidentää työeläkemaksujen ja yrittäjän eläkevakuutusmaksujen maksuaikaa kolmeen kuukauteen.

-Työttömyysturvan omavastuupäivät poistetaan lomautuksissa ja irtisanomistilanteissa. Työttömyysturvan piiriin pääsee saman tien. Työssäoloa lyhennetään ja työttömyysturvan omavastuu-aika poistuu.

-Lomautuspäätökset nopeutuvat, mikä tarkoittaa sitä, että ilmoitusaika lyhenee 14 päivästä 5 päivään.

-Yrittäjien ja freelancereiden työttömyysturva varmistetaan. Työttömyysturvan saaminen ei edellytä enää yrityksen lopettamista, kuten se on aiemmin vaatinut.

(Pantsu, Yle, 2020.)

Ehkä kuitenkin yksi tärkeimmistä avustuksista kauneudenhoitoalan pienyrittäjille on kunnilta haettava 2000€ tuki, jolla katetaan liiketoiminnan harjoittamisesta aiheutuvia kuluja. Tällaisia ovat mm vuokra- ja sähkölaskut. Tällä ei voi kattaa henkilökohtaisia kuluja kuten ruoka-kaupan laskua, vaan silloin on haettava Kelalta työttömyysetuutta, jota voi hallituksen päätöksellä hakea, vaikka yritystoiminta ei loppuisikaan kokonaan. (Suomen Yrittäjät, 2020.) Ennen työttömyysetuuden saamiseksi on yritystoiminnan pitänyt loppua kokonaan. Useat vuokranantajat ovat myös luvanneet vuokranalennuksia liiketiloihin muutamaksi kuukaudeksi. Tämä auttaa varmasti hetkellisesti, mutta jos asiakaskato ja koronatilanne jatkuu pidempään, on tulevaisuuden arviointi mahdotonta.

10 Viikko 8

Maanantai 6.4

Viikko 8 starttasi eri lailla kuin mikään aiempi. Viikonloppuna sain kuulla, että lopullinen sijoituspaikkani kaupan puolella on KT-osasto. Siellä tulen työskentelemään, kunnes palaan takaisin kampaamoon. KT eli käyttötavara tarkoittaa tuotteita, jotka eivät kuulu päivittäistavara-alueelle. Meidän Prismassamme osastoina ovat pukeutuminen ja kengät, sport, rakennus ja remontointi, koti, kirja-paperi-lelu sekä kodintekniikka. Toimin myyjänä kaikilla näillä osastoilla. Itse työpäivä alkoi kolmen tunnin perehdytyksellä. Kävimme läpi mitä kukin osasto pitää sisällään ja mitä siellä pitää tehdä. Tutustuimme erilasiin työssä käytettäviin laitteisiin ja

tarvikkeisiin. Koska olen työskennellyt Prismassa jo seitsemän vuotta, ei kaupan tämäkään puoli ollut minulle aivan uusi, vaikka en työntekijänä siellä koskaan ole ollutkaan. Pehdytyksen jälkeen olin loppupäivän töissä pukeutumisen osastolla laittamassa tuotteita hyllyyn, auttamassa asiakkaita ja viemässä tilauksessa saapuneita uusia vaatteita.

Tiistai 7.4

10-18 oli viimeinen vuoroni kampaamossa toistaiseksi. Olin siirtänyt kaikki jäljellä olevat asiakkaani tähän päivään, joten päivä oli suhteellisen työn täyteinen. Minulla oli neljä miesten hiustenleikkausta, yksi tyviväri sekä kaksi naisten hiustenleikkausta. Jokainen meistä, jotka lähtivät jo nyt kaupan puolelle, tekivät tällä viikkoa vielä yhden kampaamopäivän, jotta kaikki omat vakioasiakkaat saatiin tehtyä. Budjetissa pysymisestä tai myynneistä on enää tässä vaiheessa turha puhua, sillä liikkeen sulkeminen toistaiseksi on edessä jossain vaiheessa ja mitkään asetetuista tavoitteista eivät tule toteutumaan.

Keskiviikkona 8.4-Lauantai 11.4

Loppuviikon tein erilaisia vuoroja kaupassa kello 8-21 välillä. Pääasiassa työskentelin joko pukeutumisen tai kodin osastolla. Keskiviikkoa ja sunnuntaita lukuun ottamatta tilauskuormaa tulee joka päivä. Keskiviikkoisin osastoilla tehdään hinnanmuutoksia ja hyllykarttoja, puretaan edelliseltä päivältä jäänyttä kuormaa ja käydään läpi varastoa. Näiden lomassa palvelaan asiakkaita, turvavälin päästä totta kai. Kaupan puolelle saapuivat myös visiirit, joita sai käyttää asiakastyössä halutessaan. Näin pystytään estämään esimerkiksi pisaroiden lentäminen puolin ja toisin. Itse kokeilin visiiriä, mutta koin sen kovin epämukavaksi, joten päätin jättää sen vielä odottamaan, jos sen käyttö tulee kaikille pakolliseksi. Jokaiselle asiakaspalvelupisteelle asennettiin myös tarrat, jotka muistuttivat vähintään metrin turvavälistä. Lisäksi vähintään puolen tunnin välein kuuluu kuulutus keskusradiosta, joka muistuttaa niin käsien pesusta ennen ja jälkeen kaupassa käynnin kuin turvaväleistä muihin asiakkaisiin ja henkilökuntaan.

10.1 Yhteenveto

Ensimmäinen viikkoa käyttötavarapuolella oli uusi ja mukava kokemus. Työ ei ollut niin fyysisesti raskasta kuin päivittäistavarapuolella ja asiakkaiden kanssa sai olla paljon enemmän kanssakäymisissä. Tuotteiden sijaintien lisäksi asiakkaat kyselevät paljon enemmän apua tuotteiden valinnassa ja kaipaavat suositteluja. Myyntitilanteessa saa käyttää paljon enemmän omaa persoonaansa ja kertoa oikeasti omia mielipiteitään.

Perinteisessä myyntiteoriassa myynnin pelisäännöt voidaan jakaa esimerkiksi viiteen eri osaan. Ensimmäisenä otamme asiakkaan vastaan ja sen jälkeen kartoitetaan asiakkaan tarpeet. Kun asiakasta on kuunneltu, on aika suositella hänelle tuotetta. Neljäs osa on asiakkaan

antama ostosignaali tai vastaväite siihen, mitä olemme hänelle juuri esittäneet. Neljäs kohta on kaikista tärkein ja siinä keskustellaan asiakkaan kanssa myytävänä olevasta kohteesta kuten hinnasta. Viimeinen ja viides osa on kaupan loppuun vieminen. Lisäksi ylimääräiseksi kohdaksi voidaan katsoa vielä jälkimyynti ja lopputoivotukset, joissa tarjotaan mahdollisuutta uuteen ostotapahtumaan tai uuteen käyntiin tulevaisuudessa. (Ojanen, 2010)

Mikko Ojasen mukaan myyntitilanteen avauksessa tiivistyy koko myymälän konsepti. Iso osa ostopäätöksistä tehdään jo siinä vaiheessa, kun asiakas astuu kauppaan. Myyjä pystyy omalla käytöksellään ja asiakkaan huomioimisella vaikuttamaan siihen, mitä asiakas tuntee kyseistä liikettä kohtaan. Mielekäs ja ajankohtainen alkutervehdys osoittaa kykyä heittäytyä tilanteeseen ja huomioida yksityiskohtia. On hyvä muistaa, että asiakaspalvelija on koko ajan hieman asiakasta edellä ja johdattelee tilannetta. Suurin ongelma myynnissä on, että ikinä ei tiedä kuka vastaan tulee seuraavaksi ja jokainen myyntitilanne on erilainen. (Ojanen, 2010).

Maanantai 13.4

vapaapäivä

Tiistai 14.4 ja Keskiviikko 15.4

Tiistaina vuorossa oli aamuvuoro 9-17 ja keskiviikkona aikainen iltavuoro 12-20. Tiistai kului kokonaan kotiosaston kuormaa purkaessa ja keskiviikon siivosin ja järjestelin pukeutumisen osastoa, sen ollessa pienen kaaoksen vallassa. Hyppäys kampaamomaailmasta kaupan puolelle on ollut yllättävän helppo. Myytävät tuotteet ovat itselleni hieman oudompia, mutta onneksi käytössä on koko ajan radiopuhelin korvanapilla, josta voi kysyä apua mihin vain. Näiden parin päivän aikana on tullut myös opeteltua esimerkiksi maalikoneen käyttöä ja maalin sekoittamista.

Toisin kuin hallitus aiemmin ohjeisti, Uudenmaan eristys purettiin jo tänään keskiviikkona 15.4. Liikkumista Uudeltamaalta tulee silti välttää, vaikka sitä ei enää toimin rajoiteta. Hallitus katsoi, että epidemiaa on onnistuttu hillitsemään jo niin paljon, että tehohoitopaikat Uudellamaalla riittävät, vaikka tapauksia tulisikin enemmän.

Torstai 16.4-Lauantai 18.4

Torstain ja perjantain olin iltavuorossa 12-20 ja lauantain 9-17. Joka päivälle saapui uusi puurettava kuorma. Loppuviikosta pääsin työskentelemään pukeutumisen lisäksi myös sport- ja leluosastolla.

Vaikka työskentelen käyttötavarapuolella, tulee silti päivittäin useampi asiakas kysymään käsidesiä. Kun pandemia alkoi ja ihmiset syöksyivät kaappoihin, oli käsidesi kaiken aikaa loppu. Sitä hamstrattiin kuin viimeistä päivää, vaikka THL on todennut, että huolellinen käsienpesu saippualla tappaa virukset huomattavasti käsidesiä tehokkaammin. Valmistajat ulkomaita myöden eivät kyenneet tuottamaan niin paljon käsidesiä, kun sitä olisi myyty. Kyseiseen tuotteen onkin jouduttu asettamaan myyntirajoitteita kappalemääriin ja tuotteen litrahinta on noussut uskomattomiin lukemiin. Useat tuotevalmistajat näkivät tässä tilaisuuden ja ryhtyivätkin valmistamaan itse käsidesiä suureen kysyntään. Turvallisuus- ja kemikaaliviraston mukaan tämä ei kuitenkaan ole aivan ongelmatonta. Erityisesti Suomen apteekkeissa aloitettiin oma tuotanto. Käsidesin valmistuksessa tulee kuitenkin huomioida useampi seikka, kertoo Tukes.

11.1 Yhteenveto

Kun aletaan valmistaa käsidesiä, tulee ensimmäisenä varmistaa, tarvitseeko käsidesi valmistuslupan. Käsidesi on biosidivalmiste. Koska biosidivalmisteet on tarkoitettu tappamaan eliöitä, niiden maahantuonnille, myynnille ja valmistukselle on EU:ssa hyvin tiukat vaatimukset. Valmistettavan käsidesin tulee täyttää EU:n biosidiasetuksen 528/2012 vaatimukset. Lisäksi tulee varmistaa, tarvitseeko valmiste Tukesin myöntämän luvan. Tämä riippuu käsidesissä käytettävästä tehoaineesta. Valmistelupa tulee hakea, jos käsidesin tehoaineena on joko 1-propanoli tai 2-propanoli tai seos, jonka kaikkien tehoaineiden riskinarviointi on valmistunut. Lupaa sen sijaan ei tarvitse hakea, jos tehoaineena käytetään etanolia tai seosta, jossa on yksi tehoaine, jonka riskinarvio ei ole vielä valmistunut. Jokaisen tuotteen kohdalla pystyy Euroopan kemikaaliviraston (ECHA) sivulta varmistamaan, tarvitseeko valmisteelleen luvan. (Tukes, 2020.)

Vaikka etanolia saa käyttää käsidesin valmistuksessa ilman lupaa, tarvitsee etanolin toimittajan pitää löytyä hyväksytyjen valmistajien listalta. Toimittajan pitää olla Euroopan kemikaaliviraston (ECHA) hyväksytyjen valmistajien listalla. Suomalaista toimittajista esimerkiksi Altia Oyj on hyväksytyjen listalla. Käsidesin tekijöiden tulee myös varmistaa, että kaikki tuotteiden tehoaineet tulevat vain hyväksytyiltä valmistajilta. Hyväksytyt toimittajat löytyvät Euroopan kemikaaliviraston sivuilta biosidiasetukset artiklasta 95. Voimassa olevan poikkeustilanteen vuoksi käsidesin tai muun desinfiointiaineen tehoaineena saa 31.3.-31.7.2020 välisenä aikana käyttää myös sellaista etanolia, jonka valmistaja ei ole Euroopan kemikaaliviraston hyväksytyjen valmistajien listalla. Etanolin täytyy kuitenkin olla valmistettu Suomessa tai josain toisessa Euroopan maassa. Lisäksi tekijän pitää varmistaa etanolin riittävä ja käyttötarkoitukseen sopiva denaturointi. Lievästi denaturoidun alkoholivalmisteen denaturoimisaineluettelo löytyy Valtioneuvoston asetuksesta 259/2019. Muista maista tuotavissa valmisteissa voi olla muita denaturointiaineita, jos valmistusmaa on sellaisen hyväksynyt. Denaturoitua

etanolia sisältävän käsidesin alkoholipitoisuus ei saa kuitenkaan ylittää yli 80%, jos se on menossa kuluttajakäyttöön. Asiaa valvova viranomaisena on Valvira. (Tukes, 2020.)

Näiden lisäksi tulee huomioida vielä pakkausmerkinnät ja kemikaali-ilmoitus. Kaikissa markkinoilla olevissa tuotteissa tulee olla asianmukaiset merkinnät. Esimerkiksi tekstit pitää Suomen markkinoilla olla suomeksi ja ruotsiksi ja alkoholia sisältävissä tuotteissa pitää olla vaaramerkintä syttyvyydestä ja mahdollisesti muita vaaralausekkeita. Vaarallisten aineiden pakkausmerkintöjä säädellään CLP-asetuksella (EU-asetus 1272/2008). Tämän lisäksi valmistajan on tehtävä kemikaali-ilmoitus Tukesin kemikaalituoterekisteriin, kun tuotetta valmistetaan myyntiin. (Tukes, 2020.)

Tämän käsidesin valmistuksen ja käytön lisääntyminen on ollut todella huomattavaa. Liikekeskuksemme jokaiselle sisäänkäynnille on asetettu käsidesiautomaatteja ja jokaisella kassalla on käsidesi asiakkaiden käyttöön. Kun käsidesin saatavuus oli kaikista huonoimmillaan, saimme työntekijöiden käyttöön ison tilauksen Virossa valmistettua käsidesiä. Kyseisen käsihuuhteen haju oli aivan kamala. Sitä on hyvin vaikea kuvailla, mutta omaan nenääni se haisi aivan homehtuneelta lannalta. En tiedä tuleeko paha haju siitä, että jokin raaka-aine on vähemmän puhdasta vai mistä, mutta myös asiakkailta on tullut paljon kommenttia aiheesta.

Ylipäätään on ollut mielenkiintoista huomata, kuinka koko kauppakulttuuri on muuttunut. Ihmiset käyttävät käsidesiä sisään tullessaan ja kaupasta poistuessaan. Monet pitävät kertakäyttöisiä kumihanskoja tai jättävät ulkohanskat käteensä. Myös hengityssuojaimia on viikolta havaittavissa enemmän. Vanhemmat ihmiset ovat alkaneet hyödyntää heille ja muille riskiryhmälle suunnattua ja rauhoitettua ensimmäistä aukiolotuntiamme. Koronaepidemian vuoksi Prismamme alkoi olla auki joka päivä 7-23, jotta suurimmat ihmismassat hajautuisivat kaikille aukiolotunneille. Myös asiakkaita myyntitilanteessa palvellessa monet jäivät seisomaan hieman kauemmas, jotta metrin turvaväli säilyy. Lapsiperheitä näkee kaupassa myös paljon aiempaa vähemmän. Samoin kerralla tehtävien ostosten määrä on kasvanut ja kaupassa käynti harventunut.

11 Viikko 10

Maanantai 20.4-Torstai 23.4

Seurannan viimeinen viikko alkoi aamuvuorolla 8-16, jota seurasi kolmen iltavuoron jakso. Vuorot sijoittuivat välille 12-22. Keskiviikkoa lukuun ottamatta muut työpäivät menivät saapunnutta kuormaa purkaessa. Edelleen on ollut huomattavissa, kuinka ihmisten käyttäytyminen kaupassa on muuttunut. Itsepalvelukassojen käyttö on lisääntynyt huomattavasti. Tavallisille kassoille on asetettu suojaavat läpinäkyvät seinät asiakkaan ja myyjän väliin. Ihmiset ovat ottaneet ohjeet yskää tai aivastaa hihoihinsa tosissaan. Tuotteita kosketellaan huomattavasti

vähemmän kuin aiemmin. Kassajonossa tarroin merkittyjä suojavälejä kunnioitetaan. Kauppa-keskuksessa yleensä hengaillevat nuorisojengit ovat kadonneet tai ainakin ryhmäkoko on pienentynyt muutamaan nuoreen, ja kaupassa vietetty aika lyhentynyt huomattavasti. Kaikki itse kerättävät tuotteet kuten irtokarkit on poistettu valikoimasta. Tuoreet leivät ja muut on nyt pakattu yksittäin valmiiksi pusseihin. Joka viikko tulee uusia ohjeistuksia, jotka muuttavat käytännön asioita hieman ja koronatilannetta seurataan päivittäin.

Perjantai 24.4

Itselläni oli tänään vapaapäivä, mutta kaikki loputkin osuuskaupamme kampaamot sulki ovensa tänään. Liikkeet pysyvät suljettuina toistaiseksi ja kaikki kampaajat muissa kaupalan töissä.

Lauantai 25.4

vapaapäivä

12 Yhteenveto ja loppupäätelmät

Tämä päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittaminen ei mennyt aivan kuten aluksi suunnitelin. Alkuperäisenä tarkoituksena oli kehittää työpaikkani myyntiä sekä itseäni kampaajana paremmaksi myyjäksi. Työ lähti hyvin käyntiin ja suunnittelin teemat eri viikoille. Suurin tekijä tuotteiden ja palveluiden lisämyynnissä on oma motivaatio. Kuinka saada itsensä hyppäämään omalle epämukavuusalueelle ja kannustaa itseään parempiin suorituksiin. Pitää päästä yli ajatuksesta, että vaikka luulee tekevänsä paljon, ei selkeästi tee tarpeeksi, jos tulos ei parane. Pitää oppia tunnistamaan, että raja myymisen ja suosittelun sekä tuputtamisen välillä on hyvin selkeä ja se ei monellakaan tule vastaan kovinkaan helposti. Työntekijöitä sen sijaan on helpompi motivoida pienillä kannusteilla ja kilpailuilla, koska myyminen itsessään ei motivoi kovinkaan paljoa. Yhteinen tekeminen ja tavoitteet ovat yksi hyvä keino saavuttaa parempia tuloksia. Samoin kuin kouluttautuminen lisää työntekijöiden motivaatiota. Suunnitelmasani oli toteuttaa päiväkirjatyöskentelyn aikana myyntikampanja, jonka tuloksia pystyisin itse seuraamaan. Hyvin pian aloittamisen jälkeen maailma kuitenkin mullistui ja myynnit alkoivat laahata pahasti perässä. Asiakkaat katosivat koronaepidemian vuoksi ja lopulta koko liike jouduttiin sulkemaan. Tämä tehtiin niin kannattavuuden kuin ihmisten terveyden vuoksi. Tämän jälkeen siirryin työskentelemään kaupan puolelle, jossa sielläkin tehdään lisämyyntiä, mutta hieman eri lailla. Epidemia tosin vaikutti myös tähän paljon ja esimerkiksi perinteisiä asiakasomistaja alennuspäiviä ei saatu pitää, jottei kauppaan tule liiallista yleisöryntäystä keralla. Myynnin lisäämisen sijaan muutinkin opinnäytetyöni suuntaa enemmän maailman menoa ja kaupassakäytikulttuurin muutosta pohdiskelevaksi.

Tämä kaupassakäyntikulttuuri on muuttunut erilaiseksi vain parissa kuukaudessa. Eikä vain kaupassakäynti vaan ylipäättään ihmisten kanssakäyminen. Viimeiset viikot ihmisten on pitänyt vältellä toisiaan ja fyysinen kontakti on pidetty minimissä, joten uskon, että paluu entiseen kestää kauan, jos koskaan enää palaa ennalleen. Ennen kohteliaana pidetty kättely on nyt täysin kielletty ja pienessä nuhassa töistä pois jääminen on pakko sen sijaan, että sitä katsotaisiin laiskotteluna. On täysin mahdotonta ennustaa mihin tilanne kehittyy ja jääkö vallitseva käsidesin ja sosiaalisen eristäytymisen kulttuuri elämään pitkäksi aikaa vai tapahtuuko paluu entiseen silmänräpäyksessä, jos Covid-19 alkaa väistyä. Se on kuitenkin varmaa, että Suomen tai muidenkaan maiden talous ei tule tästä toipumaan hetkessä, etenkin sellaisten alojen kohdalla kuten matkailu tai ravitsemus. Positiivisia näkymiä on kuitenkin havaittavissa. Nordean tuoreessa koronamittaritaulukossa on paljon nousua näkyvissä. Kyseinen taulukko mittaa mihin Nordean asiakkaat käyttävät pankkikorttejaan. Esimerkiksi pääsiäisen jälkeen kampaamo- ja kauneudenhoitoalaan käytetty rahamäärä on noussut yli 50% ja ero edellisvuoteen on vain 10%. (Nordea, 2020.) Myös suurin osa meidän kampaamoistamme avasi ovensa taas 10.5 ja loputkin jo 1.6. Aina asiat eivät mene kuten suunniteltu ja tilanteisiin on sopeuduttava, mutta loppujen lopuksi on vain toivottava parasta.

Lähteet

Painetut

Hernberg K. 2013. Asiantuntija epä mukavuusalueella. Helsinki: Talentum

Hesso J. 2015. Hyvä Liiketoimintasuunnitelma. Vantaa: Hansaprint Oy

Nieminen, T. & Tomperi, S. 2008. Myynnin johtamisen uusi aika. Porvoo: WSO

Ojanen, M. 2010. Pelisilmää asiakaskohtaamisiin. Helsinki: Talentum

Robbins C. R. 2012. Chemical and Physical Behavior of Human Hair 5th edition. Clermont: Springer

Vuento, M. 2016. Virukset Näkymättömät viholliset. Gaudeamus Oy

Sähköiset

Helsingin Sanomat. Laitinen Joonas. Viitattu.21.5.2020. <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006437062.html>

Helsingin Sanomat. Teemu Muhonen. Minna Nalbantoglu. Viitattu 16.3.2020 <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000006441020.html>

Keskinäinen työvakuutusyhtiö Ilmarinen. Muuttuva työelämä. Viitattu 21.5.2020. <https://www.ilmarinen.fi/ilmiot/2020/tyonantajamaksut---tiedatko-palkan-sivukulut/>

Nordea. Viitattu 21.5.2020. <https://e-markets.nordea.com/api/research/attachment/112637>

Pirkanmaan Osuuskauppa. Historia. Viitattu 29.1 <https://www.s-kanava.fi/web/pirkanmaa/historia>

Pirkanmaan Osuuskauppa. Viitattu 29.1.2020 <https://www.s-kanava.fi/web/pirkanmaa/etusivu>

Suomen yrittäjät. Viitattu 21.5.2020. <https://www.yrittajat.fi/uutiset/623543-yksinyrittajille-2000-euron-koronatuki-haku-avautuu-mahdollisimman-pian#82679c04>

Tangle Teezer. Viitattu 28.3.2020 <https://www.tangleteezer.com/eu/discover/timeline.html>

Terveyskirjasto. Viitattu 15.3.2020 https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01257

Tukes. Tukes antaa ohjeita käsidesin valmistukseen ja myyntiin. Viitattu 21.5.2020.

https://tukes.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tukes-antaa-ohjeita-kasidesin-valmistukseen-ja-myyntiin

Uusi Suomi. Viitattu 15.3.2020. <https://www.uusisuomi.fi/uutiset/koronavirus-ryhmaharrastukset-seis-ja-etaisyys-pidettava-jopa-ulkona-liikkuessa-suomalaiset-tassa-ovat-thln-uudet-ohjeet-pitaa-oikeasti-ottaa-todesta/b3a47d27-2b06-4c53-8514-2dbc212140b0>

Uusi Suomi. Viitattu 15.3.2020. <https://www.uusisuomi.fi/uutiset/koronavirus-nyt-tuli-thln-paaiohtajalta-selva-lista-suomalaisille/0b33aab2-e3fa-461e-8b6c-f490a6c8c6df>

Yle. Emilia Korpela. Meeri Niinistö. Viitattu 21.5. <https://yle.fi/uutiset/3-11280477>

Yle. Jari Strömberg. Viitattu 16.3.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11260395>

Yle. STT. Viitattu 21.5.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11292335>

Yle. Pekka Pantsu. Viitattu 21.5.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11267161>

Kuviot

Kuvio 1: Sisäiset sidosryhmät	10
Kuvio 2: Ulkoiset sidosryhmät	12
Kuvio 3: Koulutuspäivä.....	15
Kuvio 4: Tulobudjetti	22
Kuvio 5: Myyntipöytä ennen.....	30
Kuvio 6: Valmis myyntipöytä.....	31