



Kosmetiikkamyymälän asiakaspalvelu ja lisämyynti sekä koronaviruspandemian aiheuttamat muutokset

Saara Salmi

Laurea-ammattikorkeakoulu

Kosmetiikkamyymälän asiakaspalvelu ja lisämyynti sekä koronaviruspandemian aiheuttamat muutokset

Saara Salmi
Estenomi
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Saara Salmi

Kosmetiikkamyymälän asiakaspalvelu ja lisämyynti sekä koronaviruspandemian aiheuttamat muutokset

Vuosi

2020

Sivumäärä

497

Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena seurantana tavaratalon kosmetiikkamyymälän asiakaspalvelun parantamisesta ja lisämyynnistä. Päiväkirja seuranta jatkui kymmenen viikon ajan ja lisäksi jokaisen viikon lopulla tehtiin yhteenveto viikon aikana ilmenneistä asioista ja niihin asioihin on haettu aihetta tukevaa teoretietoa. Opinnäytetyön alussa on kartoitettu työn nykytilannetta ja olennaisia työtehtäviä. Lisäksi on kartoitettu merkittävimmät työhön vaikuttavat sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät.

Ensimmäisen viikon aikana käsiteltiin tällä hetkellä trendikkäitä olevia alfa- ja betahydroksihappoja ja niiden turvallista käyttöä. Toisen viikon aikana käsiteltiin lisämyyntiä ja sen teoriaa, seuraavan viikon isoa tapahtumaa varten, jolloin lisämyyntiin olisi hyvät mahdollisuudet. Kolmannen viikon jälkeen käsiteltiin palautumista ja sen teoriaa. Kiireisen viikon jälkeen palautuminen on tärkeää. Neljännen viikon aikana Covid-19 pandemia levisi Suomeen ja se aiheutti muutoksia opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyön tavoite muuttui tässä vaiheessa, koska kosmetiikkamyymälä hiljeni ja työpaikka vaihtui kesken päiväkirjaseurannan. Opinnäytetyön aihe muuttui koronavirusepidemian vuoksi. Teorian aiheiksi valikoitui viikon aikana ilmenneet asiat ja omat ajatukset muuttuneesta tilanteesta.

Saara Salmi

**Cosmetics Store Customer Service and Additional Sales and the Changes Caused by the
Coronavirus Pandemic**

Year 2020

Pages

497

The bachelor's thesis was carried out as a diary-based follow-up on the improvement of the customer service and additional sales of the department store's cosmetics seller. The diary follow-up continued for ten weeks, and in addition, at the end of each week, a summary was made of the issues that arose during the week, and theoretical information supporting the topic has been sought for those issues.

At the beginning of the thesis, the current situation of the work and the essential work tasks were mapped. In addition, the most important internal and external stakeholders influencing the work were identified.

The goal of the thesis changed at this stage, as the cosmetics store fell silent and the workplace changed during the diary follow-up. The topic of the thesis changed due to the coronavirus epidemic. The theoretical background section focuses on the topics that appeared during the week and my own thoughts about the changed situation.

Keywords: customer service, additional sales, cosmetics store, Covid-19, pandemic

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Nykytilanne	7
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	7
3	Sidosryhmät ja vuorovaikutus	9
3.1	Ulkoiset sidosryhmät	9
3.2	Sisäiset sidosryhmät	10
4	Päiväkirjatyöskentely	11
4.1	Viikko 1 (17.2-23.2)	12
4.2	Viikko 2 (24.2-1.3)	17
4.3	Viikko 3 (2.3-8.3)	19
4.4	Viikko 4 (9.3-15.3)	24
4.5	Viikko 5 (16.3-22.3)	26
4.6	Viikko 6 (23.3-29.3)	31
4.7	Viikko 7 (30.3-5.4)	33
4.8	Viikko 8 (6.4-12.4)	35
4.9	Viikko 9 (13.4-19.4)	38
4.10	Viikko 10 (20.4-26.4)	41
4.11	Yhteenveto	44
	Lähteet	47
	Kuviot	49

1 Johdanto

Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tehdään Satakunnan osuuskaupan Sokos satakunnalle. Opinnäytetyössä seurataan 10 viikon ajan päiväkirjamuotoisesti omaa kehittymistä. Opinnäytetyön aiheena on oman asiakaspalvelun parantaminen ja lisämyynti. Opinnäytetyössä tulee ilmi erilaisia kehityskohteita päiväkirjatyöskentelyn aikana. Lisäksi opinnäytetyössä on ilmi tulleiden kehityskohtien teoriaa. Opinnäytetyön tekeminen alkoi 28.1 aloitusseminaarilla, joka toteutui Skype palaverina. Päiväkirjatyöskentely alkaa 17.2 ja jatkuu seuraavat 10 viikkoa. Opinnäytetyön aikana suomeen leviää koronavirus epidemia, joka muuttaa opinnäytetyön aihetta. Opinnäytetyön lopuksi on viimeinen seminaari. Opinnäytetyön aikana tehdään tiivistä yhteistyötä ohjaavan opettajan kanssa ja kirjoittamista kehitettiin koko 10 viikon aikana.

Työskentelen Satakunnan osuuskaupassa Sokos satakunnassa ja kyseinen Sokos on satakunnan alueen ainut Sokos. Satakunnan osuuskauppa on perustettu vuonna 1917 ja ensimmäinen toimipaikka perustettiin Akseli Gallen-Kallelan syntymäkotiin. Satakunnan osuuskauppa on asiakasomistajien omistama satakuntalainen yritys. Nykyisellään asiakasomistajia on jo yli 64000 satakuntalaista taloutta. Satakunnan osuuskaupan toimialoja ovat market- ja tavaratalokauppa, matkailu-, ravitsemis-, liikennemyymälä- ja polttonestekauppa sekä auto- ja autotarvike kauppa. Satakunnan osuuskauppa on Satakunnan palvelualojen suurin työllistäjä noin 1200:lla työntekijällä. (Satakunnan Osuuskauppa 2020.)

Oma työpaikkani on Sokos satakunta ja se sijaitsee aivan Porin keskustassa ja erillisenä omana rakennuksenaan. Sokoksessa sijaitsee myös vuokralaisia, kuten S-market, kuntosali, tanssistudio ja kahvila. Tammikuussa 2020 Sokoksen 2.kerrokseen aukesi Postin palvelupiste ja Porin pääposti sulkeutui. Nykyisellään Sokoksen osastot sijoittuvat kahteen kerrokseen. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee kosmetiikka osasto ja naisten pukeutumisen osasto. Lisäksi naisten asusteet, jalkineet, päällysvaatteet ja asusteet sijaitsevat ensimmäisessä kerroksessa. Toisessa kerroksessa sijaitsee miesten pukeutuminen, naisten alusvaatteet ja kodin tuotteet. Sokoksessa työskentelee tällä hetkellä n.45 henkilöä. Lisäksi Sokos satakunta on toinen suomen Sokoksista Helsingin Sokoksen lisäksi, jossa kerätään Sokos.fi verkkokaupan asiakkaiden tilauksia. Verkkokauppa työllistää koko Sokoksen henkilöstöä ja lähes kaikki ovat verkkokaupan osaajia. Itse työskentelen pääasiassa ensimmäisessä kerroksessa kosmetiikkamyynä, mutta satunnaisesti teen vuoroja naisten pukeutumisen puolella ja verkkokaupassa.

2 Nykytilanne

Olen ollut Satakunnan osuuskaupalla töissä vuodesta 2017 lähtien. Aloitin kesätyöntekijänä, mutta olen ollut melkein yhtäjaksoisesti töissä Sokoksella ensimmäisen kesän jälkeen. Välillä on ollut parin viikon taukoja sopimuksien välillä. Olen osa-aikaisena työntekijänä 20 tunnin viikkosopimuksella, mutta tunteja on lähes aina enemmän kuin 20 tuntia. Usein tulee lisätyötarjouksia omien sovittujen vuorojen lisäksi. Työssä vaaditaan usein joustavuutta ja työvuorojen pituus saattaa muuttua nopeallakin aikataululla. Työvuorojen pituus on yleensä 7 tuntia, mutta välillä on pidempiä tai lyhyempiä vuoroja. Vuorot alkavat aikaisintaan kello 6.30 tai 7. Iltavuorot loppuvat kello 21. Työn haaste on vaihtuvat työvuorot, välillä työvuoro loppuu kello 21 ja seuraava vuoro voi olla jo aikaisin aamulla. Viikonloppu vapaat ovat harvinaisia ja usein kaksi peräkkäistä vapaapäivää on harvinaista.

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Nykyisessä kosmetiikkamyymälän työssäni Sokos satakunnassa työtehtäviini kuuluu:

- Asiakaspalvelu
- Myynti ja lisämyynti
- Yleisen siisteyden ylläpito
- Omien vastuumerkkien ja alueiden siisteydestä ja esillepanosta huolehtiminen
- Sokos satakunnan sosiaalisen median päivittäminen (Instagram)
- Välillä työskentelen myös muilla osastoilla: Naisten pukeutuminen ja Sokos.fi verkkokaupassa
- Verkkokaupassa työskennellessä kerään osastoilta asiakkaiden tilauksia ja pakkaan ne.

Työni tärkein tehtävä on asiakaspalvelu. Työpaikassani asiakaspalvelu tulee aina ensimmäisenä ja muut työt tulevat vasta asiakaspalvelun jälkeen. Sokoksissa on maanlaajuisesti otettu uusi konsepti käyttöön, jossa on asetettu tietyt tavoitteet asiakaspalvelulle. Konseptin tavoitteena on myydä asiakkaalle mielihyvää. Sokoksen myyjä kutsutaan s-tyyliseksi ja tavoitteena on auttaa asiakasta löytämään oma tyylinsä ja yllättää asiakkaat omalla persoonallamme. Myyn mielihyvää konseptin toteutumisen seuraamiseksi kerätään asiakaspalautteiden perusteella dataa ja tarkkaillaan miten konseptin osa-alueet ovat toteutuneet. Joka viikko julkaistaan kaikkien työpaikalla olevien nähtäväksi dataa, miten osa-alueet ovat onnistuneet. Joka toinen viikko julkaistaan lisäksi asiakkaiden suullisia palautteita, joissa he ovat vastanneet kysymyksiin. Esimerkki kysymys on ”Suositteletko Sokos satakuntaa eteenpäin?”. Vastaavasti joka toinen viikko myymälässä vierailee mysteerishoppaaja, joka kiertelee jokaisella osastolla. Mysteerishoppaaja arvioi asiakaspalvelun tasoa ja lisäksi tarkkailee myymälän siisteyttä ja viihtyisyyttä. Mysteerishoppaajan arvio tulee kaikille näkyviin. Vähintään kerran kuukaudessa pidetään koko

henkilökunnalle myyn mielihyvää valmennuksia, joissa käydään edellisen viikon tuloksia läpi ja yhdessä pohditaan keinoja parantaa esimerkiksi huonommin menneitä osa-alueita. Päivittäin myyn mielihyvää konseptiin kuuluu aamuisin pidettävät aamupriefit, joissa esimerkiksi käydään läpi myyntejä, päivän tavoitteet, onnistumiset ja välillä vain jutustellaan ja kerrotaan mielenpäällä olevia murheita. Lisäksi tähän konseptiin kuuluu oman osaston myymälä- ja palveluvastaavan kanssa käydyt ”one to one” keskustelut.

Asiakaspalvelun toteutumiseksi kiertelen myymälässä, tervehdin kaikkia asiakkaita ja käyn kysymässä asiakkailta tarvitsevatko he apua. Meidän työpaikassamme on tärkeää, että jokaista asiakasta tervehditään tai huomioidaan jollain tapaa. Autan asiakasta aina tarvittaessa ja kartoitan asiakkaan tarpeita tekemällä tarkentavia kysymyksiä. Opastan asiakasta tuotteiden käytössä, kerron tuotteiden ominaisuuksista ja tarvittaessa testaan tuotetta asiakkaalle. Esimerkiksi oikean meikkivoiteen sävyn valinnassa testaan tuotetta aina asiakkaan kasvoille. Monesti tässä tilanteessa saa helposti tehtyä lisämyyntiä, kun lisää asiakkaalle, vaikka poskipunaa. Asiakaspalvelun ohessa työtehtäviin kuuluu esillepanojen tekeminen uusien kampanjoiden mukaisesti, yleisen siisteyden ylläpito ja hyllyjen täydentäminen. Kolme kertaa viikossa tulee kuorma, joten työtehtäviin kuuluu tavarankurin purku. Esillepanojen tekemiseen tarvitsee visuaalista silmää ja myymälään kuuluu olla houkuttelevan näköinen. Omiin vastuualueisiin kuuluu kampaamotuotteet ja hiustarvikkeet, hiusväritykset ja kaksi värikosmetiikan merkkiä. Minun kuuluu erityisesti kiinnittää huomiota näihin alueisiin, siistiä aluetta ja täydentää tyhjiä kohtia. Säännöllisesti kuuluu myös tarkistaa poistuvien tuotteiden tilanne ja poistaa ne hyllystä. Usein myös värikosmetiikan merkeille tulee uusia tuotteita ja niille täytyy tehdä tilaa ja päivittää telinettä uusilla päivityspaloilla.

Kuukausittain ja jopa viikoittain vaihtuvat kampanjat antavat paljon ideoita sosiaalisen median päivittämiseen. Päivittän Sokos satakunnan instagramia, muutaman toisen henkilön kanssa. Sosiaalisen median päivittämiseen kuuluu kuvien ottaminen uutuuksista, kampanjatuotteista ja kiinnostavista tuotteista. Välillä keksitään jotain teemoja tai haasteita sosiaaliseen mediaan. Sosiaalisen median päivittämiseen kuuluu myös arvontojen järjestäminen. Idean tullessa otan kuvia eri kuvakulmista ja valaistuksissa, sitten valitsen parhaat. Kuvan ottamisen jälkeen kuvaa täytyy muokata, keksiä kuvalle kuvateksti ja miettiä sopivat hashtagit kuvalle. Sosiaalisen median päivittämiseen kuuluu myös asiakkaiden kysymyksiin vastaaminen yksityisviesteissä.

Työssäni tarvitaan monipuolista osaamista ja paljon tietoa. Mielestäni tässä työssä ei voi olla ikinä valmis ja aina voi kehittyä. Omiin vahvuksiini koen asiakaspalvelun ja sen onnistuneen toteuttamisen. Harvoin asiakas lähtee huonoin mielin luotani. Osaan kuunnella asiakasta ja helposti aistin millaisella mielentilalla asiakas on ja osaan sopeuttaa käyttäytymistäni sen mukaan. Parhaimmillani olen, kun saan kertoa tuotteista tai aiheesta, joista olen itse kovin innostunut. Minulla on omat vahvuuteni tuoteosaamisessani ja eniten nautin selektiivisen

kosmetiikan myynnistä. Olen kiinnostunut myös värikosmetiikasta ja kokeilen itselleni jatkuvasti uusia tekniikoita ja pidän meikkaamisesta. Monesti asiakkaat tulevat kysymään vinkkejä, että miten teen luomivärini ja inspiroituvat meikeistäni. Maahantuojat järjestävät jatkuvasti uutuuskoulutuksia ja niihin kannattaa osallistua, koska oppii uutuudet. Itse jatkuvasti täytyy niin sanotusti opiskella uutta ja vanhaa tietoa, että omat tiedot pysyvät ajan tasalla. Monesti työkaverini, myös antavat vinkkejä ja jakavat tietojaan. Jokaisella meillä on vahvuus alueemme ja välillä saatamme vaihtaa asiakkaita, jos tiedämme toisen tietävän asiasta enemmän. Omiin heikkouksiini luokittelisin tuotetietouden puolelta kampaamotuotteet ja hiusvärit. Itselläni ei ole kampaajankoulutusta, joten tietoni ovat rajalliset. Toki opinnoissamme, olemme käyneet hiustenteoriaa ja hiustuotteiden teoriaa, mutta käytännön kokemus rajoittuu ainoastaan omiin käyttökokemuksiin. Lisäksi välillä haastavampien iho-ongelma asiakkaiden kohdalla käännyn kokeneempiin työkavereihin, joilla on kosmetologikoulutus. Välillä tietoni ovat vajaat, koska minulla ei ole kosmetologikoulutusta. Omalla kiinnostuksella ja koulusta saadun tietoteorian pohjalta pärjään kuitenkin hyvin työssäni ilman kosmetologi tai kampaamokoulutusta. Koen, että estenomin opinnoissani olen saanut laajan raaka-ainetietouden, jota työssä tarvitaan usein ja olen huomannut tietäväni raaka-aineista paljon enemmän kuin työkaverini.

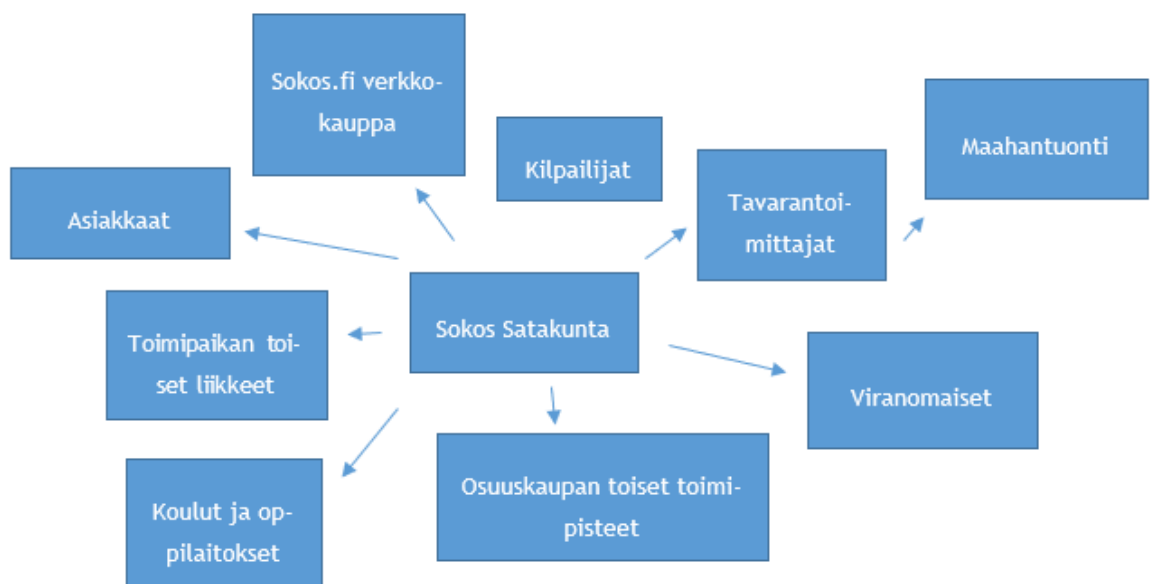
Tuoteosaamisen, raaka-aine osaamisen ja hyvien vuorovaikutustaitojen lisäksi työssäni tarvitaan paljon visuaalista silmää ja markkinoinnillista näkökulmaa. Sosiaalisen median päivittäminen on tärkeää mainontaa ja lähes ilmaista yritykselle. Kiinnostavilla ja laadukkailla sosiaalisen median postauksilla tavoittaa laajan kohderyhmän. Lisäksi sosiaalisen median kautta tavoittaa erilaisia kohderyhmiä, jotka ovat Sokoksen vakio kohderyhmä. Nuoret seuraavat enemmän sosiaalista mediaa ja sitä kautta tavoitetaan nuorempiakin. Vakio Sokos asiakas on n. 40-vuotias nainen. Mielestäni voisin oppia lisää markkinoinnista ja siihen aion panostaa enemmän, koska sosiaalisessa mediassa on valtava potentiaali.

3 Sidosryhmät ja vuorovaikutus

3.1 Ulkoiset sidosryhmät

Ulkoisista sidosryhmistä tärkein on ehdottomasti asiakkaat. Asiakaspalvelu on työni tärkein tehtävä ja tavoitteena on aina asiakkaan mielihyvä. Asiakkaan kokemus vaikuttaa myös muiden mielipiteeseen yrityksestä ja huono kokemus saattaa kantautua monen muunkin korvaan. Tarvitaan hyvät vuorovaikutustaidot, koska asiakaspalvelu tilanteet ovat aina erilaisia riippuen asiakkaasta. Välillä on hankalia asiakkaita, joiden kanssa kemit eivät kohtaa, mutta silti tavoitteena on asiakkaan positiivinen kokemus. Oma mielipide ja asenne ei saa tulla ilmi asiakkaalle. Ennen töitä on tärkeää tsempata itsensä oikeaan mielentilaan ja unohtaa kaikki murheet pukukoppiin, koska oma huonotuulisuus ei saa tarttua asiakkaaseen.

Asiakkaiden kanssa täytyy olla kärsivällinen ja kuunnella asiakasta aidosti ja kohdata asiakas omalla persoonallaan. Muita tärkeitä sidosryhmiä ovat toiset toimipisteet. Esimerkiksi Porin ainut emotion myymälän kanssa ollaan tiiviisti yhteyksissä, koska näemme meidän työssämme käytettäviltä laitteilta muiden toimipaikkojen tuotesaldot ja tuotteen puuttuessa meiltä voimme soittaa toiseen liikkeeseen ja pyytää heitä varaamaan tuote asiakkaalle tai lähettämään postin kautta meidän toimipisteeseemme. Välillä opastamme asiakasta, myös sokos.fi verkkokaupassa tehtävissä tilauksissa, jos jostain syystä tuotetta ei saa muualta. Näin taataan, ettei asiakas jäisi ilman haluamaansa tuotetta. Itse en työssäni juurikaan ole muihin sidosryhmiin suoranaisesti yhteydessä. Tavarantoimittajien ja maahantuonnillisissa ongelmissa ollaan koko Sokos ketjuun yhteydessä ja he selvittävät ongelmia. Sokos ketju määrittää Sokos myymälöiden valikoiman ja me emme siihen juurikaan voida vaikuttaa. Jos huomaamme ongelmia tavaroiden pakkaamisessa tai jossain muussa niin yleensä esimies on ketjuun yhteydessä ja ongelmat ratkaistaan siellä. Toimipisteessämme on usein opiskelijoita suorittamassa harjoittelujaan ja heille keksitään työtehtäviä. Jokaisen vastuulla on tarkkailla, että he suoriutuvat tehtävistään hyvin ja antaa palautetta esimiehelle tai myymälä- ja palveluvastaavalle. Esimies on aina yhteydessä opiskelijan oppilaitokseen ja vastaavaan opettajaan.

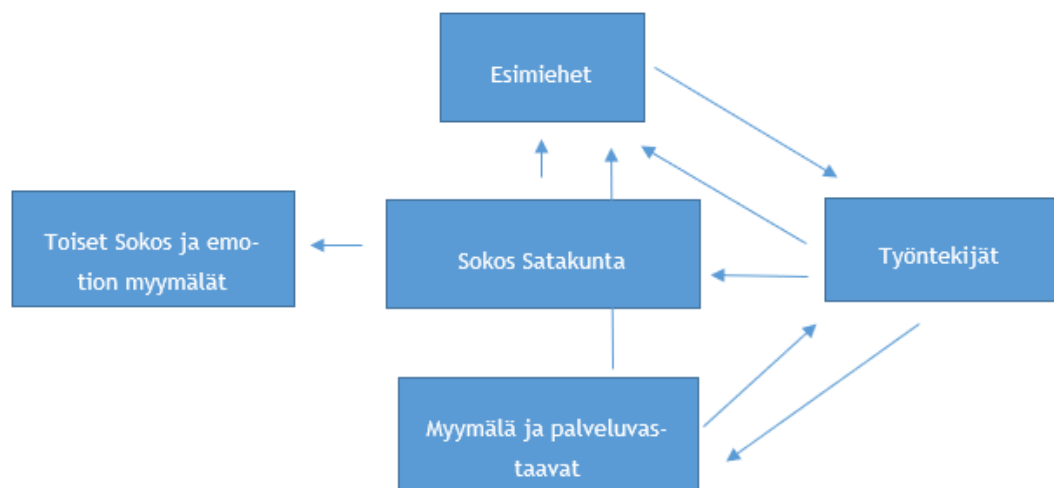


Kuvio 1: Ulkoiset sidosryhmät

3.2 Sisäiset sidosryhmät

Sisäisten sidosryhmien tärkeimmät ovat työntekijät ja esimiehet. Työpaikan ilmapiiri näkyy asiakkaillekin ja huonon ilmapiirin voi aistia. Asiakkaat huomaavat, jos joidenkin välillä on

kireä tunnelma. Onneksi myymälässämme on hyvä ilmapiiri työntekijöiden kesken ja aina autetaan työkaveria. Työkaverille voi purkaa kokemus hankalan asiakkaan kanssa ja työkaveri tsemppaa jaksamaan. Sääntönä on, että jokaiselle työkaverille moikataan aina. Hyvä esimiestyö on myös todella tärkeää ja esimiehen kuuluu kohdella kaikkia tasavertaisesti. Meidän toimipaikassamme on ensimmäisessä kerroksessa myymäläpäällikkö, joka on oma lähiesimieheni. Koko Sokoksella on yksi johtaja, joka on myös myyntipäällikön esimies. Työpaikallamme on ollut tyytymättömyyttä johtajan johtamistyyliin, joka on näkynyt työtyytyväisyystutkimuksissa negatiivisuutena. Tyytymättömyyden syitä on kartoitettu ja asioihin on alettu puuttumaan ja parantamaan ja parannusta on tapahtunut. Ylemmältä taholta tulevat paineet puhututtavat ja vaikuttavat monen mieleen negatiivisesti. Ensimmäinen ja toinen kerros tekevät tiiviisti yhteyttä ja meillä onkin ajatuksena, ettei ole osastoja, on vain Sokos. Eli jokainen osaa auttaa tarvittaessa ja joustetaan. Tulosta verrataan koko ajan muihin Sokoksiin, vaikka Sokos onkin yksi ketju.



Kuvio 2: Sisäiset sidosryhmät

4 Päiväkirjatyöskentely

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää omaa toimintaani ja parantaa omia toimintatapoja Sokoksen myyn mielihyvää konseptin mukaisesti. Aion löytää keinoja parantaa omia asiakaskohtaamisia ja tunnistaa itselleni sopivimmat keinot. Tässä opinnäytetyössä on vaikeaa omalta osaltani vaikuttaa suurempiin asioihin, joten keskityn itseni kehittämiseen ja miten voin omalta osaltani luoda parempaa ilmapiiriä. Keskityn viikoittain pienempiin teemoihin ja etsin parannusta kaipaaviin kohteisiin tukevaa teoretietoa. Alustavasti teemoja, joihin ajattelen keskittyä, on myynti ja asiakaspalvelu, koska se on tärkeintä työssäni. Lisäksi aion lisätä omaa tietotaitoani ja opiskella ahkerasti raaka-aineita ja parantaa osaamista osa-

alueilla, jotka koen itselleni heikoiksi. Aion panostaa enemmän sosiaalisen median päivittämiseen ja kehitän tietämystäni markkinoinnista ja keinoista saada yrityksen tilille enemmän seuraajia.

4.1 Viikko 1 (17.2-23.2)

Maanantai 17.2 8.35-15.00

Aamu alkoi kassojen hakemisella ja kassojen avaamisella. Kassojen haku tarkoittaa pohjakassojenhakua kassatoimistosta ja laittamista kassakoneisiin. Maanantaisin kassakoneet ja maksupäätteet kuuluvat sammuttaa ja käynnistää uudelleen päivitysten varalta. Kello 8.45 on aamupriifi, jossa käydään läpi tulevan viikon asioita. Tällä viikolla on hiihtolomaviikko ja molemmissa kerroksissa alkaa pienimuotoinen remontti. Toisessa kerroksessa muuttuu koko kerroksen järjestys, koska kassojen paikka on vaihtunut postin avaamisen vuoksi. Osastot ovat sekavia ja ahtaita, joten niitä selkeytetään. Edellisellä viikolla on ollut asiakasomistajapäivät, joten verkkokaupan puolella on rivejä 1700. Verkkokaupan rivit tarkoittavat kerättäviä tuoterivejä. Yhdellä rivillä voi olla esimerkiksi 7 samaa tuotetta, mutta ne menevät eri asiakkaiden tilauksiin. Aamutuokiossa sovitaan, että ensimmäisessä kerroksessa kerätään verkkokauppaa tilanteen mukaan muiden töiden ohella. Ensimmäisen tunnin olin kassalla kassavuorossa. Tällä viikolla on Estee Lauderin esittelyviikko ja materiaaleja ei ole vielä laitettu esille. Delegoin työn työkaverilleni ja pyydän etsimään esittelyviikon lahjat ja laittamaan ne esille. Kassavuoron jälkeen siivoilen osastoa, koska asiakasomistajaviikon jälkeen ei ole ehditty siivoamaan hyllyjä. Täytän hyllyjä puuttuvista tuotteista ja tarkistan tuotteiden saldoja. Maanantai päivä on todella hiljainen ja asiakkaita ei ole paljon, joten päätän hakea verkkokaupan kärryn osastolle ja kerätä tuotteita. Kärrylliseen kerätään aina 75 riviä. Osaston puhelimeen soitti asiakas, jonka ostamasta paidasta oli nappi mennyt heti rikki. Asiakas pyysi hyvitystä ja kysyin kollegalta, että kuinka suuri hyvitys annetaan. Sovittiin 10% virhealennuksen antamisesta ja asiakas oli tyytyväinen. Tällä viikolla aion erityisesti keskittyä toivottamaan jokaiselle asiakkaalle hyvät päivänjatkot.

Tiistai 18.2 7-13

Kello seitsemän vuorot ovat purkuvuoroja, jolloin puretaan aamulla tullut kuorma. Kuormaa tulee tavarataloon aina tiistaisin, torstaisin ja lauantaisin. Kuormat tulevat rullakoissa ja yleensä normaalina päivänä tulee noin 2-3 rullakollista tavaraa kosmetiikan puolelle. Rullakot otetaan vastaan piccolink laitteella. Piccolink laitteilla voi tarkistaa tuotesaldot, myyntihinnat, muiden toimipaikkojen saldot tietystä tuotteesta ja lisäksi niillä voi tulostaa hintalappuja. Vastaanottamisen jälkeen rullakot puretaan ja laatikot jaotellaan alueittain, josta on helpompi purkaa tavarat alue kerrallaan. Kuorman mukana tuli perjantaina 21.2 lanseerattava Jeffree Star cosmeticsin uusiin luomiväripaletti ja otin siitä kuvia ja videoita instagramin postausta varten. Keskustelin myös myyntipäällikön kanssa perjantain

lanseerauksesta ja milloin paletti tulee myyntiin ja milloin sen saa laittaa esille. Myöhemmin, kun tavarat oli purettu ja varausviikko tarkistettu otin kuvia Juicy Couturen hajuvesistä ja muokkasin kyseiset kuvat. Julkaisin postauksen instagramiin. Pidimme pienen palaverin kollegan kanssa, joka myös päivittää Sokoksen sosiaalisen median kanavia ja suunnittelimme tulevan viikon postauksia ja sovimme mitä kumpikin päivittää. Päivä oli hiljainen ja asiakkaita ei ollut paljon. Yksi asiakas tarvitsi apua hiustuotteissa ja palvelutilanteen lopuksi toivotin asiakkaalle hyvät päivänjatkot. Asiakas tuli hakemaan shampoota ja tarjosin tuotteeseen sopivaa hoitoainetta lisäksi, mutta asiakas ei tarvinnut kuin shampoon. Yritän aina tarjota asiakkaalle muutakin kuin vain sitä mitä asiakas on tullut hakemaan.

Tiistai 18.2 7-13

Kello seitsemän vuorot ovat purkuvuoroja, jolloin puretaan aamulla tullut kuorma. Kuormaa tulee tavarataloon aina tiistaisin, torstaisin ja lauantaisin. Kuormat tulevat rullakoissa ja yleensä normaalina päivänä tulee noin 2-3 rullakollista tavaraa kosmetiikan puolelle. Rullakot otetaan vastaan piccolink laitteella. Piccolink laitteilla voi tarkistaa tuotesaldot, myyntihinnat, muiden toimipaikkojen saldot tietystä tuotteesta ja lisäksi niillä voi tulostaa hintalappuja. Vastaanottamisen jälkeen rullakot puretaan ja laatikot jaotellaan alueittain, josta on helpompi purkaa tavarat alue kerrallaan. Kuorman mukana tuli perjantaina 21.2 lanseerattava Jeffree Star cosmeticsin uusi luomiväripaletti ja otin siitä kuvia ja videoita instagramin postausta varten. Keskustelin myös myyntipäällikön kanssa perjantain lanseerauksesta ja milloin paletti tulee myyntiin ja milloin sen saa laittaa esille. Myöhemmin, kun tavarat oli purettu ja varausviikko tarkistettu otin kuvia Juicy Couturen hajuvesistä ja muokkasin kyseiset kuvat. Julkaisin postauksen instagramiin. Pidimme pienen palaverin kollegan kanssa, joka myös päivittää Sokoksen sosiaalisen median kanavia ja suunnittelimme tulevan viikon postauksia ja sovimme mitä kumpikin päivittää. Päivä oli hiljainen ja asiakkaita



Kuvio 3: Juicy Couture instagram päivitys

ei ollut paljon. Yksi asiakas tarvitsi apua hiustuotteissa ja palvelutilanteen lopuksi toivotin asiakkaalle hyvät päivänjatkot. Asiakas tuli hakemaan shampoota ja tarjosin tuotteeseen sopivaa hoitoainetta lisäksi, mutta asiakas ei tarvinnut kuin shampoon. Yritän aina tarjota asiakkaalle muutakin kuin vain sitä mitä asiakas on tullut hakemaan.

Keskiviikko 19.2 15-21

Iltavuoron ensimmäinen työtehtävä oli ottaa kuvat Estee Lauderin esittelyviikkoon liittyen ja olin odottanut keskiviikkoon, koska tiesin, että edustaja on silloin paikalla, joten saa hyvät kuvat. Sosiaalisessa mediassa saa enemmän tykkäyksiä, kun kuvissa esiintyy henkilö. Pelkät tuotekuvat eivät ole niin suosittuja. Kuvien ottamisen muokkaan kuvat. Yleensä rajaen kuvia ja muutan valotuksia, kontrastia, valoja ja varjoja. Pidän kuvista, jotka ovat selkeitä ja värikkäitä. Suunnittelen myös kuvatekstin. Lisään postauksen ja näytän edustajalle. Edustaja on tyytyväinen. Viikko on ollut todella hiljainen ja asiakkaita ei ole paljoa. Eräs asiakas kysyi tuotetta, jossa olisi hedelmähappoja. Myin asiakkaalle Madaran kuorintanaamion, joka sisältää hedelmähappoja, c-vitamiinia ja kosteuttavaa maitohappoa. Muistutan asiakasta aurinkosuojaan käytöstä happotuotteiden kanssa. Päätän etsiä enemmän tietoa hedelmähapoista ja kerrata muistiani. Aion myös tutkailla tuotteita, joissa on hedelmähappoja.



Kuvio 4: Estee Lauder esittelyviikon päivitys

Perjantai 21.2 6.30-13.30

Vuoro on verkkokauppa vuoro, joka tarkoittaa sitä, että kerään verkkokaupan tilauksia ja pakkaan ne. Verkkokaupassa on vielä jäljellä edellisen asiakasomistajaviikon tilauksia ja on pieni paine saada loputkin tilaukset kerättyä ja lähetettyä asiakkaille. Haastetta keräämiseen tuo toisen kerroksen remontti, koska osastot ovat sekaisin ja tuotteet eivät ole loogisissa paikoissa. Saan kerättyä kolme kärryllistä tavaraa. Keräyksen jälkeen kärryt lajitellaan ja tehdään niin sanottuja hyllyköitä, jos asiakkaan tilauksesta jäi vielä tuotteita keräämättä ja jo kerätyt tuotteet jäävät odottamaan loppuja tuotteita. Lajittelun jälkeen tuotteet pakataan tilaus kerrallaan. Välillä tulostimet eivät toimi ja täytyy odottaa, että tulostin alkaisi toimimaan. Verkkokaupan töiden lisäksi julkaisen instagramin tarinoihin kuvia Jeffree Starin uudesta paletista, joka lanseerattiin 21.2 klo 10 Sokoksilla. Jeffree Starin kohdalla oli jopa pientä jonoa ennen kymmentä. Juttelin muutaman asiakkaan kanssa paletista ja asiakkaat



Kuvio 6: Jeffree Starin instagram julkaisu



Kuvio 5: Jeffree Starin instagram julkaisu

olivat iloisia, että saivat paletin heti käsiinsä, koska Jeffree Starin lanseeraukset ovat todella suosittuja ja tuotteet loppuvat nopeasti verkosta.

Sunnuntai 23.2 12-18

Sunnuntaipäivät ovat yleensä hiljaisia ja asiakkaita on vähän. Koko viikko on ollut todella hiljainen ja arvelen johtuvan huonosta ilmasta. Sunnuntaina ei juurikaan ole muuta tehtävää kuin Inex kuorman purkaminen. Inex kuorma on käyttötavara kuorma ja se tulee yleensä sunnuntaisin. Kuorma on pakattu lavan päälle ja laatikko kerrallaan puretaan kuormaa. Kuormassa on laastareita, markettipuolen hiustuotteita, hiusvärejä, deodorantteja, luonnonkosmetiikkaa ja suihkugeelejä.

Viikon yhteenveto

Tällä viikolla tuli asiakkaalta esiin hyviä kysymyksiä hedelmähappo kuorinnoista, joten ajattelin etsiä itselleni muistutukseksi tietoa alfahydroksihapoista ja betahydroksihapoista. Alfahydroksihapot ovat hiiliketjuisia karboksyylihappoja, joissa hydroksyyli-ryhmä on liittynyt karboksyylihapporyhmän viereiseen alfahiileen. Alphahydroksihappoja kutsutaan usein hedelmähapoiksi, koska useat hedelmät sisältävät luontaisesti niitä. Useasti kosmetiikkatuotteet kuitenkin sisältävät synteettisesti tuotettuja hedelmähappoja. Yleisiä kosmetiikassa käytettyjä alfahydroksihappoja ovat maitohappo, sitruunahappo ja glykoli-happo. Kosmetiikkatuotteissa käytetään alfahydroksihappoja kosteuttamaan ihoa, hoitamaan ryppyjä ja aknearpia. Kuluttajille on markkinoilla paljon kotona käytettäviä hellävaraisempia happotuotteita, joissa on pienempi pitoisuus alfahydroksihappoja. Kosmetologien käyttämät happokuorinnat sisältävät paljon korkeammat pitoisuudet happoja. Pieninä pitoisuuksina kosmetiikassa käytettävät alfahydroksi hapot parantavat ihon uusiutumista ja tasoittavat pintakerrosta. Korkeampina pitoisuuksina alfahydroksihapoilla on tehokkaampi kuoriva vaikutus. Kuorivaan vaikutukseen vaikuttaa lisäksi aineen pH ja pitoisuus tuotteessa. (Babilas, Knie & Abels 2012, 488-489.)

Alfahydroksihappojen tarkka toimintamekanismi on vieläkin kiistelty, mutta ne toimivat ihon pintakerroksissa keratolyttisesti irrottaen ihon sarveissolukerroksen eli stratum corneumin välisiä tiukkoja liitoksia ja kyseinen prosessi nopeuttaa ihon omaa uusiutumisprosessia. Lisäksi alfahydroksihapot toimivat kosteutta sitovina aineina ja parantavat sarveissolukerroksen barrier ominaisuutta. Ihon hilseily nopeutuu alfahydroksihappojen käyttämisen vuoksi ja tämän vuoksi ihon sarveissolukerros ohentuu ja on herkempi UV-säteilyn vaikutuksille. Tämän vuoksi iho täytyy suojata hyvin UV-säteilyltä happotuotteita käyttäessä. (Tosti & Hexsel 2013, 103.)

4.2 Viikko 2 (24.2-1.3)

Maanantai 24.2 8.45-13

Aamu alkoi aamutuokiolla ja siellä käytiin läpi esimerkiksi tulevan viikon kampanjoita, s-mobiilissa olevaa etukuponkia pukeutumisen puolella ja remontin edistymistä. Aamutuokion jälkeen siivoilin omien vastuualueiden hyllyjä ja täydensin puuttuvia tuotteita laatikoista. Tarkistin esimerkiksi Rimmelin hyllystä, että onko lopetettuja tuotteita ja alensin lopetetut tuotteet. Alennuksiin piti kysyä myynti- ja palveluvastaavalta lupa. Alennusprosentin määrittelee tuotteen saapumispäivä ja hankintahinta. Tuotteet eivät olleet kovin vanhoja, joten alennusprosentiksi laitettiin 20%. Palvelin muutamaa asiakasta, mutta he eivät ostaneet mitään ihmeellistä. Erään asiakkaan kanssa juttelin pidempään ja opastin asiakasta meikkivoiteen valinnassa ja annoin asiakkaalle muutaman näytteen asiakasta kiinnostavista meikkivoiteista. Eräälle toiselle asiakkaalle sain myytyä siveltimeen meikkivoiteen lisäksi ja siveltimeen pesuun palasaippuan. Yritän aina linkittää lisämyyntiin jotain asiakkaan hakeman tuotteen lisäksi. Esimerkiksi jos asiakas haluaa huulipunan niin ehdotan huultenrajauskynää tai ripsiväriin silmämeikinpoistoinetta.

Tiistai 25.2

Tiistaina oli vapaapäivä, mutta illalla oli Cliniquen uutuuskoulutus. Uutuuskoulutuksessa esiteltiin uusia super defence linjan päivävoiteita ja olin todella innoissani uutuuksista. Koulutukset ovat aina palkallisia ja koen, että ne ovat todella hyödyllisiä. Koulutuksissa edustaja käy läpi uutuustuotteita ja yleensä esitystä on tukemassa markkinointimateriaaleja.

Keskiviikko 26.2 8.35-13

Tämä päivä minulla oli naisten pukeutumisen puolella. Aamu alkoi kassojen haulla ja keskiviikkoisin on kassojen uudelleenkäynnistys. Aamutuokio oli lyhyt ja asiaa ei juurikaan ollut. Ensimmäisen tunnin olin kassalla. Sain erään tehtävän tehtäväksi palveluvastaavalta kassavuoron jälkeen. Sain listan ja minun piti etsiä tuotteet myymälästä, koska oli epäselvää, onko eräs kuorma saapunut ikinä myymälään, joten piti etsiä tuotteet. Tuotteiden etsiminen oli hankalaa, koska listassa ei ollut tuotteiden merkkejä, ainoastaan koodit. Etsin tietokoneelta Rex järjestelmän kautta EAN-koodien avulla tuotteiden nimet. Tuotteiden etsiminen helpottui nimien avulla. Löysin tuotteet ja totesin palveluvastaavalle, että tuotteet ovat saapuneet myymälään. Hän oli todella tyytyväinen avusta ja kiitteli kovasti. Samalla toin kakkoskerroksesta myymälään uudet kuvastot, jotka tulevat voimaan 2.3. Päivän aikana minulla oli vain yksi asiakas. Asiakas pyysi apua takin valinnassa ja autoin asiakasta valitsemaan sopivan takin. Ehdotin asiakkaalle takkiin sopivaa huivia ja asiakas osti takin ja huivin. Asiakas oli tyytyväinen ja toivotin asiakkaalle hyvät päivänjatkot. Onnistumiset pukeutumisen puolella tuntuvat aina hyvältä, koska en koe sitä puolta vahvimaksi

alueekseni ja koen epävarmuutta pukeutumisen puolella. Päivän lopuksi autoin myymäläpäällikköä kantamaan vanhoja kalusteita pois uusien tieltä. Siirsin vaatteita pois kalusteilta ja ripustin ne henkareihin esille.

Torstai 27.2 6.30-13.30

Verkkokauppa vuoro jälleen. Rivejä oli aamulla 130. Keräsin tuotteet osastoilta ja pakkasin tuotteet. Aikaa meni noin 4 tuntia. Kaikki rivit kerättyä ei ollut verkkokaupan puolella enää töitä, joten menin kakkoskerrokseen auttamaan. Kakkoskerroksessa oli paljon hommaa, koska siellä on tehty remonttia. Osasto alkaa hahmottumaan ja hyllytin tuotteita uudelleen. Irrotin vanhoja hyllynreuna listoja, asensin uudet listat ja tulostin hintalappuja tuotteille. Avustin lisäksi parhaani mukaan asiakkaita ja opastin asiakkaita posti kassalle. Päivä oli todella erilainen, koska olen todella harvoin toisessa kerroksessa töissä. Tunsin epävarmuutta, koska en tiedä juurikaan mitään tuotteista, jos asiakas kysyy jotain tiettyä tuotetta, koska en tunne kakkoskerroksen valikoimaa kovinkaan hyvin. Valikoimaa olen oppinut tuntemaan vähän verkkokaupan avulla, koska kerään tuotteita myös kakkoskerroksesta.

Perjantai 28.2 6.30-12.30

Verkkokauppa vuoro, mutta kerääjiä oli aamulla kaksi, joten yhdelle riitti vain kerättävää. Verkkokaupan vastaava keksi minulle muita työtehtäviä. Hän opasti minua käsittelemään reklamaatioita ja niiden kirjaamista tietokonejärjestelmään. Kävin jokaisen reklamaation läpi ja tarkistin oliko valmistajalta tullut ohjeita reklamaation käsittelyyn. Osa halusi tuotteen lähetettäväksi heille takaisin, osa pyysi hävittämään tuotteen ja osaa ei ollut vielä hyväksytty. Reklamaatiot käsiteltyäni kierrätin hävitettävät tuotteet asianmukaisesti. Tuntui pahalta heittää hyväkuntoisia vaatteita roskikseen pienen vian vuoksi. Seuraava työ oli verkkokaupan asiakaspalautuksien läpikäyminen. Palautettavien tuotteiden kunto täytyy tarkastaa ja määritellä onko tuote myyntikuntoinen. Pakkausmateriaali pitää kierrättää. Jos tuote oli myyntikuntoinen, palautus kirjattiin tietokonejärjestelmään ja asiakkaan tilinumero piti laittaa hyvityksen vuoksi. Asiakkaan selitys piti kirjoittaa koneelle. Lähetyslistat säilytetään ja arkistoidaan, jotta ongelmatilanteessa on tosite asiakaspalautuksen vastaanottamisesta. Loppupäiväksi menin jälleen auttamaan kakkoskerrokseen. Järjestelin valikoimista poistuvia miesten vaatteita kokojärjestykseen poistoseinälle.

Lauantai 29.2 11-18

Lauantait ovat yleensä melko kiireisiä päiviä ja muita töitä ei ole muuta kuin asiakaspalvelu. Tämäkin lauantai oli kiireinen ja päivä meni palvellessa asiakkaita. Myin muun muassa meikkivoiteita, ripsivärejä ja ihonhoitotuotteita. Monet asiakkaat jättivät tuotteet ostamatta,

koska mainitsin ensiviikon kauneus viikosta, jolloin saa normaalihintaisista tuotteista 20% alennusta kauneuspassilla. Jaoin asiakkaille kauneuspassia ja toivotin tervetulleeksi seuraavalla viikolla. Muutaman asiakkaan tuotteet laitoin varaukseen ensiviikoksi. Asiakkaat tulivat myös kysymään näytteitä, jotta saavat kokeilla haluamiaan tuotteita ja tehdä päätöksen tuotteen ostosta ennen ensiviikkoa. Lisäksi tyhjensimme pöytiä sunnuntaita varten, koska sunnuntaina rakennetaan kauneusviikon esillepanot. Kauneus viikko on yleensä aina vuoden kiireisimpiä viikkoja ja kaikki jo innokkaasti odottivat kauneusviikkoa.

Viikon yhteenveto

Tällä viikolla yritin keskittyä lisämyyntiin ja ajattelin etsiä sitä tukevaa teoriaa. Lisämyynnillä tarkoitetaan myyntiä, jossa asiakasta yritetään saada ostamaan jotain hakemansa tuotteen lisäksi ja näin ollen saada asiakasta käyttämään enemmän rahaa. Kosmetiikkamyymälässä lisämyynti on melko helppoa, koska moniin tuotteisiin saa helposti linkitettyä jotain asiakkaan hakeman tuotteen lisäksi. Esimerkiksi asiakkaan etsiessä huulipunaa siihen saa helposti myytyä huultenrajauskynän tai huulipunapohjustuksen lisäksi.

Lisämyyntiin tarvitaan uskallusta ehdottaa asiakkaalle lisätuotetta ja tilanteen lukutaitoa, sillä asiakas voi ottaa lisämyynnin väärällä hetkellä tyrkyttämisenä. Lisäksi asiakkaan vaikuttaessa kiireiseltä ja kireältä ei kannata yrittää lisämyyntiä. Sopivassa tilanteessa oikein toteutettu lisämyynti tuo asiakkaalle hyvän mielen ja myyjälle lisää myyntiä. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 246.)

Monesti käy niin, että asiakkaan ostaessa suuret ja kalliit ostokset lisämyynti unohtuu kokonaan. Taitava myyjä ei tällaisessa tilanteessakaan unohda lisämyyntiä. Esimerkiksi joissain tilanteissa asiakas ei ole edes tietoinen jostain tuotteesta, ja myyjän tarjotessa tuotetta se onkin juuri se mitä asiakas tahtoo. Myyjän tehdessä lisämyyntiä pakosta, eikä omasta tahdostaan ei lisämyynti tuota tulosta. Myyjän täytyy olla motivoitunut ja innostunut tekemään enemmän myyntiä. Myyjän ollessa ylpeä ja innostunut saa paljon helpommin myytyä tuotteita asiakkaalle ja myyjän iloinen ja positiivinen asenne välittyy asiakkaalle. (Eräsalo 2011, 15.)

4.3 Viikko 3 (2.3-8.3)

Maanantai 2.3

Maanantai oli vapaapäivä Sokoksen puolelta, mutta olin töissä Cliniquella konsulentin apulaisena. Maanantaina alkoi kauneusviikko ja Clinique lanseerasi uusia tuotteita. Konsulentti kaipasi myyntiapua. Tänä vuonna kauneusviikolla ei ollut teemapäiviä ja päivän huippuetuja. Tällä kertaa oli ainoastaan viikon huippuedut ja kauneuspassilla saatava

alennus kolmesta normaalihintaisesta tuotteesta. Päivä oli mielenkiintoinen ja toi mukavaa vaihtelua. Olin töissä Porin Sokoksen pisteellä 11-20.

Tiistai 3.3 8.45-15.00

Naisten pukeutumisen vuoro, jonka vietin suurimmaksi osaksi kassalla kutsu kauneuteen tapahtuman vuoksi. Kosmetiikan puolella oli paljon kiirettä, joten pukeutumisen puolelta oli enemmän henkilöstöä kassalla. Kassalla oli paljon ruuhkaa ja hiljaisia hetkiä ei juurikaan ollut. Kauneusviikolla huomaa, että asiakkaat ovat tulleet ostamaan enemmän kuin normaalisti. Lisäksi huomasin, että asiakkaat ostivat paljon tuotteita joista tapahtumaviikolla, oleva juontaja oli puhunut. Kutsu kauneuteen tapahtumassa selektiivinen kosmetiikka on pääosassa ja asiakkaiden ostosten loppusumma oli huomattavasti korkeampi kuin normaalina viikkona ilman kampanjoita. Muutamat asiakkaat olivat ärtyneitä, koska alennukseen oikeuttavia kauneuspasseja ei ollut enää jaossa tällä viikolla. Asiakkaat ovat tottuneet saamaan kauneuspasseja ostosten yhteydessä, mutta uuden tiukemman linjauksen vuoksi niitä ei ole enää jaossa tapahtumaviikolla. Moni asiakas kuitenkin oli tyytyväinen, kun opastin heitä s-mobiili sovelluksen käyttöön, jossa oli kolme alennuskupunkia. Sokoksen johtaja oli antanut luvan pukeutumisen lisäalennukseen, joten laitoin osastolle esille lappuja, jotka ilmoittivat lisäalennuksesta. Lisäalennus oli 20% pois lisäksi jo alennetuista pukeutumisen tuotteista. Pukeutumisen osastolla on paljon jäljellä edellisen sesongin tuotteita, joista halutaan päästä eroon. Muutaman kerran kosmetiikan puolella tarvittiin apua kaikkien myyjien ollessa varattuina, joten menin auttamaan asiakkaita. Eräs asiakas tarvitsi apua meikkivoiteen valinnassa ja toinen halusi tietää enemmän Cliniquen uusista tuotteista.

Torstai 5.3 7-13

Tavarat purkuvuoro jälleen. Kuorman mukana tuli paljon loppuneita tuotteita, jotka ovat kampanjassa tällä viikolla ja tuotteita joita asiakkaat ovat varanneet. Yritimme purkaa tavarat nopeasti ennen myymälän aukeamista. Myymälä aukeaa maanantaista lauantaihin aina yhdeksältä ja sunnuntaisin yhdeltätoista. Arkipäivinä myymälä sulkeutuu yhdeksältä illalla ja viikonloppuisin kuudelta. Saimme tavarat purettua nopeasti, koska harjoittelija ammattikoulusta oli auttamassa. Saimme selektiivisen puolen tavarat laitettua paikoilleen ja kerättiin varauksessa olevat tuotteet sivuun, jotta voisimme laittaa asiakkaille viestiä, että tuotteet ovat saapuneet. Purkuvuorojen tehtäviin kuuluu myös tyhjien rullakoiden kerääminen, sinisten muovilaatikkojen, joissa tavarat tulevat vieminen omalle paikalleen, roskien vieminen ja lajitteleminen. Myymälän täytyy olla siisti ennen aukeamista. Yhdeksältä minulla oli kassavuoro ja kassavuoron aikana laitoin viestit asiakkaille, joiden varaukset olivat saapuneet. Tunnin aikana tuli paljon asiakkaita maksamaan ostoksiaan, mutta ehdin kuitenkin lähettämään viestit asiakkaille. Kassavuoron jälkeen loppupäivä oli melko hektinen ja

asiakkaita oli paljon. Kutsu kauneuteen viikolla lisämyynti on helppoa ja asiakkaat ostavat suosittelujen perusteella paljon herkemmin.

Perjantai 6.3 12-19

Vuoroni alkoi päivän kiireisimpään aikaan, joten heti kosmetiikkaosastolle päästyäni siellä oli paljon apua kaipaavia asiakkaita. Selkeästi monet asiakkaat tulivat hakemaan voiteita ja tällä viikolla myin normaalia enemmän voiteita. Monet kaipaavat talven jäljiltä uusia päivävoiteita, joissa olisi suojakerroin, koska kevään tullessa alkaa aurinko paistamaan enemmän. Olen tyytyväinen, että yhä useammat kaipaavat aurinkosuoja voiteeseensa ja ovat kiinnostuneita suojaamaan ihoa auringon haitallisilta UVA ja UVB säteiltä. Esittelin monelle asiakkaalle uutta suosikkiani Cliniquelta. Super defense linjaan tuli uudet päivävoiteet, joissa on paljon antioksidantteja, jotka suojaavat ihoa ympäristön haittatekijöiltä ja ehkäisevät ihon ennenaikaista ikääntymistä. Voiteita tuli kolme eri ihotyypeille. Kahdessa voiteista on aurinkosuoja kerroin 25 ja geelikoostumuksen sisältävässä tuotteessa on aurinkosuoja kerroin 40. Geelikoostumuksen sisältävä voide on oma suosikkini ja ostin sen itsekin kauneusviikolla. Selkeästi juuri kyseinen voide oli asiakkaiden mieleenkin, koska se loppui jo tiistaina. Torstaina sitä tuli lisää, mutta perjantaina loppui jälleen. Annoin asiakkaille paljon meikkivoide näytteitä ja kokeilin sopivia sävyjä asiakkaille. Monia asiakkaita opastin ilmaiseen huulimeikkiin, joita Winnovan kosmetologi opiskelijat tekivät asiakkaille. Tällä viikolla oli myös useita melko hankalia asiakkaita, joista oli vaikea saada selvää mitä haluavat, koska eivät itsekään osanneet kertoa tarkkaan tuotteesta, jota etsivät. Usein tämänkaltaisissa tilanteissa kysyn kollegoiltani, tuleeko heille mieleen, mitä asiakas tarkoittaa.

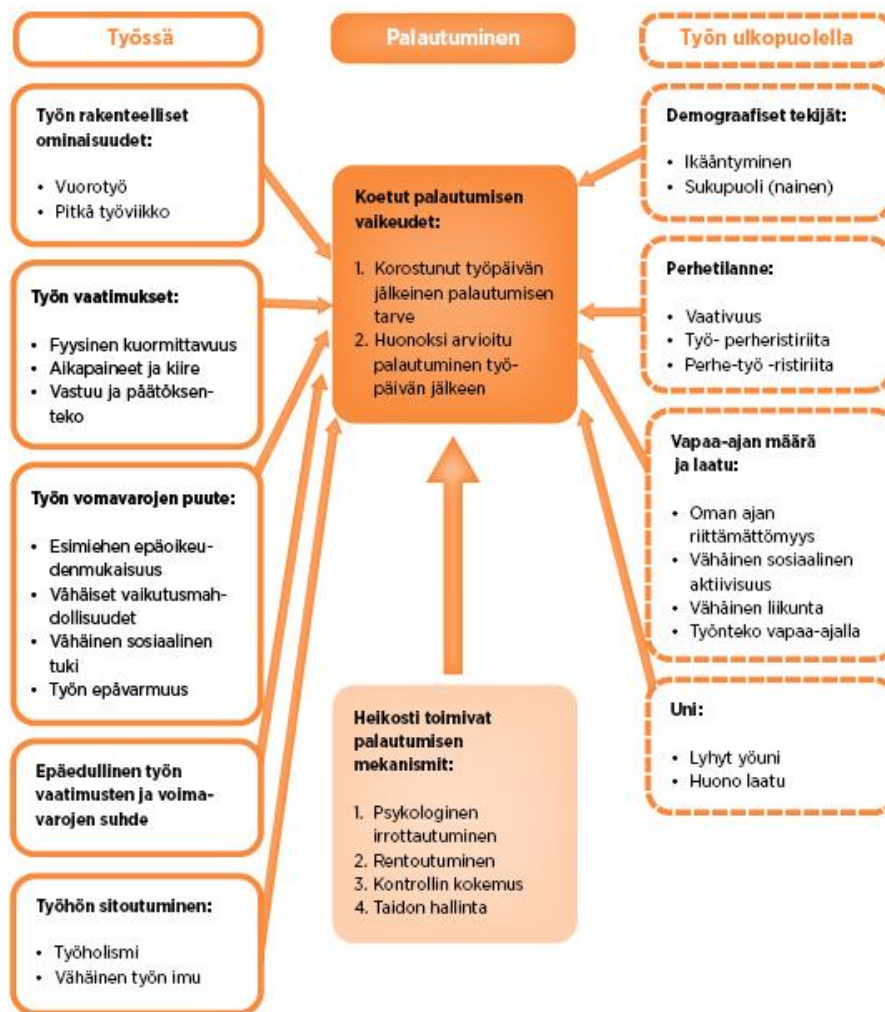
Lauantai 7.3 10-16

Lauantai oli selkeästi viikon kiireisin päivä ja päivä kului nopeasti palvellessa asiakkaita kassalla ja myymälän puolella. Päivän erityisiä onnistumisia koin kahden asiakkaan kanssa. Toinen asiakkaista kaipasi meikkivinkkejä, koska hän on omien sanojensa mukaan todella epävarma meikkaamisessa, mutta meikkaaminen kiinnostaa kovasti. Asiakas näytti kuvaa meikistään, jonka ammattilainen oli hänelle tehnyt ja hän kaipasi vinkkejä ja tuotteita, joilla saisi samanlaisen lopputuloksen. Opastin asiakasta meikkipohjan teossa, poskipunan ja korostustuotteiden käytössä. Testasin lisäksi asiakkaalle muutamia tuotteita ja näytin konkreettisesti, kuinka tuotteita kuuluu käyttää. Lisäksi kerroin asiakkaalle, että kannattaa katsoa Youtubesta meikkitutoriaaleja ja harjoittelemalla oppii. Lisäksi sanoin asiakkaalle, että meikkaamisessa on parasta se, että meikin saa aina pestyä pois. Asiakas oli todella kiitollinen neuvoista ja kiitteli kovasti palvelusta. Päivän toinen onnistuminen oli poskipuna asiakkaan kanssa. Asiakkaan käyttämä poskipuna oli lopetettu ja asiakas oli surullinen, että hänen lempparinsa on lopetettu. Etsimme asiakkaan kanssa yhdessä uutta sopivaa poskipunaa. Löysimme hyvän sävyisen poskipunan, mutta asiakas oli epävarma poskipunassa olevasta

hohteesta. Lupasin asiakkaalle kokeilla tuotetta hänen poskilleen, jotta hän näkee, että hohde ei ole voimakas ja se tuo ainoastaan luonnollista hehkua kasvoille. Asiakas ihastui tuotteeseen ja oli todella iloinen, että kokeilin poskipunaa hänelle. Asiakas sanoi, ettei olisi ostanut tuotetta ilman kokeilua. Itsellenikin hyvä muistutus, kuinka tärkeää on kokeilla tuotteita asiakkaille. Kiireisinä viikkoina huomaa olevani todella väsynyt työpäivien jälkeen, koska asiakaskohtaamisia on paljon enemmän kuin normaalina viikkona ja se on paljon kuormittavampaa. Koko ajan täytyy olla valmiudessa ja kiireessä yrittää palvella asiakkaita mahdollisimman tehokkaasti, mutta kuitenkin asiakkaalle täytyy antaa aikaa. Lisäksi on kuormittavaa, että vapaapäiviä tälläkään viikolla ei ollut kahta peräkkäin. Yhden päivän aikana on vaikea palautua.

Viikon yhteenveto

Tämä viikko sai minut pohtimaan työstä palautumista ja palautumisen keinoja. Ihminen kuormittuu automaattisesti, mutta onneksi kaikilla on palautumismekanismi, jonka ansiosta menetetyt voimat palautuvat. Palautusmekanismi perustuu kehon autonomiseen hermostoon. Ihminen voi välillä olla kovissakin paineissa ja se ei haittaa, kunhan huolehtii omasta palautumisesta. Palautusmekanismin avulla elimistö palautuu lepotilaan, jolloin stressin aikana menetetyt voimat palautuvat. Jotta energiavarastot ja hormonitasapaino voisi palautua, tarvitaan riittävää lepoa. Uni on tärkeimmistä asioista palautumisen kannalta. Palautumiseen tulisi saada unta 7-9 tuntia yössä ja unen laadulla on merkitystä. Syvä uni on kaikista palauttavinta. (Manka & Manka 2016, 181-182).



Kuvio 7: Palautumiseen vaikuttavat tekijät työssä ja vapaa-ajalla (Kinnunen & Feldt 2009)

Kuvassa numero 7 on esitetty työn ja vapaa-ajan asioita, jotka vaikuttavat palautumisen laatuun. Pitkä työviikko ja vuorotyö vaikeuttavat työstä palautumista. Kuvassa esitetyt asiat heikentävät palautumista. Epäsuhtatilanteesta puhutaan, kun työntekijä joutuu kohtaamaan työn vaatimukset ilman riittävää palautumista, joka lisää työhön liittyviä kielteisiä tunteita ja stressiä (Tirkkonen & Kinnunen 2010, 16-17).

Palautumisessa on kaksi eri näkökulmaa ja ne ovat psykologinen ja fysiologinen. Fysiologisella palautumisella tarkoitetaan elimistön palautumista perustasolle stressin jälkeen.

Psykologisella palautumisella tarkoitetaan ihmisen omaa kokemusta olevansa kykeneväinen työn jatkamiseen. Olemassa on neljä psykologista menetelmää, joilla voi elpyä työstä vapaa-aikana. Psykologisella irrottautumisella tarkoitetaan kykyä sulkea työasiat mielestä.

Rentoutuneessa olotilassa on vähäinen virittyminen ja myönteinen tunnetila. Taidon hallintakokemuksella tarkoitetaan vapaa-ajankokemuksia, joissa voi tuntea olevansa hyvä. Kontrolli vapaa-ajalla tarkoittaa omaa päättäväisyyttä ja kontrollia omasta vapaa-ajasta.

(Manka & Manka 2016, 182-184.)

4.4 Viikko 4 (9.3-15.3)

Maanantai 9.3 12-19

Aloitin vuoron tarkastamalla kutsu kauneuteen viikon tavoitteet ja niiden toteutuminen. Tämän vuoden kutsu kauneuteen tapahtumassa jäätiin myynneistä jälkeen verrattuna edellisen vuoden myynnteihin. Kutsu kauneuteen viikon jäljiltä on vielä lyömättä kassaan verkkokaupan tilauksia, joten se vääristää myynntejä jonkun verran, ja myynnit kirjautuvat vasta tälle viikolle. Myynnit ovat siis paremmat todellisuudessa. Päivä jatkuu tavarankäytön purkamisella, koska sunnuntai oli ollut todella kiireinen ja tavaraa ei ehditty purkamaan ollenkaan. Olin päivästä 3 tuntia naisten pukeutumisen puolella, koska siellä oli koulutuksia ja osastolla tarvittiin apua. Pukeutumisen puolella viikkailin vaatteita ja myin kenkiä asiakkaille. Tällä viikolla on takit ja kengät -20% s-etukortilla. Myin muutamat kengät asiakkaille, mutta muuten oli melko hiljaista. Loput päivästä olin kosmetiikan puolella ja täytin hyllyjä ja olin kassalla. Kollegan kanssa teimme videon instagramiin liittyen tämän viikon kenkäkampanjaan. Videon tekemisessä meni jonkun aikaa, mutta osastolla oli todella hiljaista. Viimeisen tunnin olin kassalla.

Tiistai 10.3 15-21

Jälleen hiljainen iltavuoro ja muita töitä juurikaan ei ollut kuin hyllyjen täydentämistä. Täydensin hiusvärihyllyä ja lisäksi Rimmelin, Mavalan ja Maybellinen. Suunnittelin tyhjentäväni Rimmelin laatikoita vanhoista testereistä ja siivota laatikot muutenkin, mutta aika ei riittänyt. Yhden asiakkaan kanssa meni pidemmän aikaa. Asiakas tahtoi uutta meikkivoide Diorin meikkivoiteen tilalle. Kartoitin asiakkaan mieltymyksiä ja minkälaista lopputulosta asiakas meikkivoiteelta tahtoo. Kävi ilmi, että asiakkaan mielestä Diorin meikkivoide jää liian mattapintaiseksi, vaikka meikkivoide on todella ohut koostumukseltaan. Asiakas kertoi ihonsa olevan todella kuiva ja totesin asiakkaalle hänen käyttämän meikkivoiteen olevan parempi sekaiholle, kuin hänen kuivalle iholleen. Suosittelin asiakkaalle muutamaa meikkivoide ja annoin hänelle näytteet kyseisistä meikkivoiteista. Ensin kokeilin muutamaa sävyä meikkivoiteista asiakkaan kasvoille ja valitsin oikean sävyn. Asiakas halusi lisäksi uuden aurinkopuuterin vanhan tilalle ja hän ei halunnut liian mattapintaista aurinkopuuteria. Suosittelin asiakkaalle Diorin aurinkopuuteria, jossa on hiukan hehkua, mutta ei liikaa kimalletta. Asiakas ihastui aurinkopuuteriin, mutta kertoi jäävänsä vielä miettimään ja palaamaan asiaan testattuaan antamiani meikkivoide näytteitä. Toivotin asiakkaan uudelleen takaisin ja sanoin, että toivottavasti meikkivoiteet ovat hyviä. Loppuillasta keräsin vajaan kärryllisen verkkokaupan tuotteita.

Keskiviikko 11.3 18.30-19.30

Vapaapäivä, mutta osallistuin Lumenen uutuuskoulutukseen. Olin melko innoissani uutuuksista. Lumenelta tulee kevään aikana omat kangasnaamiot ja puhdistustuotteet uudistuvat. Lisäksi meikinpohjustustuotteet uusiutuvat ja tulee uusi peiteaine.

Perjantai 13.3 6.30-12.30

Verkkokauppa vuoro ja aamu alkoi keräämällä kärryllisen verkkokaupan tilauksia. Tilauksia oli ainoastaan 18 riviä aamulla. Verkkokaupan palveluvastaava oli yhteydessä verkkokaupan tukeen, koska rivejä oli enemmän ja ne eivät jostain syystä näkyneet kaikki ja tullut kerättäväksi. Ongelma ratkesi ja sain kerättäväksi vielä lisää tavaraa. Aamutuokiossa keskusteltiin koronaviruksesta ja sen aiheuttamista toimenpiteistä myymälässä. Satakunnan osuukaupassa otettiin käytäntöön käsinapakko kassalla työskennellessä ja suositeltavaa on käyttää käsiaineita myymälän puolella. Lisäksi kosmetiikkaosastolla ei saa kokeilla asiakkaille tuotteita suoraan iholle. Myymäläpäällikkö oli tilannut muovisia paletteja, joihin voi laittaa tuotetta ja asiakas saa siitä kokeilla itselleen steriilillä meikkisienellä. Meikkisienet täytyy hävittää jokaisen asiakkaan jälkeen. Muoviset paletit täytyy desinfioida huolellisesti ja voiteita täytyy ottaa purkista desinfioidulla spaattelilla tai vanupuikolla. Lisäksi kaikki meikkaukset, meikinopastukset ja kulmien värjäykset peruttiin toukokuuhun asti. Koronavirus luonnollisesti aiheutti paljon keskustelua, mutta hysteriaa ei ollut. Ohjeistuksena lisäksi tietysti hyvä käsihygienia ja käsiaineiden poiston jälkeen täytyy aina pestä kädet. Lisäksi päivän päätteeksi käsiaineet täytyy pestä. Loppupäivän pakkasin verkkokaupan tilauksia. Lisäksi verkkokaupan palveluvastaava näytti minulle, miten verkkokaupan tilaukset rahastetaan kassaan. Ennen työvuoron loppua löin aamulla keräämäni ja pakkaamani tuotteet kassaan.

Lauantai 14.3 6.30-12.30

Verkkokauppa vuoro alkoi keräämällä tilauksia. Tilauksia oli jälleen melko vähän. Kerättyäni tavarat autoin aamuvuorolaisia tavarankäytön purkamisessa, koska tiesin, että verkkokaupan töihin ei kulu koko päivä. Aamutuokiossa keskusteltiin jälleen koronaviruksesta ja pahentuvasta tilanteesta. Keskustelimme hygieniasta ja asioista, jotka jäävät helposti huomioimatta. Sovimme desinfioidamme säännöllisesti maksupäätteitä, vuoronumerolaitetta ja kassakoneita. Sovimme vievämme pesuaineen alakertaan pukuhuoneeseen käsiaineiden pesua varten. Loppupäivästä pakkasin tilauksia ja löin kaikki kassaan. Verkkokaupan tilaukset on hyvä lyödä kassaan saman päivän aikana, koska myynnit tulevat päivän myynnteihin ja lisäksi tuotteet poistuvat tavaratalon saldoilta. Tuotesaldoilla tarkoitetaan tuotteen määrää. Eli jos saldoilla on 6 huulipunaa, tarkoittaa, että myymälässä on kuusi samaa huulipunaa. Sokoksella on vanhanaikainen järjestelmä ja tuotteet poistuvat saldoilta ostosta seuraavana päivänä. Loppupäivästä käsittelemme 12.3 ja 13.3 tulleet asiakaspalautukset.

Sunnuntai 15.3 12-18

Todella hiljainen päivä koronavirus uhan takia. Asiakkaita ei ollut kuin muutama ja suurin osa kävi kysymässä desinfiointiainetta. Päivä kului purkaessa tavaraa ja siivoamalla Rimmelin laatikkoa ja heitin pois vanhoja testereitä. Kollegoiden kanssa keskusteltiin paljon koronaviruksesta ja mietimme miten vaikuttaa ensi viikon 3+1 kampanjaan. Huolestuttaa tulevat viikot ja tulevaisuus. Lomautukset saattavat olla mahdollista. Myöhemmin samana iltana saimme tietää, että 3+1 kampanja on peruttu myymälöissä ja kerätään ainoastaan Sokoksen verkkokaupassa.

Viikon yhteenveto

Tämän viikon tapahtumat aiheuttivat kovasti stressiä ja huolta. Epätietoisuus tulevasta mietitytti kovasti ja yöunetkin jäivät vähäisemmiksi. Kukaan ei tiedä miten tilanne tulee etenemään ja paheeneko asiat vai ei. Tämän viikon aiheuttama stressi sai minut pohtimaan stressiä syvällisemmin ja mitä kehossa oikeastaan tapahtuu, kun ihminen stressaa. Ajattelin, että tämän viikon teoriaosuuteen kirjoittaisin stressistä ja sen vaikutuksista.

Stressille ei ole yhtä oikeaa selitystä ja sen merkitys jokaiselle ihmiselle on erilainen. Jokainen kokee stressin eri tavalla ja ihmiset kokevat eri asiat stressaaviksi. Stressi voidaan määritellä esimerkiksi taistelee tai pakene reaktioksi, kehon tasapainoa häiritsevät tekijät ja yleinen reaktio ihmisen ympäristön muutoksille. (Stranks 2005, 1.) Stressi on fyysisiä ja henkisiä reaktioita mieltä kuormittaviin asioihin. Lyhytaikainen stressi on ihmiselle hyväksi ja saa ihmisen toimintakyvyn kasvamaan, mutta pitkittynyt stressi kuormittaa ja voi altistaa jopa sairauksille. Pitkittynyt stressi aiheuttaa ahdistuneisuutta tai masentuneisuutta. Jokaisen elimistö reagoi eri tavalla stressiin. Stressaantuneen ihmisen elimistö erittää adrenaliinia, noradrenaliinia, kortisolia ja kortisonia. (Parker 2006, 9-10.)

Stressi töissä on seurauksena liian suurista paineista, jotka on asetettu yksilölle ja ne ylittävät yksilön kyvyn selviytyä paineista. Stressiä töissä ilmenee myös, koska yksilölle suunnatut vaatimukset eivät vastaa yksilön tarpeita tai motivaatiota. Stressiä aiheuttaa liian suuri työmäärä suhteutettuna työntekijöiden määrään ja saatavilla olevaan aikaan. Osalle ihmisistä lisäksi tylsyys ja liian helppo työ, jossa ei pääse käyttämään taitojaan ja potentiaaliaan aiheuttaa ihmiselle stressiä. Stressin aiheuttaa jokin stressitekijä ja se aiheuttaa ihmisessä stressireaktion. Yksikään ihminen ei reagoi samalla tavalla stressitekijöihin, joten jokaisen tulisi tunnistaa selviytyäkseen stressistä oma stressin laajuus, omat fyysiset reaktiot stressiin, stressitekijät, jotka laukaisevat stressin ja omat keinonsa lievittääkseen stressiä. (Stranks 2005, 1-3.)

4.5 Viikko 5 (16.3-22.3)

Tiistai (Sokos 11-19)

Kyseinen vuoroni oli tarkoitus alun perin olla yhdeksän tuntia pitkä, koska työvuorot oli tehty 3+1 kampanjaa varten. Työvuoro oli kuitenkin todella hiljainen, joten sain halutessani lähteä aikaisemmin kotiin ja päätin lähteä kotiin. Työvuoron oli tarkoitus olla 3+1 tavaroiden esille laittoa ja työpäivä olisi ollut todella pitkä ja raskas, koska 3+1 tavaroita tulee aina todella paljon. Koronatilanteen vuoksi 3+1 kampanja siirrettiin kokonaan Sokoksen verkkokauppaan toteutettavaksi, joka mielestäni oli ainut oikea ratkaisu sen hetkisessä tilanteessa. Tässä vaiheessa ihmiset eivät olleet vielä käsittäneet koronatilanteen laajuutta ja olisivat varmasti saapuneet sankoin joukoin myymälään. Sokos Satakunta on onnekas siinä mielessä tässä tilanteessa, koska Sokos.fi verkkokaupan tuotosta tulee noin puolet Sokos Satakunnalle ja puolet Sokos Helsinkiin. Muiden Sokoksien tulos heikkeni koronatilanteessa huomattavasti enemmän kuin Porin Sokoksella. Asiakasvirrat myymälässä oli kuitenkin kokonaan pysähtyneet, muutamaa satunnaista asiakasta lukuun ottamatta. Alkuperäisen työvuoro suunnittelun takia myymälässä oli henkilökuntaa todella paljon paikalla. Osa keräsi verkkokaupan tilauksia, osa pakkasi verkkokaupan tilauksia, osa siivosi hyllyjä ja osa jutteli keskenään. Tässä tilanteessa pakko myöntää, että itsekin juttelin paljon muiden kanssa ja tunnelma oli työpaikalla melko alakuloinen. Epävarmuus ja huoli tulevasta vaikutti selkeästi muidenkin mielialaan ja normaali iloinen ilmapiiri oli kadoksissa. Illan aikana siivosin ja järjestelin hiusvärihyllyn kokonaan uusiksi kollegani kanssa.

Keskiviikko (6.45-14-45 S-market Noormarkku)

Edellisen päivän aikana sain esimieheltä pyynnön mennä työskentelemään päiväksi S-market Noormarkkuun purkuavuksi. Vallitsevassa koronatilanteessa ihmiset alkoivat jostain syystä hamstraamaan suuria määriä ruokaa, kodintarvikkeita ja vessapaperia. Ruokakauppojen myynti kasvoi hetkessä räjähdysmäisesti ja seurauksena tavarantäydennys ei pysynyt kysynnän perässä. Tästä syystä ruokakauppojen hyllyt ammottivat tyhjyyttään ja kysyntä oli silti kova. Kuormat olivat tästä syystä valtavat kokoisia ja lisäksi kaivattiin myymälöissä kipeästi. Suostuin tarjoukseen ja aikaisin aamulla suuntasin Noormarkkuun jännittyneenä. En ollut ikinä ennen työskennellyt ruokakaupassa ja ajatus uudesta jännitti kovasti. Olin todella helpottunut, koska S-markettiin tuli eräs toinenkin uusi työntekijä Prisma Mikkolan ravintolamaailmasta avuksi. Se lievensi jännitystäni, koska en ollut yksin ainut uusi työntekijä. Aamulla saimme laina-avusteet aamuvuoron vastaavalta ja opastusta paikoista. Esittelykierroksen jälkeen meille jaettiin työtehtävät. Minut ohjattiin lihakuorman purkuun ja tarvittaessa menisin auttamaan kassalle ruuhka-avuksi. S-market Noormarkku on Satakunnan osuuskaupan pienin S-market. Koin oloni yksinäiseksi ja epävarmaksi lihanpurussa, koska minut jätettiin siihen yksin. Lihalaatikot olivat todella painavia. Hyllytys ei juurikaan eroa kosmetiikan hyllytyksestä siinä mielessä, että vanhat tuotteet tulee eteen ja uudet taakse. Tuotteiden paikat oli vaikea löytää, koska hyllyt olivat todella tyhjät ja toisista tuotteista ei voinut katsoa mallia. Välillä minua tarvittiin kassalla. Kassaan sain todella pikaisen perehdytyksen ja näin jälkeenpäin tiedän, että tein muutamia asioita väärin perehdytyksen

vajavaisuuden vuoksi. Ymmärrän kuitenkin, että kovin laajasti ei kannata työntekijää perehdyttää, joka ei tule jäämään töihin. Oma mieliala oli melko alakuloinen, koska sain tietää päivän aikana, että Satakunnan osuuskaupalla alkavat yhteistoimintaneuvottelut ja lomautuksen uhatta oli 500 työntekijää. Lomautukset koskevat myös Sokosta.

Torstai (7-14 S-market Lukkarinsanta)

Edellisen päivän aikana minua pyydettiin menemään erääseen toiseen S-markettiin purkuavuksi ja suostuin pyyntöön. Ajattelin, että tässä koronatilanteessa ja yhteistoimintaneuvottelujen lähestyessä kannattaa olla joustava ja olla kiitollinen, että saa tehdä töitä. Lukkarinsannan myyntipäällikkö otti meidät avosylin vastaan aamulla ja itselleni tuli hyvä mieli olla siellä. Selkeästi apuamme arvostettiin ja oltiin iloisia uusista työkavereista. Itseäni helpotti, koska siellä oli muitakin työntekijöitä Sokokselta. Päivä aloitettiin lihanpurulla ja työtä tehtiin yhdessä ja yksin ei tarvinnut jäädä. Lihakuorma tulee isoissa lavoissa, joihin on pinottu päällekkäin isoja valkoisia muovilaatikoita. Lihanpurku aloitetaan purkamalla laatikot lavan päältä pyörällisiin telineisiin ja esineet ja lihatuotteet jaetaan eri pinoihin. Tällä tavalla ne löytävät helpommin paikkansa oikeasta hyllyvälistä. Lihakuorman purkuun meni noin kolme tuntia ja seuraavaksi minut ohjattiin maitokuorman purkuun. Maitokuormassa tulee maidot, jugurtit ja juustot. Juustot ja muut pähkylälaatikoissa tulevat tavarat valmistellaan valmiiksi ennen paikoilleen vientiä. Kuormat tulevat myös lavoissa ja niissä on kaikkia tuotteita sekaisin. Näiden tuotteiden purkamisessa käytetään avuksi tasokärryjä, joihin kasataan samaan väliin meneviä tuotteita. Tällä tavalla estetään turhia askeleita ja edestakaisin kävelyä. Maitokuorman purun jälkeen minut ohjattiin purkamaan teollisia. Teolliset oli minulle täysin uusi termi, mutta sillä tarkoitetaan niin sanottuja kuivia tuotteita. Teollisiin kuuluu esimerkiksi säilykkeet, eläintarvikkeet, pastat ja riisi. Päivän jälkeen olin todella väsynyt, koska työ on paljon fyysisempää kuin mihin on tottunut.

Perjantai (7-14 S-market lukkarinsanta)

Aamu alkoi taas aikaisin ja samalla tavalla kuin edellisenä päivänä eli lihanpurulla. Mitään erityistä tässä päivässä ei ollut. Tämä päivä erosi sillä tavalla edellisestä, että tällä kertaa olin pakastetuotteiden purkamisessa apuna. Pakastetuotteiden purkamisessa tulee olla tarkkana, ettei täyty hyllyjä tietyn rajan yli, koska muuten kylmälaitteet eivät toimi niin kuin pitäisi. Pakastetuotteiden purkamisessa tulee olla suhteellisen rivakka, koska tuotteet voivat sulaa. Tämän päivän aikana saatiin kaikki kuormat purettua, joten loppupäivästä ehdin vähän katsomaan tuotteiden päivämääriä ja alentamaan vanhaksi menevät tuotteet. Näiden ruokakaupassa vietettyjen päivien jälkeen pakko todeta, että osaa arvostaa aivan eri tavalla ruokakaupan työntekijöiden työtä. En ole ennen tajunnut, kuinka fyysistä ja hektistä heidän työnsä on. Työ on lähes jatkuvaa purkamista ja hyllyttämistä. Omassa työssäni hektisyys ja

hiljaisemmat hetket vaihtelevat suuresti ja välillä on hiljaisia viikkoja ennen suuria kampanjaviikkoja. Koronan vaikutus selkeästi näkyi ruokakaupassa hyllyjen tyhjyydessä ja asiakkaiden käytöksessä. Yhä useammalla asiakkaalla oli käsiin kädessä tai hengityssuojain kasvoilla.

Lauantai (11-18 Sokos)

Sokos on hiljentynyt kokonaan asiakkaista, joten melkein kaikki henkilöstö on siirretty verkkokaupan töihin. Verkkokaupassa riittää töitä, koska 3+1 päivät siirrettiin kokonaan verkkoon toteutettavaksi. 3+1 kampanja tuotteet eivät saapuneet myymälään ja ne kerätään ja lähetetään asiakkaille Sipoon keskusvarastosta. Kuitenkin osa asiakkaista tilaa 3+1 ostotensa lisäksi muita tuotteita, joita Sipoossa ei ole, joten ne kerätään ja lähetetään asiakkaille Porista ja Helsingistä. Rivejä on paljon ja pakattavaa myös. Päivä kului nopeasti pakatessa tuotteita. Tässä vuorossa en keräillyt ollenkaan, koska myymälässä oleva työntekijä keräsi. Pakkaamista hidasti jonkin verran laitteiden toimintaongelmat. Verkkokaupan järjestelmät ovat suuressa kuormituksessa, koska samoja järjestelmiä käyttää myös Sipoo ja Helsinki. Pakkaaminen oli välillä melko turhauttavaa, koska suurin osa paketeista sisälsi vain yhden ainoan tuotteen ja on turhauttavaa käyttää paljon pakkausmateriaalia pienen tuotteen vuoksi. Jos saisin itse kehittää Porin verkkokaupan toimintaa tai ylipäätään Sokoksen verkkokaupan, valitsisin ympäristöystävällisempiä pakkausmateriaaleja. Tällä hetkellä suurin osa pehmusteista paketteihin on muovia. Muovihan ei oikeastaan ole niin paha asia, kuin ihmiset luulevat, mutta se täytyy kierrättää oikein. Suomessa on kierrätys onneksi hyvällä tasolla.

Yhteenveto

Ajattelin tällä viikolla jatkaa edellisen viikon teemaa eli stressi teemaa. Edellisellä viikolla käsitelin stressiä ja sitä mitä se käytännössä tarkoittaa. Tällä viikolla ajattelin kirjoittaa stressin ja mielenterveyden edistämisestä työpaikalla ja sitä tukevia asioita. Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen oppaassa mielenterveyden edistämisestä työpaikalla kerrotaan, että toimintaympäristöt, joissa ihminen elää ovat tärkeä osa ihmisen mielenterveyttä ja hyvinvoinnin ylläpidossa. Ihminen viettää suuren osan ajastaan työpaikallaan, joten mielenterveyden edistäminen on tärkeää työpaikalla. Mielenterveyteen vaikuttavat monet muutkin asiat kuin ympäristö. Mielenterveyteen vaikuttaa ihmisen ajatukset ja tunteet. (Tamminen & Solin 2014, 9.)

Työpaikan kokonaisvaltainen kehittäminen on tehokkaampaa mielenterveyden parantamisen kannalta, kuin yksittäisten yksilöiden kehittäminen. Työstressin ja työhyvinvoinnin parantamiseen tarvitaan muita toimia, kuin työntekijän omat toimet hyvinvoinnin parantamiseksi. Kehittämishankkeet, joissa keskityttiin kolmeen osa-alueeseen samanaikaisesti, on osoittautunut tehokkaimmiksi työpaikan hyvinvoinnin kehittämiseksi.

Nämä kolme osa-aluetta, joita kehitettiin ovat työympäristön olosuhteisiin puuttuminen, kuten meluun, tärinään ja pölyyn. Toisena keskityttiin työaikajärjestelyiden parantamiseen. Työaikajärjestelyihin kuuluu esimerkiksi työtahti, vuorotyön järjestelyt ja tauot. Kolmantena on työorganisaation puitteisiin vaikuttaminen. Kolmas alue on laaja alue ja siihen kuuluu esimerkiksi työn hallinta, palkitseminen, työtavat, johtaminen, työtiimien ohjaaminen, hierarkian vähentäminen ja osaamisen tukeminen. Hyvin voivat työntekijät parantavat yrityksen tulosta, joten työhyvinvointiin panostaminen on yritykselle kannattavaa. (Manka 2015.)



Kuvio 8: Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Manka 2015)

Manka kuvaa kuviossa, kuinka organisaation työhyvinvointiin vaikuttaa organisaation toimet ja työntekijän omat toimet. Täydellisessä tilanteessa organisaation kaikki toimet tukisivat työhyvinvointia se ei riitä, vaan työntekijän hyvinvointi riippuu työntekijän omista asenteista ja teoista. Työntekijän käsitykseen työhyvinvoinnista vaikuttaa hänen oma käsityksensä omasta psykologisesta pääomasta, työhön vaikuttamisen mahdollisuuksista, työyhteisö, terveys ja fyysinen kunto. Työntekijöiden työhyvinvointi voi vaihdella paljon saman organisaation sisällä. Työhyvinvointi ei synny organisaatiossa itsessään, vaan se vaatii hyvää

johtamista, suunnittelua, toimenpiteitä työhyvinvoinnin lisäämiseksi ja sen seurantaan. (Manka 2015)

4.6 Viikko 6 (23.3-29.3)

Maanantai (10-13 Sokos verkkokauppa ja 13-17 S-market Herkku)

Aamu alkoi Sokoksen verkkokauppa vuorolla ja siitä ei ole erityistä mainittavaa, koska pakkasin koko vuoron ajan asiakkaiden tilauksia. Tulostimet, joilla tulostetaan asiakkaiden lähetyslistat ja postin pakettikortit toimivat todella hitaasti. On turhauttavaa tehdä töitä, kun järjestelmät eivät toimi ja tietää, että saisi paljon enemmän aikaan kaiken toimiessa normaalisti. Yhden jälkeen siirryin Sokoksen yhteydessä olevaan S-market Herkkuun. Tarkoitus olisi opetella ruokakaupan kassan käyttöä. Olin todella jännittynyt, mutta onneksi työkaverini Sokokselta tuli lisäksi harjoittelemaan kassaan. Saimme hyvän perehdytyksen Herkun myynti- ja palveluvastaavalta. Kassajärjestelmä on sama kuin Sokoksellakin, joten järjestelmän käytön oppiminen ei ollut hankalaa. Joitain eroja kuitenkin toimintatavoissa oli. Haastetta toi liukuhihnan käyttö, tupakkatuotteiden myyminen ja erikoistilanteet. Sokoksen kassalla ei käytetä tuoteryhmiä ollenkaan, mutta ruokakaupassa niiden käyttö on melko yleistä. Tuoteryhmillä tarkoitetaan tuoteryhmän koodia, jota käytetään, jos tuotteen EAN-koodi ei jostain syystä toimi. Kassatyöskentelyä helpottaa paljon radiopuhelimet, jolloin joku on aina tavoitettavissa ja aina saa apua tarvittaessa. Kassalla oleminen sujui hyvin ja aika kului nopeasti. Kassalla kohtaa todella paljon asiakkaita ja pääsee eri tavalla kontaktiin asiakkaiden kanssa, kuin esimerkiksi ruokakaupan tavarapurussa.

Tiistai (Sokos 10-17)

Tämäkin vuoro oli Sokoksen verkkokaupassa. Pakattavaa oli edelleen paljon ja sitä tein oikeastaan koko työvuoron ajan. Välillä olin katutason kassalla tuuraamassa osastolla olevaa työntekijää, joka kävi tauolla. Osastolla oli todella hiljaista ja asiakkaat eivät tarvinneet apua. Työkavereiden kanssa keskusteltiin paljon tulevasta yhteistoimintaneuvotteluista ja vallitsevasta tilanteesta. Monet ovat sitä mieltä, että pahin on vasta edessä ja ei voi tietää mitä tulevaisuus tuo tullessaan. Koronatilanteen alkaessa moni ajatteli sen olevan ohi nopeasti, viimeistään toukokuun lopulla. Porissa järjestetään kesäisin aina Suomi Areena tapahtuma ja Pori Jazzit. Kyseiset tapahtumat tuovat paljon turisteja Poriin ja pohdimme kollegoiden kanssa niiden perumisen seurauksia.

Keskiviikko Sokos 15-21

Vuoro oli jälleen verkkokaupan vuoro. Tällä kertaa opastin työkaveriani pakkaamaan verkkokaupan tilauksia. Sokoksella on tavoitteena, että kaikki osaisivat verkkokaupan osa-alueet ja koronatilanteessa verkkokaupan merkitys kasvaa Sokokselle. Myymälän ollessa

hiljainen on muutenkin oiva hetki opettaa kaikki keräämään ja pakkaamaan. Suurin osa henkilöstöstä osaa kerätä, koska sitä on jo pitkään tehty iltaisin osastolla. Pakkaamista kaikki eivät osaa. Aloitin opastamisen lajittelusta, joka tarkoittaa sitä, että valmiiksi kerätyissä kääryissä on monen asiakkaan tuotteita ja yhden asiakkaan kaikki tuotteet eivät välttämättä ole vielä kerättyinä, joten ne lajitellaan kääryistä hyllyköihin odottamaan vielä muiden tuotteiden keräilyä. Lajittelun päätteeksi kääryyn jää valmiit tilaukset ja siitä ne pakataan ja lähetetään asiakkaille Postin kautta. Pakkausta hidasti jälleen tulostimien toimimattomuus. Opastamani työntekijä lajitteli kaikki valmiit kääryt, ja sillä aikaa löin kassaan jo valmiiksi lähetettyjä tilauksia. Kassaan lyöntirivejä oli todella paljon, yli 2000. Sain ainoastaan lyötyä kassaan noin 200 riviä. Yksi rivi on yhden asiakkaan tilaus. Kassaan lyönti on todella hidasta, koska jokainen rivi täytyy lukea skannerilla ja hyväksyä manuaalisesti.

Torstai Sokos 8-15

Tällä kertaa en ollut pakkaamassa vaan olin kosmetiikka osaston puolella. Keräsin ohessa verkkokaupan rivejä. Palvelin muutamia asiakkaita, jotka tarvitsivat apua. Asiakkaiden auttaminen oli mielestäni todella hankalaa, koska he tarvitsivat apua meikkien ostamisessa. On todella vaikeaa myydä meikkejä ilman testereitä. Asiakkaat olivat onneksi todella ymmärtäviä selittäessäni heille, että emme saa käyttää testereitä ja testata tuotteita heille. Osa testereistä on näkyvissä, siten ettei niihin pysty koskemaan, mutta pystyy katsomaan. Silmämääräisesti asiakkaiden kanssa yhdessä päätimme tuotteiden sävyt. Jätin kuitenkin vastuun asiakkaalle ja sanoin, etten voi taata 100% sävyjen sopivuutta, koska en voi niitä asiakkaalle testata. Eräälle meikkivoide asiakkaalle vinkkasinkin nettisivusta, jossa pystyy syöttämään järjestelmään meikkivoidesävyjä, joita on jostain tuotteesta käyttänyt ja tämän perusteella järjestelmä ehdottaa asiakkaalle sopivaa sävyä toivomastaan meikkivoiteesta. Mitä useamman meikkivoiteen sävyt järjestelmään syöttää, sitä tarkempi tulos todennäköisesti on.

Perjantai Sokos 8.45-14

Vuoro oli kosmetiikkaosaston vuoro ja en tehnyt vuoron aikana juurikaan mitään. Olin pari tuntia kassalla tekemässä kassavuorojani. Eräs vanhempi nainen oli tuohtunut, että miksi täällä on niin hiljaista ja kyllä meidän tulisi houkutella asiakkaita paikan päälle myymälään tai meille tulee yhteistoimintaneuvottelut. Vastasin asiakkaalle, että meillä on jo ollut yhteistoimintaneuvottelut ja tässä kyseisessä tilanteessa ei ole moraalisesti oikein houkutella asiakkaita paljon paikalle taudin leviämisen ehkäisemiseksi. Hän ei näyttänyt ymmärtävän pointtiani ja jatkoi paasaamista. En juurikaan enää kommentoinut hänelle mitään, hymyilin ja nyökyttelin vain. Oikeasti minusta tuntui todella pahalta tuollainen käytös ja hänellä olisi saanut mielestäni olla tilannetajua vähän enemmän. Ei ole helppoa elää epä tietoisuudessa tulevasta ja asiaa ei helpota ulkopuolisen mielipiteet.

Yhteenveto

Tällä viikolla minulla oli todella epäsäännölliset työajat, joka sai minut pohtimaan epäsäännöllisen rytmin vaikutusta elimistöni ja elämäni. Huomaan ainakin itsessäni, että epäsäännölliset työajat aiheuttavat minussa väsymystä ja ärtyneisyyttä. On vaikeaa mennä nukkumaan heti iltavuoron jälkeen ja herätä aikaisin aamulla aamuvuoroon. Yöunet jäävät normaalia lyhyemmiksi ja päivän aikana väsyttää. Monesti käy lisäksi niin, että juuri kun on tottunut tiettyyn rytmiin, se rytmi muuttuu. Tämän vuoksi on tärkeää pitää tietyt rutiinit aina samanlaisina. Lisäksi oman elämän organisointi on paljon vaikeampaa epäsäännöllisten työaikojen vuoksi ja monesti tuntuu siltä, että jäisi paitsi monista asioista, koska itse on töissä. Vuorotyössä on positiivisiakin puolia, kuten aamuvuoron jälkeen oleva iltavuoro. Niiden väliin jää paljon vapaa-aikaa ja saa nauttia päivästä rauhassa.

4.7 Viikko 7 (30.3-5.4)

Maanantai (Sokos 16-21)

Verkkokauppa vuoro jälleen. Verkkokaupassa on edelleen paljon töitä, koska 3+1 kampanjaa jatkettiin verkkokaupassa vielä viikolla eli viikko 13 oli vielä 3+1 kampanja viikko. Tilauksia oli edelleen paljon keräämättä ja pakkaamatta verkkokaupan puolella ja tulee olemaan todennäköisesti vielä koko tämän viikon. Luulin vuoron alussa, että olisin jälleen pakkaamassa, mutta verkkokaupan ja Sokoksen palveluvastaava pyysi minua käsittelemään verkkokaupan asiakaspalautuksia. Palautuksia oli alkanut tulemaan todella paljon, koska asiakkaat palauttivat jo saaneitaan 3+1 tilauksia. Palautuksia oli monta rullakollista ja niiden käsittelyyn menee todella paljon aikaa. Palautukset käsitellään rullakko kerrallaan ja jokaiseen rullakkoon on merkattu päivä, jolloin se on saapunut Sokokselle Postin kautta. Ensimmäisenä paketit puretaan ja kierrätetään oikealla tavalla. Asiakkaan tiedot pakettien päältä irrotetaan ja laitetaan tietosuojan roskapöytä, koska asiakkaiden tietoja sisältävät paperit tulee hävittää tietosuojalain perusteella. Tuotteet tarkistetaan ja katsotaan ovatko ne myyntikelpoisia ja käyttämättömiä. Rullakon ollessa tyhjä ja palautukset on käyty läpi, kirjataan kaikki palautukset tietokoneelle palautusjärjestelmään. Palautukset kirjataan asiakkaan tilausnumeron perusteella. Tässä tarvitsee olla todella huolellinen, että kirjaa oikeat tuotteet palautetuiksi ja kirjoittaa asiakkaan pankkitilin oikein. Palautetut tuotteet menevät myymälään, jossa ne laitetaan esille myytäväksi. Välillä myymälään palautuu tuotteita, jotka eivät kuulu normaaliin valikoimaan ja niiden EAN-koodi ei toimi kassoilla. Silloin tuotteet alennetaan ja myydään verkkokaupan tuotteiden koodilla eurohintaan. Vuoron aikana sain käsiteltyä melkein kaksi rullakollista palautuksia.

Torstai (6-13 S-market Lukkarinsanta)

Minua pyydettiin jälleen S-market Lukkarinsantaan purkuavuksi ja suostuin mielelläni, koska paikka oli jo tuttu ja turvallinen. Aamu alkoi tuttuun tapaan lihakuorman purkamisella. Lihakuorman purkamisen jälkeen siirryin maitokuorman purkuun. Sain työntekijöiltä hyviä vinkkejä omaan työskentelyyn ja tehokkuuden parantamiseen. Huomaan, että tulee tehtyä asioita jollain tietyllä tapaa ja ei tule miettineeksi, onko asian tekemiseksi tehokkaampaa ja parempaa keinoa. Työntekijät S-marketissa ovat kuitenkin tehneet työtä kauan ja ovat oppineet parhaat tavat tehdä työtään. Maitokuorman purkamisen jälkeen siirryin purkamaan teollisia. Teollisissa purin esimerkiksi karkkeja. Karkkihyllyt ammottivat tyhjyyttään. Tämän päivän jälkeen sain soiton Prisma Länsi-Porin myyntipäälliköltä ja sain tietää, että siirryn ensi viikosta lähtien Prisma Länsi-Poriin töihin. Prismassa on töissä eräs Sokoksen entinen työntekijä ja hän oli vinkannut myyntipäällikölle, että olen tehnyt Sokoksessa paljon verkkokauppa vuoroja ja saisin tehdä Prismassa ruuan verkkokaupan noutopisteen töitä. Noutopiste avattaisiin ensi viikolla Länsi-Poriin ja myyntipäällikkö sanoi, että heillä tarvitaan siellä apukäsiä. Suostuin tietenkin tarjoukseen, koska Sokoksen henkilöstöä sijoitettiin eri toimipaikkoihin tekemään työtä koronaepidemian ajaksi. Yhteistoimintaneuvottelut olivat tässä vaiheessa ohitse ja lomautusten välttämiseksi osuuskauppa sijoitteli hiljentyneiltä toimipaikoilta työntekijöitä toimipaikkoihin, joissa apua kaivattiin. Olin aikaisemmin ilmaissut halukkuuteni työskennellä esimerkiksi juuri Prisma Länsi-Porissa, koska se on lähellä kotiani. Olin mielessäni ajatellut kauppakassi palvelussa työskentelyn olevan kiva vaihtoehto, jos Sokoksessa ei töitä riittäisi. Tässä tilanteessa, jos ei olisi suostunut työskentelemään muualla, olisi edessä todennäköisesti ollut edessä lomautus.

Perjantai (Sokos 6.30-12.30)

Verkkokauppa vuoro ja vuoron aikana tehtävänä oli jälleen asiakaspalautusten käsittely. Päivän aikana en tehnyt muuta kuin käsitteelin asiakkaiden palautuksia ja niitä oli paljon. Opastin lisäksi erään työkaverini käsittelemään palautuksia. Palautusten käsittely nopeutui huomattavasti, kun joku toinenkin oli käsittelemässä niitä.

Lauantai Sokos (6.30-12.30)

Lauantaina jatkui verkkokaupan palautusten käsittely ja mitään erikoista ei työvuoron aikana tapahtunut. Palautusten käsittely on samanlaista koko ajan ja melko yksinäistä, koska niitä käsitellään eräissä huoneissa takatiloissa yksin. Työ vaatii keskittymistä ja huolellisuutta, ettei tapahdu virheitä. Sain käsiteltä kaks rullakollista palautuksia. Työpäivän lopulla tuli melko hakea olo, koska tajusin, että tämä oli viimeinen päivä hetkeen Sokoksella. Minulla ei ole tietoa, milloin pääsen takaisin Sokokselle ja millaisena koronatilanne tulee jatkumaan. Hyvästelin työkavereitani ja kaikki kannustimme toisiamme. Onneksi työpaikallamme on hyvä yhteishenki ja kaikki puhaltavat yhteen hiileen.

Yhteenveto

Tämä viikko herätti minussa kiitollisuutta siitä, kuinka hyvä työyhteisö Sokoksella on ja kaikki työntekijät kannustavat toisiaan. Se sai minut ajattelemaan, että kaikkialla ei ole yhtä hyvää työilmapiiriä ja siitä heräsi ajatus, että mikä oikeastaan vaikuttaa työilmapiiriin ja miten saavuttaa hyvä työyhteisö. Tässä teoriaosiossa keskityn työntekijöiden välisiin suhteisiin ja henkilökemiaan. En keskity ylemmän johdon merkitykseen.

Yleensä työpaikoilla syntyy ongelmia, kun työyhteisö kadottaa ammatillisuutensa ja siitä seuraa ihmissuhdeongelmia. Työpaikalla tulisi toimia ensisijaisesti työrooleissa ja huolehtia työtehtävien tekemisestä, silloin työnteko sujuu ja ilmapiiri pysyy kunnossa. Työpaikoilla tulee ongelmia yleensä ihmiskemioiden yhteen toimimattomuudesta. Kaikkien tulisi kuitenkin ymmärtää, että työpaikka ei ole perhe eikä kaveripiiri, vaan siellä tehdään töitä ja palvellaan asiakkaita. Jokaisella organisaatiolla on oma perustehtävänsä, minkä vuoksi se on olemassa ja jokaisella työntekijällä on oma roolinsa ja toimenkuvansa, joka sisältää tietyt työtehtävät ja tavoitteet. Työroolien tarkoitus on ohjata ja säädellä työntekijöiden välistä yhteistyötä ja vuorovaikutusta. (Järvinen 2008.)

Työpaikoilla ei olla olemassa toisia ihmisiä varten vaan siellä ollaan tekemässä töitä. Monesti kaikki työyhteisön jäsenet eivät ymmärrä sitä, että ihmisten väliset ihmissuhteet työpaikoilla on toissijainen asia verrattuna heidän ammatillisiin rooleihinsa. Hyvän työyhteisön tunnistaa siitä, että työntekijät toimivat hyvin yhteen ammatillisten rooliensa kautta. Epäammatillinen toiminta on sellaista, että työntekijät sotkevat työhön liittyviin ongelmiin henkilökohtaiset tunteet. Henkilökohtaisten tunteiden ja ajatusten sotkeminen työasioihin aiheuttaa esimerkiksi erilaisia kuppikuntia ja työyhteisön kahtiajakautumista. Työntekijät valitsevat puolensa ja seurauksena on tiimityön estyminen ja luovuuden katoaminen. Huonossa työilmapiirissä ei uskalleta tuoda omia mielipiteitä, osaamista ja luovuutta esille. Tässä tilanteessa tiimi hukkaa valtavan määrän osaamistaan. Ammatillisesti toimivassa työyhteisössä työntekijät uskaltavat tuoda omat mielipiteensä selkeästi esille ja heidän ei tarvitse pelätä muiden mielen pahoittamista tai selän takana puhumista. (Järvinen 2008.)

4.8 Viikko 8 (6.4-12.4)

Maanantai (Prisma Länsi-Pori 9-16)

Ensimmäinen päivä uudessa paikassa alkoi aluksi asioiden läpi käymisellä. Esimiehet esittelivät itsensä meille. Prismassa aloitti samana päivänä monta uutta työntekijää muista toimipaikoista. Sokokselta meitä aloitti neljä työntekijää. Oma oloa helpotti vähän, että oli tuttuja ja turvallisia kasvoja samassa tilanteessa itseni kanssa. Esimiehet kertoivat, kuinka iloisia ovat uusista apulaisista ja kuinka meitä oikeasti tarvitaan. Päivä jatkui tilojen esittelykierröksellä, uusien työvaatteiden sovituksella ja omien pukukaappien valitsemisella. Kierroksen ollessa ohi minut ohjattiin vielä esittelylle ruuan verkkokaupan noutopisteen uusiin tiloihin ja siellä sain esittelykierröksen. Sain myös kuulla, että heti seuraavana päivänä minut

perehdytetään ruuan keräilyyn ja asiakkaiden tilausten pakkaamiseen ja varastointiin. Noutopisteen vastaava oli kiinnostunut osaamisestani Sokoksen verkkokaupassa ja kerroin hänelle verkkokaupan toimintatavoista. Loppupäivän ajan osallistuin kuorman purkamiseen. Kuormamäärät ovat paljon suurempia, kuin S-marketeissa, joissa olin aikaisemmin ollut kuorman purkamisessa. Mielestäni kuitenkin toiminta oli hyvin organisoitua ja kaikilla on omat työtehtävänsä hyvin tiedossa. Minulle määrättiin työpari, joka opasti minua koko päivän ajan ja mielestäni se oli todella hyvä juttu, koska ei joutunut heti jäämään yksin. Päivän aikana osallistuin maitokuorman purkuun ja laitoin jugurttuja paikoilleen. Lisäksi purin teollisia tuotteita. Muun muassa juomia ja tex mex hyllyn tuotteita.

Tiistai Prisma Länsi-Pori 6-12

Aamu alkoi todella aikaisin ja olin todella väsynyt. Prismassa on joka aamu aamuvuorolaisilla aamupreaf, samalla tavalla kuin Sokoksellakin oli ennen koronaepidemiaa. Aamupreafin aikana vuorovastaava jakaa jokaiselle työtehtävät ja kertoo eri osa-alueiden aikatavoitteet, jolloin tavaroiden tulee olla purettuina. Minä sain ohjeistuksen mennä ruuan verkkokaupan noutopisteelle. Siellä noutopisteen vastaava piti oman aamutuokionsa, jossa kävi läpi ilmi tulleita asioita. Noutopisteen toiminta on niin uutta vielä, että tulee paljon huomioita, virheitä ja ilmi tulleita asioita. Tämän jälkeen minulle määrättiin oma perehdyttäjä, jonka kanssa keräisin koko päivän. Asiakkaiden tilauksia kerätään tasokärriksen avulla, joiden päälle laitetaan siniset muoviset laatikot. Laatikoihin laitetaan ostokassit valmiiksi ja tuotteet laitetaan suoraan kasseihin valmiiksi. Tällä tavalla vältetään ylimääräiseltä työvaiheelta keräilyä jälkeen. Varastoinnin aikana voi tietenkin parannella tuotteiden pakkausta, mutta tavoitteena olisi pakata tuotteet keräillessä mahdollisimman hyvin. Asiakkaiden tilaukset näkyvät tableteilla ja jokainen keräilijä ottaa käyttöönsä oman tabletin. Lisäksi keräilijöillä on käytössä sormusskannerit, joiden avulla tuotteiden EAN-koodit luetaan. Tablettilaitetaan kiinni kärryissä olevaan telineeseen ja telineet lukitaan, jotta tablettia ei pysty asiakkaat varastamaan. Tilauksia voi kerätä monta samanaikaisesti ja suositeltavaa on yhdellä keräyskerralla kerätä yksi iso tilaus tai kaksi vähän pienempää. Yhteen kärryyn menee noin 300€:n edestä tavaraa. Keräily vaikutti yksinkertaiselta ja mielestäni pääsin nopeasti perille siitä mitä kuuluu tehdä. Perehdyttäjä opetti minua keräilemään ensiksi yhden tilauksen, ja sen jälkeen keräilimme kaksi tilausta samanaikaisesti. Tilaukset erottavat toisistaan värikoodeilla. Vaikeuksia tuotti tavaroiden löytäminen, koska tuotteet ovat sellaisia, joita ei itse käytä ja tunnista. Tableteilla näkyy keräilyjärjestys ja tuotteet tulevat keräilyyn hyllyväleittäinärkevimmän reitin mukaan. Viimeisenä keräyksessä on tietenkin pakasteet.

Keskiviikko Prisma Länsi-Pori 6-12

Edellisen päivän perehdytyksen jälkeen sain keräillä tässä vuorossa ensimmäistä kertaa yksin ilman perehdyttäjää kanssani. Keräily sujui mielestäni todella hyvin. Turhauttavinta oli

tavaroiden etsiminen, kun niitä ei millään löydä. Varmasti löytäminen kuitenkin helpottuu, kun myymälä ja tavaroiden paikat tulevat tutuiksi. Ensimmäisen keräilykierroksen aikana keräsin yhden asiakkaan tilauksen. Pakatessani muistelin eilen oppimiani asioita. Tuotteet kerätään kasseihin siten, että kaikki tuoteryhmät olisivat omissa kasseissaan. Esimerkiksi kuivatuotteet omissa ja lihatuotteet omissa. Liha ja einekset voi yhdistää omiin kasseihin ja maidot ja juustot esimerkiksi. Hedelmät ja vihannekset pakataan omiin kasseihin ja siten, että varastoidessa ne tulevat alimmaisiksi, koska ne ovat sillä tavalla suojassa kylmävarastossa. Varastoidessa tulee myös huomioida, että kevyet tuotteet tulevat alimpiin laatikoihin ja painavimmat tavarat ovat päällimmäisinä. Toisella keräilykierroksella keräsin kahden asiakkaan tilaukset samanaikaisesti. Se onnistui hyvin. Tilauksissa huomasin selkeästi pääsiäisen ja asiakkaat olivat tilanneet paljon pääsiäiseen liittyviä asioita.

Torstai (Prisma Länsi-Pori 11-18)

Tämä vuoro oli ruuan verkkokaupan noutopisteen tilauksien luovutusvuoro. Tilauksia tullaan hakemaan kolmessa eri aikaikkunassa. Ne ovat 10-13, 13-17 ja 17-20. Kymmenen luovutukset olivat jo alkaneet, joten minulle ja eräälle toiselle opetettiin luovutus yhden luovutusta varten. Ensimmäisenä tulostetaan asiakkaiden tilauspaperit ja tarkistetaan samalla, onko kaikki tilaukset valmiina ja kaikki tuotteet keräilty. Välillä keräilyt ovat kesken, koska jotkin tuotteet ovat vielä purkamatta ja niitä odotetaan. Kaikki puutteet on oltava valmiita puoli tuntia ennen tilauksen luovuttamisaikaa. Papereiden tulostamisen jälkeen ennakkoon maksetut tilaukset lyödään kassaan ja liitetään tilauslistaan asiakkaan kuitti. Ennakkoon maksettujen tilausten loppusumma saattaa muuttua, koska tuotteiden hinnat riippuvat esimerkiksi hedelmien painosta tai jos jokin tuote on jouduttu korvaamaan tai on loppu. Tilauksissa on noin 10% liikkumisvara suuntaan tai toiseen ja asiakas on tästä tietoinen. Kassaan lyönnin jälkeen kaikki tilauspaperit lajitellaan hyllyköihin oikealle paikalle ja kaikki on valmiina noutoa varten. Noutopisteen kassalla ei tarvitse koko ajan olla vaan sillä välillä, kun noutajia ei ole mennään purkamaan kuormaa osastolle. Meillä oli koko ajan puhelin mukana, johon asiakas soittaa saapuessaan noutopisteen kassalle. Nouto tapahtuu siten, että asiakkaan kanssa käydään läpi kaikki korvatut tuotteet ja asiakkaalta kysytään, että sopiiko kaikki korvatut tuotteet hänelle. Sen jälkeen asiakas maksaa tilauksensa, ellei ole ennakkoon maksanut. Maksamisen jälkeen asiakkaan tilaus haetaan kylmiöstä ja pakataan ostoskärryyn. Tässä vaiheessa huomaa, kuinka tärkeää varastoidessa on laittaa painavat päällimmäiseksi, koska tässä vaiheessa ne menevät kärryn pohjalle. Tällä tavalla estetään, ettei asiakkaan kevyet tuotteet rusennu painavien alle. Kärry viedään asiakkaalle ja asiakas vie kärryillä ostoksensa autolle. Joissain toimipaikoissa asiakkaan ostokset viedään asiakkaan autoon, mutta Länsi-Porissa ei ole tilojen puolesta tähän mahdollisuutta. Asiakkaille on varattu kuitenkin parkkipaikat sisäänkäynnin läheltä, joten kauas heidän ei tarvitse lähteä. Eräs asiakas ei ollut tietoinen siitä, että tavaroita ei kanneta autoon, koska hän oli ennen tilannut Prisma Mikkolasta ja siellä tavarat kannetaan autoon saakka. Asiakkaalla oli nostorajoitus ja

hän pyysi, että voisin viedä tavarat hänelle autoon ja suostuin tähän, koska asiakkaan tyytyväisyys on kuitenkin aina tärkeintä.

Yhteenveto

Viikolla 8 opin paljon uusia asioita, joten mielestäni on hyvä kirjoittaa oppimisen teoriasta. Oppiminen on käsitteenä todella laaja aihe ja tässä osiossa ajattelin keskittyä enemmän oppimiseen työpaikalla ja työpaikalla oppimisen tukemisesta. En keskity tässä osiossa siihen, mitä aivoissa tapahtuu, kun ihminen oppii.

Oppiminen on prosessi, jossa henkilö saa uutta tietoa, taitoja ja lisäksi mielipiteitä johonkin tiettyyn asiaan. Tämä on perinteinen selitys oppimiselle, mutta oppiminen on myös sosiaalinen prosessi ja se tapahtuu vuorovaikutuksessa muihin ihmisiin. Oppiminen voi kuitenkin olla näiden molempien sekoitus eli ihminen oppii uusia asioita vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja oppii siinä samalla. (Knud 2011, 11.)

Tutkiessani oppimista työpaikalla löysin Leenamaija Otalan kirjoittaman kirjan ketterästä oppimisesta ja mielestäni siinä oli oivallettu hienosti nykyajan muuttuvassa maailmassa tapahtuvan työssä oppiminen. Maailma muuttuu nykyään niin nopeaa tahtia, että perinteinen oppiminen on hidasta ja ei niin tehokasta. Leenamaija Otalan mukaan elinikäisen oppimisen malli on liian hidasta nykyajan globaalissa maailmassa. Koko ajan tapahtuu muutoksia ja maailma muuttuu ja edelleen tarvitaan elinikäistä oppimista, mutta niin, että oppiminen tapahtuu työn ohessa ja työtä tehdessä. (Ojala 2018, 15.)

Nykyään tarvitaan yhä parempaa pohjatietoa ja teoriaosaamista ja sitä on päivitettävä jatkuvasti. Ennen hyvältä työntekijältä vaadittiin 4-5 taitovaatimusta, nykyään jokaiselta vaaditaan vähintään 20 vaatimusta (Ojala 2018, 17). Leenamaija Ojala kirjoittaa kirjassaan Ketterä oppiminen, kuinka nykyään perinteinen oppiminen on hidasta ja jokaisen tulisi olla ketterä oppija. Ketterä oppiminen eroaa perinteisestä oppimisesta siten, että se tapahtuu ilman selkeää tavoitetta ja oppimisen suunta saattaa vaihtua kesken. Ketterä oppiminen ei ole lineaarista oppimista vaan siinä vaihtelevat palaute, tiedon hankinta, soveltaminen, kokeilut, arvioinnit ja oivallukset. Perinteisessä oppimisessä korostetaan selkeää tavoitetta ja yleensä oppimisen suuntakin on ennalta määritelty. Jokaisen nykypäivän työelämässä pärjätäkseen tulisi olla ketterä oppija tai ainakin pyrkiä olemaan ketterä oppija. Ketterä oppiminen tehostuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa. (Ojala 2018, 26-29.)

4.9 Viikko 9 (13.4-19.4)

Tiistai (Prisma Länsi-Pori 6-12)

Aamulla aloitin taas keräilyn. Keräily sujui mielestäni paremmin ja nopeammin. Aamulla kerätessä kello kymmenen aikaikkunan tilauksia jäi tuotteita puuttumaan melko paljon

tilauksista, koska niitä ei ollut vielä purettu. Purkamattomia tavaroita voi jäädä vielä odottamaan. Muutamia tuotteita oli myös loppunut ja ne täytyy korvata jollain toisella vastaavalla tuotteella. Tabletilla näkyy ehdotus korvaavista tuotteista ja sieltä voi katsoa esimerkiksi hinnaneron ja kaikkia muita tarvittavia tietoja. Korvaamisessa tarvitsee olla paljon tarkempi, jos asiakas on maksanut tilauksen ennakoon, koska silloin tilauksen loppuhinta saattaa kasvaa kovastikin. Ennakoon maksetuissa tilauksissa korvaamista kannattaa miettiä tarkkaan ja jos ei ole aivan varma korvaamisesta, voi tuotteen merkata loppuneeksi ja ottaa korvaavaan tuotteen mukaan ja kirjoittaa siitä asiakkaalle lapun ja asiakas saa itse päättää haluaako tuotteen vai ei. Joillain asiakkailla on korvauskielto ja he eivät halua tilalle mitään korvaavaa. Silloin ei saa korvata millään ja tuote tulee merkata loppuneeksi. Tuotteiden korvaamisessa on tietyt säännöt eli ihan millä tahansa tuotteella ei saa korvata. Esimerkiksi laktoositon korvataan laktoosittomalla, kotimainen kotimaisella ja luomu luomulla.

Keskiviikko (Prisma Länsi-Pori 6-12)

Aamulla verkkokaupan vastaava kertoi kaikille, että tilausten luovuttajilta oli tullut palautetta tuotteiden pakkauksesta ja puuttuvista tuotteista. Joidenkin asiakkaiden tilauksista oli puuttunut tuotteita. Vastaava kertoi, että tulee päivän aikana tarkistamaan kaikkien tilausten pakkauksen ja sen, miten jokainen varastoi tuotteet ja tuo puutteet varastoon. Hän haluaa varmistaa, että kaikki tekevät oikein ja näkee missä ongelma on. Itse en ole huolissani, koska tiedän olevani huolellinen ja järjestelmällinen. Jokainen tietenkin joskus tekee virheitä, mutta uskon ettei minun tilauksistani ole puuttunut tuotteita. Tuodessani puutteita varastoon vastaava sanoo, että teen sen täysin oikein ja niin kuin hän tekisi.

Perjantai (Prisma Länsi-Pori 6-12)

Tänään sain perehdyttää itse toisen työntekijän keräilyyn. Hän oli kerran ennen ollut keräilemässä toisen keräilijän kanssa, mutta varmuuden vuoksi hän keräsi vielä muutaman kerran kanssani. Olin tyytyväinen, koska koin, että osaan keräillä tarpeeksi hyvin ja saan opastaa toista keräilijää. Keräily sujui hyvin toisen keräilijän kanssa ja hän oppi todella nopeasti. Toista opastaessa oli hauska huomata, kuinka paljon oli jo itse kehittynyt ja oppinut keräilemään nopeammin. Tilauksia oli melko paljon, joten keräilyssä pitää olla todella nopea.

Lauantai (Prisma Länsi-Pori 6-12)

Tältä päivältä ei ole mitään erityistä mainittavaa. Tilaukset saatiin kerättyä melko nopeasti, joten tilausten ollessa valmiita menin purkamaan päivän kuormaa.

Yhteenveto

Uusi työ ja muuttuneet työajat saivat minut pohtimaan vuorokausirytmistä ja voiko omaa luontaista vuorokausirytmistä muuttaa. Itse ainakin olen selkeästi iltavirkku ja olen tehokkaimmillani iltoisin ja nukun mielelläni pitkään. Aikaiset kello viiden herätykset ovat saaneet oman rytmini aivan sekaisin ja töistä päästyäni olen todella väsynyt. Pohdin, että onko jotain keinoja lievittää tätä rytmin muutoksesta aiheutunutta väsymystä ja ylläpitää rytmiä. Monesti puhutaan aamuvirkuista ja iltavirkuista, mutta aloin pohtimaan, että mitä se käytännössä tarkoittaa ja mistä se johtuu.

Nykyajan ympärivuorokauden toimiva yhteiskunta vaatii monien ihmisten työskentelyä iltoisin ja öisin. Tutkimuksissa on havaittu selkeä yhteys vuorotyön ja aineenvaihdunnan ongelmien, korkean verenpaineen, univaikeuksien, ruuansulatusongelmien, lisääntyneen syöpäriskin ja psyykkisten ongelmien välillä. Tutkimuksissa on havaittu, että ongelmat johtuvat kehon luontaisten toimintojen häiriintymisestä. Normaalisti kehon toimintojen ja prosessien vuorokauden rytmiä säätelee aivoissa sijaitseva ”kello” yhdessä muiden kehonosien kanssa. Vuorotyöntekijän työaikataulut ovat ristiriidassa kehon luontaisen kellon ja rytmin kanssa, altistaen kehon valolle yöllä, syömisen normaalista poikkeaviin aikoihin ja päivällä nukkuminen altistaa kehoa vähemmälle valolle. (Yang, Wang & Zhang 2015, 34-35.) Vuorotyön aiheuttama ristiriita kehon uni-valverytmissä, hormonien säätelyssä ja muissa fysiologisissa prosesseissa aiheuttaa monia ongelmia (Colwell 2005, 183).

Päivittäistä kehon vuorokausirytmistä voidaan havaita esimerkiksi unella, ruuan kulutuksella, kehon lämpötilalla ja lukuisilla eri hormonien tasoilla. Näitä kehon luontaisia rytmejä säätelee sisäinen kello suprakiasmaattinen tumake hypothalamuksessa ja muissa kudoksissa ja elimissä säätelee perifeeriset kellot. Endogeeninen eli sisäinen rytmisyys suprakiasmaattisen tumakkeen neuroneissa on seurausta vuorovaikutuksesta niin sanottujen kellogeenien välillä, ja ne ovat läsnä melkein jokaisessa kehon solussa. Suprakiasmaattisessa tumakkeessa 24 tunnin rytmit, jotka kellogeenit tuottavat ovat yhteydessä vuorokauden rytmiin ulkoisessa maailmassa. Tätä rytmiä säätelee valon vaihtelu ja näiden geenien herkkyys auringonvalolle. Vuorotyö häiritsee näitä kehon luontaisia prosesseja ja altistaa vastakkaisille signaaleille. Esimerkiksi keho altistuu valolle yöllä ja keho on aktiivinen aikaan, jolloin kuuluisi nukkua. Vuorotyöhön liittyy monia asioita, jotka ovat haitallisia kehon sisäisille prosesseille ja saattaa aiheuttaa monia ongelmia. Vuorotyö vaikeuttaa sosiaalisia kontakteja, koska vuorotyöläinen on töissä eri aikaan kuin muut. Vuorotyö vaikuttaa ihmisen aktiivisuuteen ja keho on aktiivinen epänormaaleihin aikoihin ja sen seurauksena fyysinen aktiivisuus voi vähentyä. Vuorotyö vaikuttaa unen määrään ja ajoitukseen, jonka seurauksena voi olla unen vähentyneen kesto ja laatu. Muita asioita joihin vuorotyö vaikuttaa on ruuan kulutus, valolle altistuminen ja auringolle altistuminen. (Yang 2015, 34-35.) Vuorotyö häiritsee keholle normaalia valolle altistumista ja siten häiritsee endogeenisen kellon toimintaa. Suprakiasmaattinen tumake havaitsee muutokset valon määrässä suoraan silmän verkkokalvon avulla. (Yang 2015, 54.)

Vuonna 2007 kansainvälinen syövän tutkimuskeskus määritteli vuorotyön mahdolliseksi karsinogeeniksi. Mahdollisen syöpäriskin lisäksi monet tutkimukset osoittavat vuorotyön altistavan ylipainolle. Ylipainolle altistus voi selittyä muutoksissa aineenvaihdunnassa ja käytöksessä, joka on ristiriidassa kehon luontaisen kellon rytmiin. On havaittu, että vuorotyöläisillä on alempi leptiini taso. Leptiini on entsyymi, joka säätelee kylläisyyden tunnetta. Lisäksi vuorotyöläisillä on monesti epäterveellisemmät ruokailutottumukset ja he kuluttavat enemmän ruokaa yöllä. Ylipaino on itsessään riski erilaisille syöville, kuten suolistosyöville. Ylipaino saattaa olla yksi tekijä vuorotyön ja syövän välillä. Ylipaino altistaa lisäksi muille sairauksille, kuten vuorotyöhön liitettyihin aineenvaihdunnallisiin sairauksiin. Diabetes 2 on esimerkki aineenvaihdunta sairaudesta. (Colwell 2015, 184.)

Vuorotyön haittoja voi vähentää ja jokainen voi löytää itselleen sopivimmat keinot. Vuorotyöntekijä voi säädellä biologisen kellon kellonsa toimintaa altistumalla kehoaan oikeaan aikaan valolle ja nukkumalla oikeaan aikaan. On tärkeää, että vuorotyöntekijä saa mahdollisimman paljon nukuttua. Keinoja parantaa unenlaatuja voi kokeilla. Esimerkiksi makuuhuone kannattaa viilentää ennen nukkumista ja mahdollisesti estää makuuhuoneeseen tulevaa valoa. Kannattaa pitäytyä samoissa rutiineissa, vaikka nukkumaanmeno aika vaihtelisikin. Tarvittaessa kannattaa käyttää korvatulppia ja silmälappeja. Unen saannin ollessa vaikeaa, kannattaa yrittää rentoutua ja välttää raskaita aterioita ennen nukkumista. Liikunta muutama tunti ennen nukkumista voi edesauttaa nukahtamista. Kahvin juomista tulee välttää noin viisi tuntia ennen nukkumista. On tärkeää huolehtia säännöllisestä ruokarytmistä ja välttää epäterveellisten ruokien syömistä. Riittävästä nesteestä juonnista tulee huolehtia. (Härmä, Kandolin, Sallinen, Laitinen & Hakola 2017, 4-16.)

4.10 Viikko 10 (20.4-26.4)

Maanantai (Prisma Länsi-Pori 6-12)

Tänään aamulla verkkokaupan vastaava kehotti kauemmin keränneitä kellottamaan keräilykierroksensa ja kiinnittävän erityistä huomiota siihen, kuinka nopeasti keräilee. Hän myös kehotti huomioimaan, ettei jää liian kauan etsimään jotain tuotetta vaan siirtyy seuraavaan ja kysyy joltain toiselta paremmin tietävältä tuotteen paikkaa. Tavoitteena olisi kerätä yksi iso tilaus suunnilleen tunnissa tai kaksi pienempää tunnissa. Kellotin keräilyni ja ensimmäinen keräys meni alle tunnissa, mutta toiseen meni vähän kauemmin aikaa, koska tilauksessa oli paljon tuotteita, jotka olivat loppuneet. Tämän päivän aikana kaikki tilaukset saatiin nopeasti keräiltyä, joten keräilijöitä siirrettiin kuorman purkuun. Itse menin teollisten purkuun loppupäivästä.

Tiistai (Prisma Länsi-Pori 6-12)

Tästä päivästä minulla ei ole erityistä mainittavaa. Keräilyä riitti koko päiväksi ja ne sujuivat hyvin. Tilausikkunoita on avattu jo enemmän, joten tilauksiakin alkaa olemaan jo enemmän. Keräilyyn koulutetaan koko ajan lisää henkilöstöä. Loppujen lopuksi päivät ovat melko samanlaisia kaikki. Ainut muuttuva tekijä on tilausten tuotteet.

Keskiviikko (Prisma Länsi-Pori 6-12.20)

Tänään tilausikkunoita oli avattu enemmän kuin koskaan ennen, joten kiirettä piti. Kaikki tilaukset kuitenkin saatiin kerättyä ennen kello kahtatoista ja verkkokaupan vastaava oli todella tyytyväinen. Verkkokaupan vastaava pyysi minua auttamaan kello yhden noutojen valmisteluissa. Suostuin auttamaan ja tein valmistelut valmiiksi ja välillä luovutin kello kymmenen noutoja. Noudot valmistellaan tarkistamalla, ettei tilauksista puutu tuotteita. Jos tuotteita puuttuu, täytyy tilauksen kerääjää pyytää hakemaan puutteensa. Puutteilla tarkoitetaan tuotteita, joita ei ole keräysvaiheessa löytynyt tai niitä ei ole vielä kuormasta purettu. Jos tilauksessa ei ole puutteita, voi tilauksen kuitenkin lähettää kassalle, tulostaa tilausvahvistuksen ja antaa hinta tilaukselle. Tämä vaihe on todella helppo, koska nämä tehdään tabletilla muutamalla painalluksella. Valmiiksi tulostettuihin papereihin merkataan eri värisillä tusseilla, että sisältääkö tilaus pakasteita tai lämmin varastossa olevia tuotteita. Tämän jälkeen kaikki tulostetut paperit viedään noutopisteen kassan lokerikkoon tietyllä tavalla. Tällä tavalla noudon aikana on helpompi löytää asiakkaan paperi. Tänään tuli kiire ja jäin hetkeksi ylitöihin.

Torstai Prisma 6-12

Tänään oli taas melko paljon tilauksia, joten melko nopeasti täytyi kerätä. Tilauksissa oli helppoja tuotteita ja sain kerättyä nopeasti tilauksia. Aamulla verkkokaupan vastaava kertoi kaikille, että muutamilta asiakkailta oli tullut palautetta tuotteiden huonoista päiväyksistä ja hän kehotti meitä olemaan erityisen tarkkoja päiväysten kanssa. Noutopisteen sääntöihin kuuluu, että tuotteissa oltava vähintään 4 päivän päähän päiväys eli kuluva päivä ja seuraavat kolme päivää. Sellaisia tuotteita, joissa ei päiväys vaatimus toteudu ei saa kerätä. Halutessa voi jättää asiakkaalle erillisen viestin, että haluaako asiakas tuotteen, vaikka siinä ei ole hyvä päiväys, mutta tilaukseen ei saa tuotetta merkata kerätyksi ja se tulee nollata. Jokaisesta tuotteesta täytyy katsoa päiväys, jopa säilykkeistä. Huonolla päiväyksellä kerätyt tuotteet eivät anna kovin hyvää kuvaa asiakkaalle mielestäni.

Perjantai (Prisma Länsi-Pori 6-12)

Tämä vuoro oli noutopiste vuoro jälleen. Tilauksia oli melko paljon, mutta paikalla oli kokeneita keräilijöitä paljon, joten tilaukset saatiin hyvissä ajoissa valmiiksi. Itse keräsin seitsemän tilausta, joista kuusi oli keskikokoista ja yksi oli iso tilaus. Keräysten jälkeen verkkokaupan vastaava lähetti osan keräilijöistä purkamaan kuormaa, mutta minä sain kerätä

kaikkien tilausten puuttuvat tuotteet. Yleensä jokainen hoitaa omien tilausten puutteet, mutta tällä kertaa vastaava päätti, että osa menee purkamaan tavaraa, koska sitä oli paljon ja se helpottaa osaston työtä. Löysin suurimman osan puuttuvista tuotteista ja osan tuotteista jouduin korvaamaan joillain toisilla tuotteilla. Välillä on sellainen tilanne, ettei yhtä tuotetta voi koko päivää odottaa kuormasta löytyväksi. Puutteiden keräämisen jälkeen, lajittelin tuotteet asiakkaiden tilauksiin. Tässä vaiheessa tulee olla hyvin tarkkana, ettei tuotteet mene väärin tilauksiin. Huomasin tänään, että keräystä hankaloitti paljon kipeytynyt ranne. Ranne on aikaisemminkin keräilyssä kipeytynyt, mutta tänään kipu tuntui pahemmalta. Tuotteiden nostaminen keräilyssä rasittaa rannetta paljon ja keräyskärryjen työntäminen. Ilmeisesti en ole kuitenkaan ainut keräilijä, jolla on käsi kipeytynyt. Työterveyslääkäri oli lähettänyt ruuan verkkokaupan noutopisteeseen tiedotteen, jossa kerrottiin Prisma Mikkolassa ilmenneistä sairaustapauksista, monet ovat johtuneet keräyksessä tulevista käsikivuista. Mikkolassa oli otettu nämä ongelmat seurantaan ja meille tuli siitä tiedote. Tiedotteessa oli lisäksi työergonomia ohjeita.

Yhteenveto

Tämän viikon kipeytynyt käsi sai minut kiinnostumaan työergonomiasta ja ajattelin kirjoittaa ohjeita työergonomiaan ja asioihin, joihin kannattaa kiinnittää erityistä huomiota. Hyvä työergonomia ehkäisee vakavampia ongelmia tulevaisuudessa. Ergonomia on tutkimusala, jossa sovelletaan tietoa ihmiskehon fyysisistä, psyykkisistä ja biomekaanisista rajoituksista ja kyvyistä. Tietoa näistä käytetään työympäristön, työvälineiden ja välineistön suunnitteluun ja arviointiin, työntekijän turvallisuuden ja terveyden parantamiseen. (Stack, Wilhelmssen & Ostrom 2016, 61.) Ergonomian tavoitteena on pidemmällä aikavälillä kehittää fyysistä toimintaa siten, että se on ihmiselle ja keholle sopivaa. Työntekijän voimavarojen ja toimintakyvyn säilyminen mahdollisimman pitkään on tavoitteena ja hyvä työtulos ei saa riskeerata työntekijän toimintakykyä. Kehon fyysinen kuormitus pyritään ergonomian avulla optimoimaan. Liiallisen kuormituksen lisäksi, myös liian vähäinen kuormitus on haitaksi. Liiallinen lihasten kuormitus aiheuttaa ylikuormittumista ja väsymystä, joka voi johtaa vaurioihin lihaksissa ja muissa elimissä. Tämän seurauksena voi olla erilaiset rasitussairaudet ja tuki- ja liikuntaelin sairaudet. Liian vähäinen kuormitus aiheuttaa kuormituksen sietokyvyn heikkenemistä. Näiden väliin jää optimaalinen kuormitustaso, jossa vaurioitumisen riskit vähenevät ja elimistö vahvistuu. (Launis & Lehtelä 2011, 69-70.)

Työterveyslääkärin lähettämässä lomakkeessa, jossa kerrottiin Prisma Mikkolan keräilijöiden työergonomia seurannassa ilmi tulleita ergonomisia ongelmia ja niitä seurataan jatkossakin ja niihin tulee, myös Länsi-Porissa kiinnittää huomiota. Lomakkeessa oli kehittämisehdotuksia ja sovittuja jatkotoimenpiteitä. Ensimmäinen jatkotoimenpide on kehoitus välttää voimakkaita puristusotteita verkkokaupan keräilykärryn työntöaisasta ja työntäessä kärryjä tulee peukalon asentoa vaihdella, muiden sormien viereen, koska se vähentää puristamista. Työntäessä

kärkyjä ranne tulee pitää suorana. Tuotteita keräiltäessä ranne tulee pitää suorana ja välttää ranteen taipuneita asentoja ja pitkiä kantomatkoja tulee välttää. Raskaiden tuotteiden kantaminen pitkiä matkoja aiheuttaa staattista jännitystä yläraajojen lihaksille. Verkkokaupan kärkyjen työntöaisan korkeus ei ole säädettävissä ja erityisesti lyhyemmille kerääjille se aiheuttaa niska- ja hartiasseudun ja yläraajojen kuormitusta. Pidemmille kerääjille liian matala työntöaisa voi aiheuttaa kumaraa asentoa. Verkkokaupan keräilyssä työasennot ja liikkeet sisältävät paljon käsinostoja ylhäältä ja alhaalta. Tuotteiden keräilyssä käytetään toistuvasti erilaisia tartuntaotteita tuotteista, paljon ranteen keskiasennosta poikkeavia asentoja. Sormiskannerin käyttö lisää sormien ja ranteen liikettä. Lyhyellä työntekijällä muovikassien siirrot ylimmästä laatikosta alemmas ovat yläraajoille ja niska- hartiasseudulle kuormittavia. Nostaessa tulisi välttää yläraajojen voimakkaita kohoasentoja ja olkavarret tulisi pitää mahdollisimman lähellä vartaloa. Laatikoiden nostamisessa tulee kiinnittää huomiota selän asentoon. (Kangas, 2020.)

4.11 Yhteenveto

Opinnäytetyön alkuperäinen tavoite ei päässyt toteutumaan, joka oli oman itsensä kehittäminen asiakaspalvelijana ja oman lisämyynnin kasvattaminen kosmetiikkamyymälässä. Ensimmäisinä viikkoina opinnäytetyön tavoite eteni hienosti ja pääsin omiin henkilökohtaisiin tavoitteisiin lisämyynnissä, ja mielestäni oma kehitys edistyi hyvin. Tiedossa oli isoja kampanjoita, joista olin innoissani, koska silloin pääsee myymään vielä paremmin ja asiakkaita on paljon. Kevään kauneus viikko ehdittiin järjestää vielä normaalisti ennen koronavirus pandemian leviämistä Suomeen. Ensimmäisinä viikkoina sain paljon aikaiseksi myös sosiaalisessa mediassa ja mielestäni sain tehtyä hyviä julkaisuja sinne. Maailmalla oli jo alkuvuodesta kiertänyt paljon uutisia Covid-19 viruksen leviämisestä, mutta uhka ei ollut silloin vielä Suomessa. Viikon 4 aikana Suomeen tuli ensimmäisiä tartuntatapatapauksia ja uutisia aiheesta tuli jatkuvasti. Aluksi kaikki suhtautuivat mielestäni asiaan optimistisen varovaisesti ja suurempia rajoituksia ei vielä Suomeen asetettu. Selkeästi kuitenkin heti alussa huomasi myymälän hiljentymisen ja asiakkaiden varovaisuuden. Tilanne eteni koko ajan ja uusia toimintaohjeita saatiin työpaikalle jatkuvasti. Asiakkaiden meikkaaminen kiellettiin ja testerit otettiin pois asiakkaiden ulottuvilta.

Hiljentyneet asiakasvirrat aiheuttivat sen, että Satakunnan osuuskaupassa aloitettiin yhteistoimintaneuvottelut ja ne koskivat matkailu- ja ravintola-alan toimipisteitä ja lisäksi ne vaikuttivat autokauppaan ja Sokokseen. Sokoksella ja muualla osuuskaupassa siirrettiin henkilöstöä toimipaikkoihin, joissa tarvittiin kipeästi apukäsiä. Ruokakaupoissa koronavirus pandemia näkyi kasvaneina asiakasvirtoina ja ilmiönä tuli esille ruuan ”hamstraaminen”. Ihmiset alkoivat ostaa todella suuria määriä ruokaa varastoon. Tämä näkyi kauppojen hyllyjen tyhjyytenä. Päiväkirjatyöskentelyn aikana olin itse monessa uudessa eri toimipaikassa. Loppujen lopuksi päädyin ruuan verkkokaupan noutopisteelle työskentelemään Prisma Länsi-

Poriin. Päiväkirjatyöskentelyn aihe muuttui erilaiseksi ja keskityin kirjoittamaan uuden opettelusta ja omista tuntemuksista kaikissa uusissa muutoksissa. Mielestäni onnistuin kuitenkin hienosti jatkamaan päiväkirjatyöskentelyä. Teoria-aiheisiin kirjoitin aina viikon aikana ilmenneihin asioihin liittyvää teoriaa. Muutokset aiheuttivat huolta ja stressiä, joten kirjoitin paljon stressistä ja stressin teoriasta. Mielestäni opinnäytetyöstäni voisi olla hyötyä monelle työntekijälle, jotka etsivät apua esimerkiksi stressiin ja vuorotyön aiheuttamiin ongelmiin. Luulen, että jokainen työntekijä jossain vaiheessa työuraansa käy läpi samantyyllisiä asioita mielessään. Oman asiakaspalvelun parantaminen tavoitteena ei onnistunut, mutta mielestäni nopeasti muuttunut tilanne sai minut pohtimaan omaa asennettani työntekoon ja arvostamaan kaikkea sitä mitä on. Olen myös kiitollinen, että sain kokeilla paljon uusia asioita ja saan lisää uutta kokemusta. Mielestäni voin jatkossa hyödyntää kokemustani uudessa työpaikassa jatkossa Sokoksella. Olen oppinut näinä aikoina joustavuutta ja kärsivällisyyttä ja luotan siihen, että asiat järjestyvät. Asiat eivät todennäköisesti palaa koskaan normaaliin, vaan koronavirus pandemian seurauksena monet alat joutuvat sopeuttamaan toimintaansa ja parhaimmat saavat kehitettyä itseään paremmaksi ja uusia parempia ideoita ja toimintatapoja on syntynyt. Tulen todennäköisesti työskentelemään Prismassa koko kesän ja syksyllä menen takaisin Sokokselle.

Asiakkaiden ostotapojen muutos on ollut myös huomattavaa ja esimerkiksi kaupassa työskennellessä olen huomannut, että asiakkaita tulee kauppaan heti kaupan auettua. Kaupoissa ei ole näkynyt lapsia ja yleensä perheestä on yksi jäsen kaupassa. Kauppaan ei enää lähdetä koko perheen voimin. Kaupoissa monilla näkyy suojakäsineitä ja hengitysmaskeja. Asiakkaat ovat hienosti huolehtineet turvavälien pitämisestä. Koronavirus epidemian aikana asiakkaiden muuttuneen ostoskäyttäytymisen huomasi Sokoksen verkkokaupassa selkeästi. Verkkokaupasta tilattiin paljon normaalia enemmän ja verkkokaupan puolella oli jatkuvasti ruuhkaa. Viimeisine viikkojen aikana olen kuullut kollegoiltani Sokokselta, että asiakkaat ovat palanneet jo myymälään ja myymälässä ei ole enää hiljaista. Asiakkaat ostavat selkeästi itselleen normaalia enemmän ja monet ovat sanoneet palkitsevansa itseään, koska ovat olleet kevään aikana paljon enemmän kotona. Tulevaisuus näyttää, mitä kesä tuo tullessaan. Koulut ovat jälleen auenneet ja ihmiset eivät ole enää niin tarkkoina kuin pandemian alussa. Tartuntamäärät saattavat taas lähteä nousuun.

Lähteet

Painetut

Babilas, P., Knie, U. & Abels, C. 2012. Cosmetic and dermatologic use of alpha hydroxy acids. Journal of the German Society of Dermatology.

Colwell, C. 2015. Circadian Medicine. New Jersey: John Wiley & Sons.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.

Härmä, M., Kandolin, I., Sallinen, M., Laitinen, J. & Hakola, T. 2017. Hyvinvointia vuorotyöhön. Helsinki: Työterveyslaitos.

Jokinen, T., Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas - Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kinnunen, U & Tirkkonen, M. 2013. Palautumisen tehostaminen kasvattaa työhyvinvointia. Psykologia 48 (03).

Launis, M. & Lehtelä, J. 2011. Ergonomia. Tampere: Tammerprint Oy.

Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Alma Talent.

Otala, L. 2018. Ketterä Oppiminen- keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Parker, H. 2006. Stress Management. Horsham: Global Media Publishing Ltd.

Stack, T., Wilhelmsen, C. & Ostrom, L. 2016. Occupational Ergonomics: A Practical Approach. New Jersey: John Wiley & Sons.

Stranks, J. 2005. Stress at Work: Management and prevention. Oxford: Elsevier/Butterworth-Heinemann.

Tamminen, N. & Solin, P. 2014. Mielenterveyden edistäminen työpaikalla. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Tosti, A. & Hexsel, D. 2013. Update in Cosmetic Dermatology. Springer.

Yang, G., Wang, H. & Zhang, E. 2015. Therapeutic Implications of Circadian Rhythms. Lausanne: Frontiers Media S.A.

Sähköinen kirja

Järvinen, P. 2005. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: Alma Talent Oy.

Manka, M. 2015. Stressikirja - Mistä virtaa?. Helsinki: Alma Talent Oy.

Sähköiset

Satakunnan Osuuskauppa. 2020. Historia. Pori.

<https://www.s-kanava.fi/web/satakunta/etusivu> (viitattu 10.2.2020)

Julkaisemattomat

Kangas, K. 2020. Työfysioterapeutin ergonomian seuranta lomake. Pori: Mehiläinen.

Kuviot

Kuvio 1: Ulkoiset sidosryhmät	10
Kuvio 2: Sisäiset sidosryhmät	11
Kuvio 3: Juicy Couture instagram päivitys	13
Kuvio 4: Estee Lauder esittelyviikon päivitys.....	14
Kuvio 6: Jeffree Starin instagram julkaisu	15
Kuvio 5: Jeffree Starin instagram julkaisu	15
Kuvio 7: Palautumiseen vaikuttavat tekijät työssä ja vapaa-ajalla (Kinnunen& Feldt 2009) ..	23
Kuvio 8: Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Manka 2015)	30