

Hanna Palm

PEREHDYTYSKANSIO SOKOS HOTEL PUIJONSARVEEN

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemus- ja talousala
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelma
Syksy 2006



Kajaanin

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemus- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Tekijä(t) Hanna Palm	
Työn nimi Perehdytyskansio Sokos Hotel Puijonsarveen	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Juha Tuikkanen
	Toimeksiantaja Sokos Hotel Puijonsarvi
Aika Syksy 2006	Sivumäärä ja liitteet 23+87
<p>Opinnäytetyö koskee Sokos Hotel Puijonsarven perehdyttämistä. Tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä Sokos Hotel Puijonsarven vastaanottoon, aulabaari Bistroom sekä hotellin yhteydessä sijaitsevaan ravintola Fransmanniin yhteinen perehdytyskansio. Perehdytyskansio sisältää osastoille pelisäännöt, tehtävä- ja palvelukortit sekä yleistä tietoa yrityksestä.</p> <p>Johtaminen on hyvin tärkeää yrityksessä. Sen tarkoitus on sopeuttaa, tehostaa ja muuttaa toimintaa jatkuvasti sen mukaan, mitä ympäristössä tapahtuu. Johtamiseen olennaisesti liittyvä osa-alue on henkilöstöjohtaminen. Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan organisaation ihmisjärjestelmän hankintaa, motivointia, ylläpitoa, kehittämistä ja palkitsemista. Tähän kuuluu keskeisenä osana myös perehdyttäminen. Perehdyttämisen tulee olla tehokasta ja se pitäisi tehdä aina mahdollisimman hyvin. Näin vältetään uuden työntekijän tekemiltä virheiltä ja myös muiden työntekijöiden aikaa säästyy, koska heidän ei tarvitse neuvoa uutta työntekijää niin paljoa.</p> <p>Toteutin tutkimuksen toiminnallisena tutkimuksena. Keräsin tietoa eri osastojen päälliköiltä, ja heidän antamiensa ohjeiden mukaan kokosin perehdytyskansioon. Perehdytyskansioon teossa on käytetty hyväksi jo aiemmin käytössä olleita perehdytysmateriaaleja, mutta siihen on kerätty materiaalia myös muista lähteistä, kuten käsikirjoista. Pohdin tutkimuksen aikana, millaista tietoa uusi työntekijä tarvitsee tullessaan Sokos Hotel Puijonsarveen töihin.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena syntyi perehdytyskansio. Perehdytyskansio tulee tarpeeseen Sokos Hotel Puijonsarveen, sillä siellä ei ole aiemmin ollut sellaista. Perehdytyskansio tulisi antaa uudelle työntekijälle ennen töiden aloittamista, sillä näin siitä saadaan paras mahdollinen hyöty.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Johtaminen, henkilöstöjohtaminen, perehdyttäminen
Säilytyspaikka	<input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Hospitality Management
Author(s) Hanna Palm	
Title Job Familiarisation Folder to Sokos Hotel Puijonsarvi	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Juha Tuikkanen
	Commissioned by Sokos Hotel Puijonsarvi
Date Autumn 2006	Total Number of Pages and Appendices 23+87
<p>The purpose of the final year paper was to write a job familiarisation guide for the reception of Kuopio Sokos Hotel Puijonsarvi, the lobby-bar Bistro and the restaurant Fransmanni.</p> <p>This study was carried out as a practice-related project. The familiarisation material was revised by using the material which had been in use in Sokos Hotel Puijonsarvi and searching literature for new material. The managers of different departments were interviewed and subject was discussed also from a newly hired employee's point of view.</p> <p>The job familiarisation guide was compiled as the result of the research. Both information on the company and information on how to serve the guests and perform the duties were included in the booklet, which serves the above mentioned hotel, lobby bar and restaurant. As there had been no kind of shared job familiarisation material in the use of Sokos Hotel Puijonsarvi, the guide met their needs.</p> <p>The job familiarisation folder should be given to an every newly hired employee.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Management, personnel management, familiarisation
Deposited at	<input type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani Polytechnic Library <input type="checkbox"/> Library of Kajaani Polytechnic

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 JOHTAMINEN	3
2.1 Johtamisen tehtävät	3
2.2 Johtajan roolit.....	4
2.3 Johtamisjärjestelmät.....	4
2.4 Henkilöstöjohtaminen.....	6
2.4.1 Henkilöstöjohtamisen tavoitteet.....	6
2.4.2 Henkilöstön kehittäminen	7
3 PEREHDYTTÄMINEN.....	9
3.1 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet	10
3.2 Vastuu perehdytyksestä.....	12
3.3 Sisäinen viestintä ja perehdytys	13
3.4 Perehdyttämisen vaiheet	14
3.5 Perehdyttämismateriaalit.....	15
4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA PROSESSIEN KUVAUS.....	17
4.1 Tutkimusmenetelmät.....	17
4.2 Yritysesittely.....	18
4.3 Prosessikuvaukset	19
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	22
LÄHTEET.....	24

LIITTEET

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee perehdytyskansion tekoa kuopiolaiseen Sokos Hotel Puijonsarveen. Toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena on syntynyt perehdytyskansio hotellin vastaanottoon, aulabaari Bistron sekä hotellin yhteydessä sijaitsevaan ravintola Fransmanniin. Sokos Hotel Puijonsarvessa on ollut jo kauan tarvetta toimivalle ja helposti päivitettävälle perehdytysmateriaalille.

Valitsin perehdyttämisen opinnäytetyöni aiheeksi, koska se on niin tärkeä osa esimiehen tehtäviä. Jotta uusi työntekijä sopeutuu uuteen työpaikkaansa ja löytää paikkansa organisaatiossa, esimiehen tulee huolehtia hänen perehdyttämisestään. Jos esimies ei itse pysty huolehtimaan perehdyttämisestä, hänen tulee ainakin hankkia perehdytysmateriaalit ja tehdä perehdytys suunnitelma.

Työssä käsitellään ensin johtamista, josta siirrytään henkilöstöjohtamiseen. Perehdyttäminen on oleellinen osa henkilöstöjohtamista, joten perehdyttämisen teoriaa on käsitelty heti henkilöstöjohtamisen –osion jälkeen. Teoriaosuuden lopussa on kuvaus perehdytyskansion teko-prosessista sekä johtopäätökset. Perehdytyskansio on liitteenä työn lopussa.

Henkilöstöjohtaminen käsittää muun muassa henkilöstön hankkimisen, motivoinnin sekä henkilöstöhallinnon tehtävät. Henkilöstöjohtamisen tärkeimpiä tavoitteita on saada yritykseen työskentelemään mahdollisimman päteviä henkilöitä. Henkilöstöjohtamisen oleellisia tehtäviä ovat esimerkiksi rekrytointi sekä palkanlaskenta. Perehdyttäminen on tärkeä osa henkilöstöjohtamista.

Perehdyttämisestä mainitaan työturvallisuuslaissa. Laki käskee antamaan työntekijälle riittävät tiedot työpaikan vaaratekijöistä. Työntekijä on lain mukaan perehdytettävä riittävästi työn kaikkiin osa-alueisiin. Työnantajaa kehoitetaan myös täydentämään työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta.

Perehdyttäminen on uuden työntekijän kouluttamista työtehtäviinsä, opettamista talon tavoille sekä tutustuttamista työyhteisöön. Perehdyttäminen on tarpeellista myös silloin, kun vanha työntekijä siirtyy uusiin työtehtäviin, kun työntekijä palaa esimerkiksi äitiyslomalta takaisin töihin tai kun yrityksessä tulee käyttöön uusi työmenetelmä. Perehdyttäminen ei siis ole pelkästään uutta työntekijää varten tehtyä koulutusta.

Perehdyttäminen täytyy suunnitella huolellisesti, jotta siitä saadaan kaikki mahdollinen hyöty. Ennen perehdyttämistä yrityksessä täytyy tarkkaan miettiä, kuka on sopiva henkilö perehdyttäjäksi. Perehdyttämistä varten kannattaa valmistella myös kirjallista materiaalia, jotta perehdytettävä voi siitä itse tarkastaa esimerkiksi työtehtäviään.

Matkailu- ja ravintola-alalla käytetään paljon osa-aikaista- tai vuokratyövoimaa. Nykyään myös eri oppilaitoksissa on entistä enemmän työssäoppimisjaksoja. Kun työntekijät yrityksessä vaihtuvat usein, perehdyttäminen on entistä tärkeämpää. Työssä oppijat ja työharjoittelijat tulee myös perehdyttää talon tavoille ja työtehtäviinsä.

Perehdyttäminen vie paljon aikaa, mutta siihen mennyt aika saadaan takaisin, kun uuden työntekijän tekemät virheet vähenevät, eikä tulokasta tarvitse jatkossa neuvoa niin paljoa. Perehdyttäminen vähentää myös työtaturmia, kun työntekijät oppivat heti alusta asti käyttämään työpaikan laitteita ja välineitä oikein.

2 JOHTAMINEN

Johtajuutta on se, kun on kyse johtamisesta, jonka organisaatiossa työskentelevät yksilöt hyväksyvät. Päällikkyydellä tarkoitetaan vastuuta, joka saadaan ylhäältä. Johtajuus taas merkitsee sitä, että alaiset hyväksyvät esimiehensä johtajanroolin. Johtajuutta on toiminnan suuntaviivojen määrittäminen, kyky saada ihmiset mukaansa sekä kyky saada ihmiset tekemään työtä tavoitteiden saavuttamiseksi. (Karlöf 1999, 114.)

Johtajuutta ei ole olemassa, jos ei ole johdettavia eli ryhmää. Johtaminen tulee konkreettiseksi ryhmän kautta ja sen kanssa. Työyhteisössä ryhmä on useimmiten joukko ihmisiä, joiden työpanokset ovat keskinäisessä yhteydessä jonkin tavoitteen suunnassa. Ryhmille on useimmiten nimetty johtaja tai johtaja on nimennyt ryhmän. Ryhmä näyttää valitsevan itselleen johtajan tavalla tai toisella, jos sillä ei sitä ole. Johtajuus on tärkeä osa ryhmäilmiötä, eikä johtajuudesta voi puhua ilman, että myös ryhmästä puhutaan. (Arjanne 2006, 19.)

Johtajuus viittaa kehityskulkuun, jonka kuluessa ryhmä ihmisiä tai ryhmät ohjautuvat johonkin suuntaan. Se viittaa myös ihmisiin, jotka toimivat tehtävissä, joissa tarvitaan edellisen määritelmän mukaista johtajuutta. Hyvä johtaminen ohjaa ihmisiä suuntaan, joka on aidosti heidän pitkän aikavälin etunsa mukainen. (Kotter 1990, 31–32.)

2.1 Johtamisen tehtävät

Tärkeimpänä tehtävänä johtajalla on sopeuttaa, tehostaa ja muuttaa toimintaa jatkuvasti sen mukaan, mitä ympäristössä tapahtuu. Nykyisin puhutaan strategisesta johtamisesta, jolla tarkoitetaan kykyä tarkastella toimintaa pitkäjänteisesti ja kokonaisvaltaisesti sekä määrittää omalle vastualueelleen tuon näkökulman pohjalta parhaat mahdolliset suuntaviivat. (Karlöf 1999, 114.)

Johtaminen voi olla myös aktiivista ja välineellistä suoraa puuttumista varsinaiseen toimintaan. Johtajat määrittelevät ongelmia, suunnittelevat ratkaisuvaihtoehtoja sekä tekevät päätöksiä. Johtajat ja esimiehet voivat tehdä myös rutiinityötä muun henkilöstön rinnalla. Tämän lisäksi johtajan työ sisältää monia konkreettisia tehtäviä, kuten kaupoista sopimista sekä neuvotteluja. (Viitala 2003, 71.)

Nykyaikaisen johtajuuden olennaisimpiin välineisiin kuuluu tehokas kommunikointi. Johtajan on kuulosteltava ilmapiiriä ja eri tahojen näkemyksiä, on oltava vakuuttava ja kyettävä antamaan hyvät perustelut päätöksille ja toiminnan suuntaviivoille. Johtajuus onkin muuttunut markkinakeskeisemmäksi siinä mielessä, että lähtökohtana ovat sekä toiminnan että organisaation muutostarpeet. (Karlöf 1999, 114.)

Johtajuudessa vaikutetaan toisiin ihmiseen prosessinomaisesti. Perinteisesti johtaja on nähty vaikuttajana ja alaiset vaikutuksen kohteina. Asia on kuitenkin harvoin näin yksinkertainen. Johtajalla on kyllä asemansa perusteella mahdollisuus vaikuttaa alaisiin, mutta käytännössä vaikuttamisen muodot ovat paljon moninaisemmat kuin mitä asema mahdollistaa. Näin ollen alaiset voivat olla myös merkittäviä vaikuttajia huolimatta muodollisen aseman puuttumisesta. (Hautala & Lämsä 2005, 207.)

2.2 Johtajan roolit

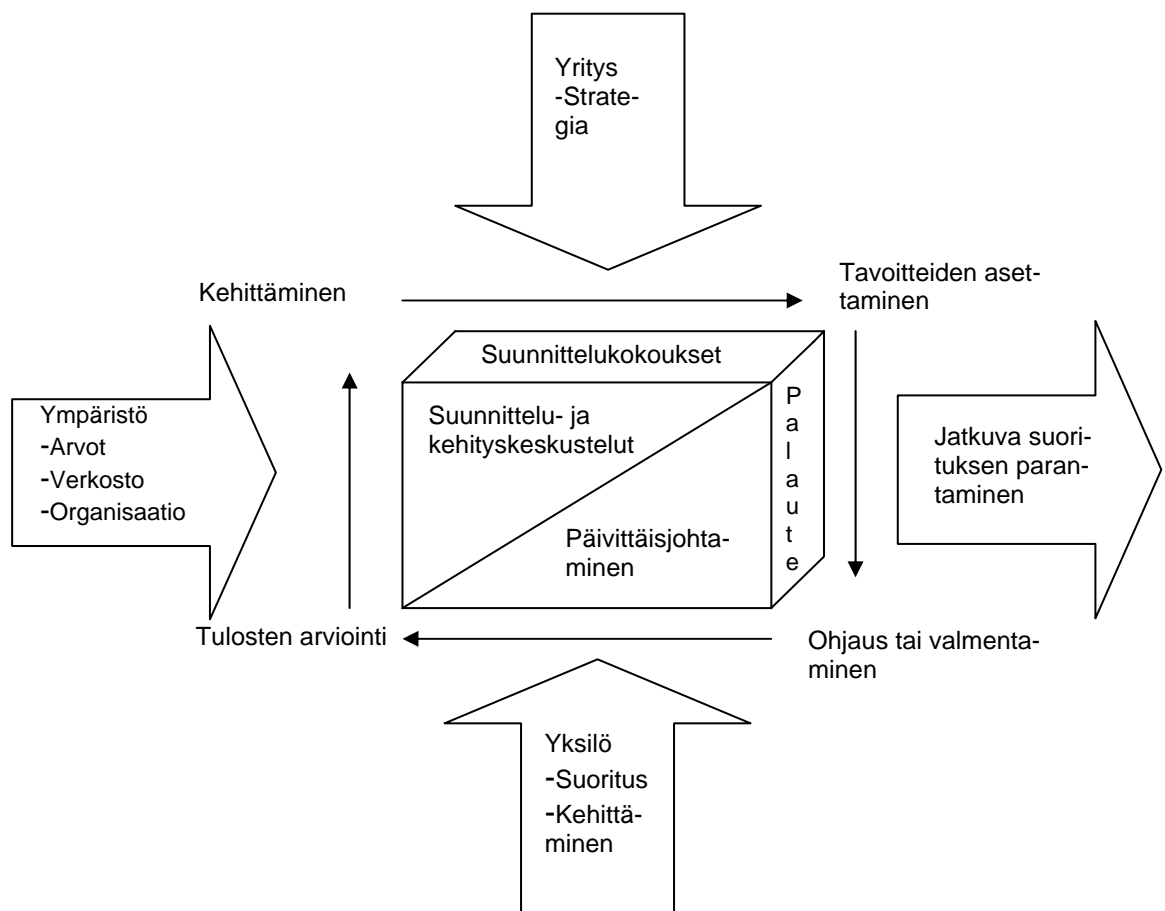
Johtajan rooli yrityksen suunnannäyttäjänä ja kehityksen ohjaajana on keskeinen kaikista organisaatioiden madaltamis- ja tiimiytymispuheista huolimatta. Vaikka päätöksenteko ja vastuu valutetaan hierarkiassa alaspäin, johtajan rooli on silti tärkeä. Jokaiselle yrityksellä on oltava johtaja. (Viitala 2003, 68.)

Johtajien on havaittu toimivan yhtäläillä yhteydenpitäjinä ulkomaailmaan kuin sisäisinä joukonjohtajina. He käyttävätkin hyvin paljon aikaa verkostojen ylläpitämiseen. Johtajan odotetaan välittävän yksikköön jatkuvasti uutta tietoa sekä hankkivan sille tukea ja etua ympäristöstä. Aikaan liittyvät rajoitteet johtavat osaltaan siihen, että alaiset joutuvat rooliin, jossa he johtavat itse itseään. (Viitala 2003, 71.)

2.3 Johtamisjärjestelmät

Johtamisjärjestelmän tärkein tehtävä on välittää tietoa. Johtamisjärjestelmän kautta yrittäjä tai yritysjohto antaa tietoa siitä, mihin yritys olemassaolollaan ja toiminnallaan pyrkii, asettaa toiminnalleen tavoitteita, ohjaa käytännön toimintaa, huolehtii toimivasta työnjaosta yrityksessä sekä kokoaa tietoa yrityksen toiminnasta päätöksentekoa varten. (Laurent 2006, 9.)

Yrityksen johtamisjärjestelmän tehtävänä on tukea johtamisen kannalta tavoitteiden asettamista, ohjaamista ja valmentamista, tulosten arviointia sekä toiminnan kehittämistä. Suorituksen johtamisen malli kokoaa tärkeät asiat, jotka ohjaavat kaikkea yrityksen toimintaa. Yrityksen strategiassa annetaan yrityksen toiminnalle suunta ja sisältö. Arvot ohjaavat yrityksen toiminnassa tehtäviä valintoja ja päätöksiä. Yrityksen oma organisaatio ja yhteistyökumppaneiden verkosto muodostavat rakenteen, jonka avulla toiminta kehitetään mielekkääksi sekä tehokkaaksi. Kuvio 1. kuvaa suorituksen johtamisen mallia. Se kokoaa keskeiset asiat, jotka ohjaavat kaikkea yrityksen toimintaa. (Laurent 2006, 7.)



Kuvio 1. Suorituksen johtamisen malli (Laurent 2006, 7.)

Yrityksillä on erilaiset tarpeet johtamisjärjestelmien sekä käytettävien menetelmien soveltamiselle. Jos yrityksessä on vähän työntekijöitä, tieto kulkee suoraan ihmisten välillä eikä monimutkaisia järjestelmiä tarvita. Johtamisjärjestelmän merkitys kasvaa, kun yrityksen koko kasvaa. Kun työntekijöiden määrä kasvaa, toiminnan ja johtamisen kannalta tärkeä tieto ei enää välity suoraan ihmiseltä toiselle. Johtamisen tueksi tarvitaan johtamisjärjestelmää, jossa ihmiset vastaavat strategisesta, operatiivisesta sekä päivittäisjohtamisesta. (Laurent 2006, 8–9.)

2.4 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstötoimien suunnittelusta, henkilöstön hankinnasta, motivoinnista, kehittämisestä ja palkitsemisesta koostuu henkilöstöjohtaminen. Työyhteisön johtamistapa vaikuttaa ihmisiin ja ilmapiiriin työyhteisössä. Esimiehen tulee antaa tarvittavat tiedot, luoda avoin ilmapiiri vuorovaikutukselle ja kannustaa työntekijöitä yksilöinä ja ryhminä. Esimiehen tulisi itse toimia esimerkkinä ja kehittäjänä innostuneesti. Esimiehen tulee tehdä tavoitteet selväksi kaikille työntekijöille ja antaa myös henkilöstönsä miettiä, miten tavoitteisiin päästäisiin. (Österberg 2005, 100–101.)

Henkilöstöjohtaminen on yksi johtamisen alue muiden joukossa nykyisen liikkeenjohtonäkemyksen mukaan. Henkilöstöjohtamisella uskotaan olevan vaikutusta liiketoiminnan menestymiseen. Henkilöstöjohtamisen keskeinen ominaispiirre on sen jakautuminen monelle toimijalle organisaatiossa. Jokainen esimies on henkilöstöjohtamisen toteuttaja omalta osaltaan ainakin käytännössä. Nykyään saa huomiota yhä enemmän myös yksittäisen henkilön oma vastuu joistakin henkilöstöjohtamisen alueista. Tärkein henkilöstöjohtaja on kuitenkin organisaation esimies. (Aaltonen, Luoma & Rautiainen 2004, 71–72.)

2.4.1 Henkilöstöjohtamisen tavoitteet

Henkilöstövoimavarojen johtamisella tarkoitetaan organisaation ihmisjärjestelmän hankintaa, motivointia, ylläpitoa, kehittämistä ja palkitsemista. Juhani Kauhasen (2006, 16) mukaan henkilöstön johtaminen on aktiviteettien sarja, joka ensiksi tekee mahdolliseksi työntekijöiden ja heitä työllistävien organisaatioiden yhteisymmärryksen pääsyn palvelussuhteiden ehdoista ja toiseksi turvaa tämän yksimielisyyden toteuttamisen.

Henkilöstöjohtamisen perimmäisenä tavoitteena on houkutella organisaation palvelukseen haluamiaan henkilöitä, pitämään heidät organisaatiossa motivoimalla, kannustamalla ja luomalla edellytykset hyviin työsuorituksiin, palkitsemaan työntekijöitä hyvistä suorituksista sekä tarvittaessa kehittämään heitä ja ylläpitämään heidän työkykyään, jotta he pystyvät riittävän hyviin työsuorituksiin. Käytännössä kuitenkin kaikki organisaatiot eivät miellä näitä tavoitteita tarpeeksi tärkeiksi, koska he pitävät henkilöstöä kustannustekijänä tai organisaatiossa ei ole henkilöstövoimavarojen oikeanlaisen käytön osajia. (Kauhanen 2006, 16.)

Henkilöt, jotka vastaavat henkilöstöjohtamisesta, toimivat yrityksen strategisen johtamisen tukijoukkona henkilöstöjohtamisen alueella. Henkilöstöjohtamisen vastuuhenkilöt mahdollistavat ja tukevat yrityksen muuta johtoa pääsemään päämääriinsä ja lisäämään yrityksen kilpailukykyä. Henkilöstön ohjaus ja tukeminen ovat päivittäistä työskentelyä henkilöstön kanssa. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on lisätä henkilöstön sitoutumista työtehtäviinsä ja luoda edellytykset mahdollisimman tuottavalle ja motivoituneelle työskentelylle. (Viitala 2003, 16.)

Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on Maritta Österbergin (2005, 100–101) mukaan saada yritykseen haluttuja henkilöitä ja pitää nämä henkilöt yrityksessä motivoimalla ja kannustamalla heitä hyviin suorituksiin. Toisaalta johdetaan yksilöitä, heidän arvojaan, asenteitaan ja motivaatiotekijöitään ja toisaalta ryhmiä. Österbergin mukaan käytännön esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen kuuluvat palautteen antaminen, palaverikäytännöt, motivointi, tiedonkulku ja delegointi sekä esimiehen vaikutus työyhteisön toimivuuteen ja suhde alaisiin.

2.4.2 Henkilöstön kehittäminen

Henkilöstön kehittäminen on yrityksen henkilöstön toimintavalmiuden ja suoritustason ylläpitämistä ja kehittämistä vaatimusten mukaisesti. Tämä tapahtuu kehittämällä henkilöstön tietoja, taitoja ja asenteita erilaisten kehittämisohjelmien avulla niin, että se kykenee hoitamaan menestyksellisesti sekä nykyiset että suunnitellut tehtävänsä. (Ritala & Tarvainen 1991, 23.)

Henkilöstön kehittämisen saavutuksia ovat työtehtävien suorittamisen tehostuminen, organisaation oppiminen sekä yksilön työmarkkinakelpoisuuden paraneminen. Paras tulos henkilöstön kehittämisestä saadaan, jos kehittämisellä voidaan tuottaa valmiuksia myös tulevaisuudessa kohdattavia haasteita varten. (Viitala 2003, 194.)

Ihmisen koko persoonallisuus vaikuttaa työssä menestymiseen sekä sisäisen tyydytyksen kokemiseen työssä. Tämän vuoksi koulutuksen pitäisi mahdollistaa myös persoonallisuuden kehittäminen. Tämä tarkoittaa toisaalta tietoisuuden lisäämistä omasta urasta sekä tavoitteista ja toisaalta mahdollisuutta laajentaa omaa identiteettiään. (Viitala 2003, 195.)

Henkilöstön kehittäminen varmistaa, että henkilöstöllä on riittävät taidot hoitaa työnsä hyvin nyt ja tulevaisuudessa. Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä, mutta se pelkästään ei riitä. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset tuovat entistä kovempia paineita myös muuhun henkilöstön kehittämiseen. Ammattitaidon ajan tasalla pitäminen ja sen kehittäminen on sekä työnantajan että jokaisen työntekijän vastuulla. (Kangas 1995, 54.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Työnantajan tulee antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen hänet perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeanlaiseen käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista. Perehdyttämisen tulee tapahtua myös työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. (Työturvallisuuslaki 14§ 738/2002.)

Perehdyttäminen on tapahtuma, jonka aikana uusi työntekijä saa mahdollisuuden oppia uuden tehtävänsä ja työyhteisön toimintaperiaatteet. Tehtävään perehdyttäminen on työnopastusta, ja siinä työntekijälle opetetaan varsinainen työ. Perehdyttäjän tehtävä on auttaa ja tukea vastavalmistunutta tai yksikköön muualta siirtynyttä työntekijää etukäteen suunnitellun ohjelman mukaan orientoitumaan työhönsä ja työyksikköönsä. Yleensä kysymyksessä on lyhyt ajanjakso, jonka aikana tulokasta autetaan sopeutumaan uuteen työympäristöönsä. Perehdyttäjä toimii opettajana, roolimallina ja arvioijana. (Mäkisalo 2003, 131.)

Työhön perehdyttäminen on oleellinen osa työtä ja johtamista. Se on osa henkilöstökoulutukseen kuuluvaa työpaikkakoulutusta. Perehdyttäminen on tärkeää, ja se on tunnustettu nykyisin yleisesti organisaatioissa. Kun perehdytys tehdään kunnolla, sen uskotaan muun muassa vähentävän työntekijöiden vaihtuvuutta. Useimmissa organisaatioissa on jo olemassa ohjeistukset perehdyttämiselle ja sen toteuttamiselle. Ohjeet on laadittu perehdyttämisen tueksi. (Elovainio 1992, 6.)

Perehdyttämisessä on usein paljon parantamisen varaa. Suurin syy on varmaan se, ettei sen merkitystä huomata tai ymmärretä. Kun asiat ovat itselle tuttuja, ei huomata, että ne voivat olla toiselle kenties aivan uusia ja outoja. Ei saateta myöskään huomata sitä, että uusien asioiden oppiminen vie aikaa. Työpaikoilla vedotaan usein kiireeseen. Toisaalta paljon enemmän aikaa voi kulua huonon perehdyttämisen aiheuttamien virheiden korjaamiseen ja tyytymättömien asiakkaiden lepyttämiseen. (Hakkarainen & Kangas 1999, 25.)

3.1 Perehdyttämisen merkitys ja tavoitteet

Perehdyttämistä ovat ne toimenpiteet, joilla yritys pyrkii saamaan henkilön sopeutumaan mahdollisimman sujuvasti uuteen työhön ja työympäristöön. Työtehtävistä riippuen perehdyttämisen laajuus ja syvällisyys vaihtelevat, mutta kuitenkin perehdytyksessä tulisi käydä läpi yrityksen toiminta-ajatus, visiot, liike-ideat, strategiat, menettelytavat, työpaikan henkilöt, asiakkaat, päivittäiset työyhteisön pelisäännöt sekä tuleviin työtehtäviin liittyvät odotukset, toiveet ja velvoitteet. Suurempien yritysten kannattaa systematisoida perehdyttämistoiminta, määrittää perehdyttäjät sekä varmistaa perehdytyksen onnistuminen. (Helsilä 2002, 52.)

Perehdyttämisen avulla on tarkoitus luoda, asioihin ja ihmisiin tutustumisen lisäksi, myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Perehdytys luo perustan työn tekemiselle ja yhteistyölle. Perehdyttäminen vie paljon aikaa hyvin hoidettuna, mutta siihen käytetty aika tulee monin verroin takaisin. Perehdytettävä pystyy työskentelemään ilman muiden apua sitä nopeammin, mitä joutuisemmin hän oppii uudet asiat. (Kangas 2003, 5.)

Perehdyttämisen avulla pyritään antamaan oikea kuva organisaatiosta ja auttamaan työntekijää luomaan myönteisiä kokemuksia organisaatiosta ja työtehtävistään. Perehdyttämiseen osallistuvat yleensä kaikki ne työntekijät, joiden kanssa uusi työntekijä on tulevaisuudessa tekemisissä. Hyvin toteutettu perehdyttäminen luo uudelle työntekijälle mahdollisuuden nopeasti tottua talon tapoihin ja sopeutua työyhteisöön. (Kauhanen 2006, 146.)

Perehdyttäminen on henkilöstön kehittämistä ja kouluttamista, ja siten sen tulisi sisältyä yrityksen toiminta- ja koulutussuunnitteluun. Perehdyttämisen huolellinen valmistelu ja toteuttaminen tukevat yrityksen menestymistä. Perehdyttämisellä halutaan taata, että yrityksellä on työtehtäviensä hoitoon motivoitunut, jatkuvasti toimintakykyinen, laadukas henkilöstö, joka viihtyy yrityksessä. (Lepistö 1988, 6.)

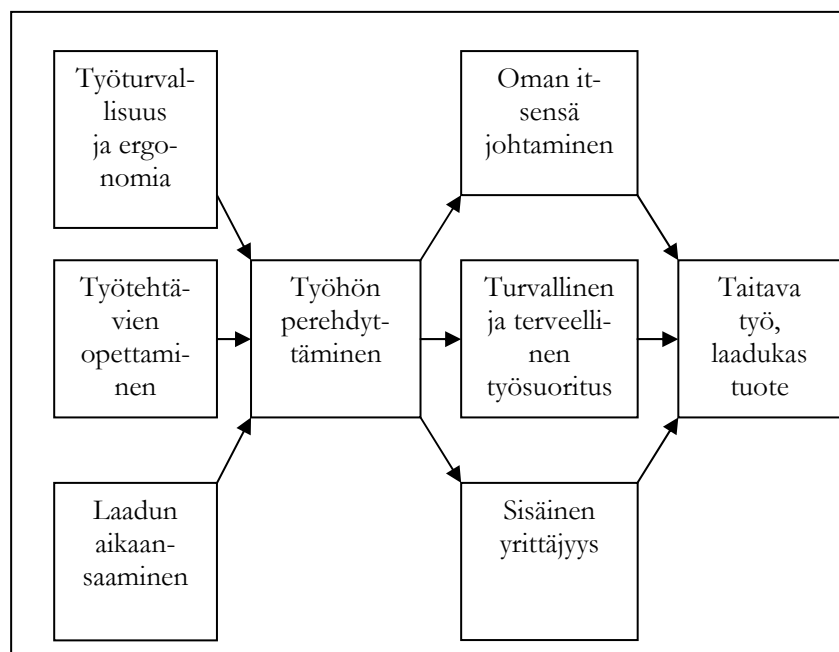
Kun perehdyttäminen on suoritettu hyvin, työntekijä suhtautuu työhön aktiivisesti ja itsenäisesti. Perehdyttäminen antaa tällöin työntekijälle myös mahdollisuuden kehittää itseään, työtään ja työyhteisöään. Perehdyttäminen luo perustaa myös työturvallisuustoiminnalle ja työsuojelulle. (Lepistö 1988, 6.)

Perehdyttämistä seuraa varsinainen työnopastus, joka voi tehtävästä riippuen kestää muutamasta päivästä muutamaan kuukauteen. Yleensä noin vuoden kuluttua taloon tulemisesta

voidaan sanoa uuden henkilön pystyvän antamaan täyden työpanoksen omassa tehtävässään. Pienemmissä yrityksissä perehdyttäminen ja työnopastus voi tapahtua nopeastikin. (Kauhanen 2006, 146.)

Perehdyttäminen liittyy useimmiten uuden työntekijän kouluttamiseen. Koska muutoksia tapahtuu yrityksissä varsin nopeasti, esimerkiksi opintovapaalta, äitiyslomalta tai pitkältä sairauslomalta palaavien perehdyttäminen on yhtä välttämätöntä kuin yritykseen ensimmäistä kertaa tulevien perehdyttäminen. Perehdyttämisohjelmaa tietenkin sovelletaan tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdyttämistä voivat tarvita myös yrityksessä kauan työskennelleet henkilöt. Kun tehtävät tai työmenetelmät muuttuvat, kaikki työntekijät on perehdytettävä muutoksiin. (Hakkarainen & Kangas 1999, 23.)

Työhön perehdyttämisen tavoitteena tulee olla taitava työ ja laadukas tuote tai palvelu. Tavoitteeseen päästään parhaiten, kun työhön perehdyttämistä pidetään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, joka ei rajoitu vain työtehtävien opettamiseen vaan, jossa otetaan huomioon myös omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjähengen omaksuminen. Työhön perehdyttämisen kokonaisuutta voidaan kuvata Kauhasen (2006, 146.) mukaan seuraavalla kuviolla:



Kuvio 2. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2006, 146.)

Työsuhteen alussa tehtävä perehdyttäminen, ohjaus ja neuvonta vaikuttavat merkittävästi uuden työntekijän sopeutumiseen yrityksen kulttuuriin ja toimintatapoihin. Perehdyttäminen on myös olennaisen tärkeää, jos henkilö siirtyy organisaation sisällä uusiin tehtäviin. Perehdyttäminen on tehtäväkohtaista lisäkoulutusta, jonka tulee antaa työntekijälle riittävät valmiudet tehtävien hoitamiseksi. Kustannusten kannalta perehdyttämisen tulisi olla nopeaa ja tuloksellista, eikä se saisi häiritä yrityksen normaalia toimintaa. (Nieminen 1996, 85.)

Perehdyttämisestä hyötyy monella tavalla. Perehdyttämisen avulla perehdytettävä oppii työnsä nopeasti ja heti oikein. Tällöin virheet vähenevät, samoin niiden korjaamiseen kuluva aika. Mitä joutuisemmin perehdytettävä pystyy itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän hän joutuu kysymään muiden apua ja neuvoja. Perehdyttäminen hyödyttää siis koko työyhteisöä. Kaikki tämä vaikuttaa myönteisesti myös uuden työntekijän mielialaan, motivaatioon ja jaksamiseen. (Kangas 2003, 5.)

Huonosti hoidettu perehdytys johtaa syntyneiden virheiden korjaamiseen, hävikkeihin, tapaturmiin ja onnettomuuksiin sekä poissaoloihin. Nämä tulevat yritykselle kalliiksi. Hyvin hoidetun perehdyttämisen ja työpaikkakoulutuksen avulla syntyy säästöä, kun virheet vähenevät. (Kangas 2003, 6.)

Kun uusi työntekijä on perehdytetty, hän suhtautuu työyhteisöönsä positiivisesti ja koko työyhteisö voi paremmin. Tämä antaa hyvän kuvan yrityskulttuurista. Perehdyttäminen parantaa työn laatua, tulosta ja asiakastyytyväisyyttä. Tulokkaan kautta myös työyhteisö voi kehittää ja uudistaa työtapojaan. Uusi työntekijä katsoo työyhteisöä avoimin silmin ja saattaa huomata parannuksen aiheita totutuissa kaavoissa. (Kujanen 2005.)

Hyvin toteutettu perehdyttäminen luo turvallisuuden tunnetta ja myönteistä mielikuvaa. Näin se tarjoaa perustan hyvälle yhteistyölle. Vastuu perehdyttämisestä on jokaisella työntekijällä itsellään, vaikkakin päävastuu siitä on aina esimiehellä. (Kangas 1995, 47.)

3.2 Vastuu perehdytyksestä

Uuden henkilön perehdyttämisvastuu on yksiselitteisesti esimiehellä, mutta hän voi myös delegoida perehdyttämisen jollekulle alaiselleen tai sille tiimille, johon uusi henkilö sijoittuu. Perehdyttämisen on oltava nopeaa ja perusteellista, koska tällöin vältytään muuten helposti

aiheutuvilta virheiltä, taloudellisilta vahingoilta ja työtapaturmilta. Monissa yrityksissä on laadittu perehdyttämistä varten muistilistoja, joiden avulla varmistetaan, että kaikki keskeiset asiat on perehdyttämisjakson aikana käsitelty. Joissain yrityksissä perehdyttämiseen ja työnopastukseen käytetään useita päiviä tai jopa viikkoja. Tämä riippuu olennaisesti henkilön työtehtävän luonteesta, peruskoulutuksesta ja aikaisemmasta työkokemuksesta. (Kauhanen 2006, 88.)

Työhön opastajalta vaaditaan taitoa, viitseliäisyyttä ja jaksamista paneutua kunkin opastettavan tilanteeseen alusta alkaen yksilöllisesti. Työhön opastamiseen perusedellytys on opastajan oma asiantuntemus ja ammattitaito, mutta se ei vielä takaa opastamisen onnistumista. Opastajalla tulee olla myös vahva motivaatio ja myönteinen asenne opastamiseen. Näiden asioiden lisäksi opastajan tulee osata opettaa, pystyä katsomaan asioita opastettavan kannalta ja saada hänet oppimaan. Monissa suurissa yrityksissä on nimetyt ja koulutetut työnopastajat. Pienissä yrityksissä useimmiten jokainen toimii opastajana. (Kangas 2003, 14.)

Päävastuu perehdyttämisestä on esimiehellä. Esimies vastaa siitä, että perehdyttäminen on työpaikalla suunniteltu ja organisoitu ja, että jokainen työntekijä tietää omat tehtävänsä sen toteuttamisessa. Osavastuu on jokaisella, myös uudella työntekijällä. (Hakkarainen & Kangas 1999, 23.)

Koska esimiehet ovat vastuussa koko työryhmän osalta töiden sujumisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta, heillä on lopullinen vastuu myös perehdyttämisestä. Tehtävien jakaminen on kuitenkin tarkoituksenmukaista, ja käytännössä lähes jokainen osallistuu ainakin työnopastukseen. Perehdyttämisestä on osavastuu jokaisella, myös perehdytettävällä itsellään. (Kangas 2003, 3.)

3.3 Sisäinen viestintä ja perehdytys

Sisäisen viestinnän tavoitteena on huolehtia siitä, että yrityksen toimintaa johtavat ja ohjaavat tiedot kulkeutuvat johdolta työntekijöille ja palautteena työntekijöiltä johdolle. Tämän lisäksi sisäisen tiedottamisen tarkoituksena on saada työntekijät motivoitua tehtäviinsä, saada heidät viihtymään työssään sekä sitoutumaan yhteisön tavoitteisiin. (Luoto 1990, 109.)

Jokaisen työsuhteen alussa on tärkeää, että uusi työntekijä perehdytetään mahdollisimman nopeasti, tehokkaasti ja henkilökohtaisesti uuden työpaikkansa yrityskulttuuriin. Mitä nopeammin ja syvällisemmin uusi työntekijä saadaan tuntemaan, että hän on yritykselle tärkeä, sitä paremmin hän motivoituu alkaneeseen työhönsä. (Luoto 1990, 110.)

3.4 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttämisen voi jakaa neljään eri vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on työhönottohaastattelu. Työhönottohaastattelussa kerrotaan uuden työntekijän tehtävät sekä kuvaillaan työyhteisön tehtävät ja tavoitteet. Seuraavaksi on vaihe ennen uuden työntekijän työhön tuloa. Tällöin varustetaan työpiste ja sovitaan perehdytyksestä. Kolmas vaihe on tulokkaan vastaanottaminen. Tällöin toteutetaan käytännön perehdytys perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Viimeisenä vaiheena ovat palautekeskustelut. Palautekeskusteluissa käydään läpi mahdolliset epäselvät asiat. (TKK:n henkilöstön perehdyttäminen 2006.)

Jo työhönottohaastattelussa hakijan tulisi saada riittävästi oikeansisältöistä tietoa työsuhteen liittyvistä kysymyksistä, kuten työtehtävistä, palvelusuhteen ehdoista sekä yrityksen toiminnasta ja tavoitteista. Hakijalle tulee kertoa, ketkä antavat tarvittaessa lisätietoja. Haastattelun yhteydessä olisi hyvä jakaa myös kirjallista tiedotusaineistoa. (Lepistö 1988, 7.)

Jo ennen työsuhteen alkamista uuden työntekijän käyttöön varataan tarvittaessa työtilat, koneet ja laitteet sekä kulkuluvat. Työyhteisön muillekin jäsenille on hyvä kertoa uuden työntekijän tulosta. Näin toimittaessa uusi työntekijä tuntee olevansa tervetullut ja tarvittu. Ensimmäinen työpäivä tulisi suunnitella etukäteen. Tällöin mietitään, mikä on tärkein informaatio uuden työntekijän työtehtävän menestyksellisen hoidon kannalta. Uudelle työntekijälle kerrotaan tietenkin myös työn organisointi sekä koko työyhteisön toiminta. (Kujanen 2005.)

Työsuhteen solmimista koskevan päätöksen jälkeen uuden työntekijän kanssa keskustellaan työhön liittyvistä asioista, organisaatiosta, asiakkaista, työsuhdeasioista ja talon tavoista. Kierros tulevalla työpaikalla antaa konkreettisen kokonaiskuvan työpaikasta ja työstä. (Kangas 2003, 9.)

Uuden työntekijän vastaanotto kuuluu esimiehelle. Jos esimies on estynyt, hänen tulee huolehtia, että vastaanotto tapahtuu asianmukaisesti ja uuden työntekijän toivottaa tervetulleeksi

taloon joku muu asiantunteva henkilö. Vastaanottovaihe on hyvin tärkeä, sillä siinä uusi työntekijä otetaan jäseneksi työyhteisöön, josta hän saa ensivaikutelman. Tulokas pitäisi saada itsensä tuntemaan tervetulleeksi ja hyväksytyksi. (Lepistö 1988, 7.)

Perehdyttämiseen tulisi panostaa. Uuden työntekijän toimenkuva on suunniteltava etukäteen ja miettiä, mitä tietoa organisaatiosta hän etukäteen tarvitsee. On myös kannattavaa antaa organisaatiota koskevaa yleistietoa etukäteen, jotta tulokas voi alustavasti saada mielikuvan uudesta työpaikasta. Uusi työntekijä tulisi esitellä kaikille sellaisille henkilöille, joiden kanssa hän jatkossa tulee työskentelemään. Uudelle työntekijälle kannattaa nimetä tukihenkilö, joka on sitoutunut olemaan tulokkaana apuna alkuvaiheessa. (Kaistila, 12.)

Tulokkaan vastaanottaja varaa kaiken tarvittavan, esimerkiksi perehdyttämisaineiston, työohjeet, työasun, avaimet ja muut tarvikkeet valmiiksi. Hän varaa myös aikaa tarpeeksi uudelle työntekijälle. (Kangas 2003, 9.)

Ensimmäisenä työpäivänä tulokkaan kanssa tulisi käydä läpi perehdyttämisohjelma pääpiirteittäin. Jos työyhteisö ja uusi työ ovat tulokkaalle tuntemattomia, kannattaa tarkkaan miettiä, miten paljon asiaa ensimmäiseen päivään voi sisällyttää. Jos uusia asioita tulee kerralla paljon, ne eivät ehkä jää mieleen. (Kangas 2003, 9.)

Perehdyttämisprosessi pohjautuu tulokkaan koulutukseen ja aikaisempaan työkokemukseen. Kunnollinen perehdyttäminen työtehtäviin ja työyhteisöön voi kestää henkilöstä riippuen 2–6 kuukautta. Tämän jälkeen tulee käydä seurantakeskusteluja, joissa tulee selville onko uusi työntekijä ymmärtänyt kaiken vai tarvitseeko hän lisää tietoa, koulutusta tai ohjaamista. Oikein hoidettu perehdyttäminen ei pääty työsuhteen alkuun. Hyvä prosessi edellyttää seuranta- ja arviointia ja jatkuvaa kehittämistä. (Kujanen 2005.)

3.5 Perehdyttämismateriaalit

Perehdyttäminen, toiminnan ohjaaminen ja valmentaminen tehostuvat huomattavasti, kun käytetään niitä tukevaa materiaalia. Kun työohjeet ja toimintamallit on kirjattuna, ne tukevat esimiehen tai ryhmän jäsenen tekemää perehdyttämistä. Matkailu- ja ravintola-alalla käytetään paljon osa-aikaista ja vuokratyövoimaa, ja tämän vuoksi perehdyttämiseen kannattaa

panostaa, jotta työn laatu säilyy. Huonosti perehdytetty työntekijä kuluttaa muiden työntekijöiden aikaa ja heikentää asiakaspalvelua. (Laurent 2006, 100.)

Apumateriaalien tarkoitus on saada asiat painumaan mieleen ja helpottaa asioiden muistamista. Ensimmäisenä työpäivänä uudelle työntekijälle kerrotaan usein paljon uutta asiaa. Jos hän on voinut etukäteen tutustua niihin esimerkiksi lukemalla, hän omaksuu helpommin kuulemansa. Asiat jäävät paremmin mieleen, jos perehdyttäjä antaa hänelle asioita kertoessaan samalla myös katsottavaa. Uusi työntekijä voi myös myöhemmin tarkistaa asioita, kun hänellä on apumateriaaleja käytettävissään. Apumateriaaleina voi olla esimerkiksi yrityksen esitteet, henkilöstölehdet, perehdyttämisohjelmat, käsikirjat tai työpaikan internet-sivut. (Kangas 2003, 10.)

Ennen uuden työntekijän saapumista tarkistetaan käytössä oleva perehdyttämisaineisto ja päivitetään siinä mahdollisesti olevat vanhentuneet tiedot. Esimies tai perehdyttäjä laatii perehdyttämisaikataulun. Perehdytysohjelmaan merkitään perehdytyksen edistyminen osaluueittain. (Kaistila 2006, 12.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA PROSESSIEN KUVAUS

Perehdytyskansion tekemiseen on käytetty toiminnallista tutkimusta. Toiminnallisessa tutkimuksessa tutkija on mukana kehittämis- tai muutosprosessissa aktiivisesti yhdessä tutkittavien kanssa. Toiminnallisen tutkimuksen avulla pystytään seuraamaan ja arvioimaan esimerkiksi jonkin uuden työtavan soveltuvuutta tai sitä voidaan käyttää jotakin uutta järjestelmää käyttöönotettaessa ja kehitettäessä. (Heikkilä 2004, 15.)

4.1 Tutkimusmenetelmät

Toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi. Siinä tutkitaan ihmisten toimintaa. Toiminnallisessa tutkimuksessa kehitetään käytäntöjä entistä paremmiksi järjellä käytämällä. Toimintatutkimus kohdistuu sosiaaliseen toimintaan, joka pohjautuu vuorovaikutukseen. Toimintatutkimus on yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. Pienimuotoisimmillaan toimintatutkimus on oman työn kehittämistä. Työtehtävät edellyttävät kuitenkin melkein aina yhteistyötä muiden kanssa, ja siksi työn kehittäminen vaatii ihmisten välisen yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen mahdollisuutta. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2006, 16–17.)

Toimintatutkimus on prosessi, jonka tarkoitus on asioiden muuttaminen ja kehittäminen entistä paremmiksi. Toiminnan kehittäminen ei pääty koskaan, vaan se on jatkuva prosessi. Toimintatutkimuksen luotettavuutta ei pystytä määrittelemään perinteisin menetelmin, vaan siihen on löydettävä uudenlaisia lähestymistapoja. (Heikkinen, Huttunen & Moilanen 1999, 18–19.)

Opinnäytetyöni aiheena on perehdytyskansion tekeminen. Tällaiseen opinnäytetyöhön ainut sopiva tutkimustapa on toiminnallinen tutkimus. Toiminnallisen tutkimuksen avulla kehitetään jotain asiaa paremmaksi tai tehdään kokonaan jokin uusi toimintatapa. Perehdytyskansio onkin Sokos Hotel Puijonsarvessa uusi järjestelmä.

Toiminnallisessa tutkimuksessa tehdään paljon yhteistyötä. Perehdytyskansiota tehdessä olen joutunut olemaan hyvin paljon vuorovaikutuksessa Sokos Hotel Puijonsarven päälliköiden

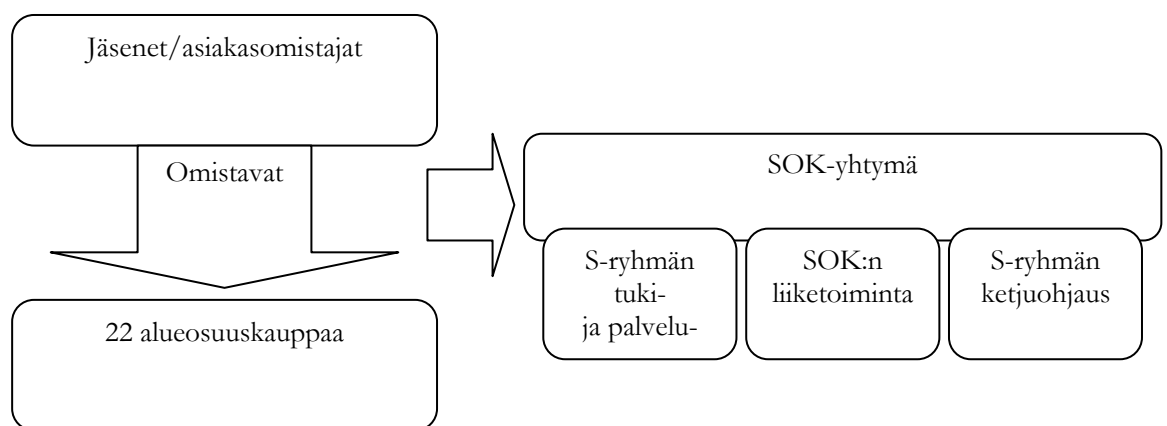
kanssa. Olemme yhdessä pohtineet, mitä tietoa perehdytyskansioon tulee, sekä miettineet, miten perehdytystä tulisi parantaa.

Toiminnallisen tutkimuksen prosessi ei pääty koskaan. Siinä kehitetään uutta toimintatapaa koko ajan paremmaksi. Perehdytyskansiotakin tulee päivittää aina, kun Sokos Hotel Puijonsarveen tulee esimerkiksi jotain uusia työtapoja tai palvelukäytäntöjä. Päivittäminen ei ole isotöistä, jos se tehdään aina, kun siihen on tarvetta. Pienen tiedon lisääminen ei ole niin työlästä, kun useiden tietojen lisääminen kerralla.

4.2 Yritysesittely

S-ryhmä muodostuu 22 itsenäisestä alueosuuskaupasta ja niiden omistamasta Suomen Osuuskuntien Keskuskunnasta (SOK). Lisäksi S-ryhmään kuuluu 20 paikallisosuuskauppaa. Osuuskauppojen verkosto ulottuu koko maahan, ja niiden toiminnassa on vahva alueellinen painotus.

Osuuskauppojen omistama Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta SOK toimii osuuskauppojen keskusliikkeenä ja tuottaa niille hankinta-, asiantuntija- ja tukipalveluita. SOK vastaa myös S-ryhmän strategisesta ohjauksesta ja eri ketjujen kehittämisestä.



Kuvio 3. S-ryhmän rakenne

Peeässä on Pohjois-Savossa toimiva alueosuuskauppa. Peeässä harjoittaa marketkauppaa, hotelli- ja ravintolapalveluja sekä liikennemyymälä- ja polttoainemyyntiä 22 kunnan alueella. Peeässällä on toimialueellaan 60 toimipaikkaa. Sokos Hotel Puijonsarvi on yksi Peeässä omistamista toimipaikoista.

Sokos Hotel Puijonsarvi sijaitsee lähes Kuopion ydinkeskustassa Snellmanin puiston vieressä osoitteessa Minna Canthin katu 16. Sokos Hotel Puijonsarveen kuuluvat hotelli, aulabaari Bistro, ravintola Fransmanni sekä yökerho Puijonsarvi Night. Perehdytyskansioista löytyvät kaikki muut osastot paitsi Puijonsarvi Night, sillä sinne on vastikään tehty oma perehdytyskansio.

Perehdytyskansio sisältää hotellin osalta ainoastaan vastaanoton, sillä kerrossiivous ja pesulapalvelut on ulkoistettu. Sokos Hotel Puijonsarvessa on huoneita kaikkiaan 243 kappaletta. Hotellin käyttöaste vuonna 2005 oli noin 63 %. Hotellissa käyvistä asiakkaista noin 60 % on työmatkustajia ja loput 40 % vapaa-ajan matkustajia. Hotellissa on henkilökuntaa 8 vastaanotossa ja 3 myyntipalvelussa.

Aulabaari Bistro hoitaa myös Sokos Hotel Puijonsarvessa tapahtuvat kokoukset. Kokouspalvelut ovatkin Bistron tärkein palvelu, ja niihin painottuvat myös perehdytyskansion tiedot. Bistrossa on henkilökuntaa neljä henkeä, joista kolme on kokoaikaisia ja yksi osa-aikainen. Bistrossa on usein henkilökuntaa myös muilta osastoilta. Varsinaisessa aulabaarissa on kaikkiaan 110 asiakaspaikkaa. Kokoustiloja on 1–100 hengelle, ja kabinetteja on 8 kappaletta.

Ravintola Fransmanni on hotellin yhteydessä oleva a la carte –ravintola. Fransmannin tärkeimmät asiakasryhmät ovat hotellin asukkaat sekä laatua arvostavat kaupunkilaiset. Fransmannissa on asiakaspaikkoja kaikkiaan noin 250, ja kesäisin terassilla vielä 60 paikkaa lisää. Henkilökuntaa Fransmannissa on keittiössä 11 ja salin puolella 15. Näiden lisäksi on myös vuokrahenkilökuntaa.

4.3 Prosessikuvaukset

Työskentelin ravintola Fransmannissa ensin työharjoittelussa neljän kuukauden ajan ja tämän jälkeen kolme kuukautta kesätyöntekijänä. Tänä aikana huomasin, että perehdytyskansio olisi tarpeellinen Fransmannissa. Myöhemmin kuulin myös työntekijöiltä, että perehdytyskansio pitäisi taloon tehdä. Kiinnostuin tehtävästä ja kyselin asiasta lisää. Tällöin kuulin, että perehdytyskansion tarve olisi myös vastaanoton ja aulabaari Bistron puolella.

Perehdytyskansioista oli aika paljon osioita jo valmiina, varsinkin vastaanoton puolella. Osiot oli kuitenkin tarpeellista koota yhtenäiseksi kansioiksi, jotta tarpeellinen tieto löytyisi helposti

ja nopeasti. Sokos Hotel Puijonsarveen haluttiin myös kaikkien osastojen kattava, yhtenäinen perehdytyskansio.

Aloitin hieman kansion tekoa jo töissä ollessa. Tällöin mietin, mihin asioihin perehdyttämisessä tulisi kiinnittää huomiota ja mitkä asiat puuttuvat jo olemassa olevista perehdytyspape-reista ja -tiedoista. Vastaanoton ja aulabaari Bistron perehdytyskansion tekoa en voinut etu-käteen suunnitella, koska niissä en työskennellyt lainkaan.

Ennen kansion teon aloittamista pidimme Bistron ja Fransmannin ravintolapäälliköiden, Fransmannin keittiöpäällikön, hotellipäällikön sekä hotellinjohtajan kanssa yhdessä palaverin perehdytyskansion teosta, jossa keskustelimme, mitä päälliköt siihen haluavat omilta osastoil-taan. Tämän jälkeen sovin kunkin päällikön kanssa ajan, jolloin keskustelimme perehdytys-kansiosta tarkemmin. Näissä tapaamisissa päälliköt antoivat minulle myös materiaaleja, joista aloitin perehdytyskansion kokoamisen.

Perehdytyskansion kokoamisessa käytin hyväksi päälliköiden antamia materiaaleja. Osa mate-riaaleista oli valmiiksi käyttökelpoisia, joten niitä tarvitsi ainoastaan muokata muuhun tekstiin sopiviksi. Osan materiaaleista etsin, keräsin ja muokkasin laajemmista materiaaleista, kuten käsikirjoista. Karsin myös joitakin turhia tietoja pois, joista uusi työntekijä ei välttämättä hyödy töitään aloittaessa.

Kun olin saanut materiaalit perehdytyskansion tekoa varten, pohdin, missä järjestyksessä asi-at tulee esittää kansiossa. Perehdytyskansio jaetaan käytössä kolmeen osaan: vastaanoton, aulabaari Bistron ja ravintola Fransmannin osiot tulevat erilleen. Tämän vuoksi materiaalit täytyi jakaa huolellisesti omien osastojen mukaan.

Perehdyttämiskansiota tehdessä täytyi koko ajan miettiä, miten uusi työntekijä kokee pereh-dytyskansion tiedot. Tulokkaan täytyy tietää jo perehdytyskansion pohjalta, mikä on yrityksen liike-idea ja miten yrityksessä toimitaan. Uuden työntekijän tulisi saada perehdytyskansiosta myös tarvittavat tiedot talon pelisäännöistä, työtavoista sekä asiakaspalvelutehtävistä.

Perehdytyskansion tekeminen oli vaativa prosessi, sillä siinä tuli ottaa huomioon, mitä Sokos Hotel Puijonsarven päälliköt halusivat kansioon, ja pohtia samalla uuden työntekijän kannal-ta, millaisia asioita heidän tulisi saada perehdytyskansiosta lukea. Samalla kun luin materiaale-ja, etsin niistä kohtia, joita tulisi selkeyttää. Yksi vaatimus perehdytyskansiolle on, että uudet työntekijät saavat siitä selkeän kuvan työtehtävistä, palvelutavoista sekä talon pelisäännöistä.

Kansiota tehdessä mieleeni tuli paljon ideoita, joista kerroin myös Sokos Hotel Puijonsarven päälliköille. He pitivät joitakin ideoita hyvinä ja ne tulivat mukaan myös perehdytyskansioon. Mielestäni perehdytysvastaavien tulisi olla enemmän uusien työntekijöiden käytettävissä. Perehdytysvastaavien työvuorot tulisi laittaa samaan aikaan uusien työntekijöiden kanssa, jotta he ovat mahdollisimman paljon tulokkaan tukena. Perehdytysvastaavien tulisi myös huolehtia pitempään tulokkaasta ja heidän oppimisestaan, sillä uuden työntekijän oppiminen ja sopeutuminen työpaikkaan voi kestää jopa kuukausia.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Perehdyttäminen on oleellisen tärkeää uuden työntekijän tullessa yritykseen. Perehdyttämiseen kannattaa varata aikaa, ja tällöin huolellinen perehdyttäminen hyödyttää koko työyhteisöä. Perehdyttäminen tulisi suunnitella hyvin, ja valita työpaikalta sopivat henkilöt, jotka vastaavat uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. Hyvin tehty perehdyttäminen säästää lopulta rahaa, aikaa ja vaikuttaa myönteisesti työyhteisöön sekä uuden työntekijän viihtyvyyteen.

Hyvän perehdyttämisen ansiosta uusi työntekijä tuntee olevansa tervetullut työyhteisöön. Hän myös motivoituu paremmin tuleviin töihinsä. Nykyään yritysten voi olla hankalakin pitää ammattitaitoisia henkilöitä yrityksensä palveluksessa, ja perehdyttäminen voi vaikuttaa uuden henkilön työviihtyvyyteen. Hyvät työntekijät kannattaa pyrkiä pitämään talossa, sillä uusien työntekijöiden perehdyttäminen vie aina aikaa toisilta työntekijöiltä, ja näin ollen vie myös rahaa.

Ravintola- ja hotellialalla käytetään nykyisin paljon vuokrahenkilökuntaa, ja työntekijät saattavat työskennellä yrityksessä vain muutaman tunnin kerrallaan. Perehdyttämisen olisi oltava tällaisissa tapauksissa nopeaa ja tehokasta. Perehdytyskansio, josta voi nopeasti tarkistaa työtehtävät ja työpaikan pelisäännöt, on todella tärkeä vuokrahenkilökunnan perehdyttämisessä. Usein jo perehdytyskansio riittää vuokrahenkilökunnan perehdyttämiseen, sillä he ovat jo ennestään ammattitaitoisia ja tietävät ravintolan perustoimet. On kuitenkin muistettava esitellä työntekijälle yrityksen tilat, eikä ole pahitteeksi pitää hänelle silti pientä suullista perehdyttämistä.

Perehdyttämiskansio hyödyttää koko Sokos Hotel Puijonsarven työyhteisöä. Sokos Hotel Puijonsarven henkilökunnan työtaakka vähenee, koska heidän ei tarvitse korjailia uusien työntekijöiden tekemiä mahdollisia virheitä. Myös asiakastyytyväisyys mahdollisesti kasvaa, sillä uudet työntekijät osaavat heti toimia oikein asiakaspalvelutilanteissa.

Perehdytyskansiota tulisi käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämiseen taloon tutustumisvaiheessa. Perehdytyskansio antaa parhaimman mahdollisen tuloksen, kun uusi työntekijä tutustuu ja opiskelee perehdytyskansion tiedot ennen töiden aloittamista. Perehdyttämiskansion lukemiseen tulisi varata tarpeeksi paljon aikaa, jotta tulokas ehtii sisäistämään kansion tiedot.

Uusi työntekijä kannattaisi tutustuttaa ensin taloon: neuvoa hänelle, mistä tarpeelliset paikat löytyvät talosta sekä esitellä hänet uusille työtovereille. Taloon tutustumisen jälkeen tulokkaalle pitäisi antaa aikaa tutustua perehdytyskansioon. Perusteellisen kansioon tutustumisen jälkeen, työntekijän kanssa tulisi käydä läpi epäselviä kohtia. Tämän jälkeen uusi työntekijä on valmis aloittamaan työnteon, mutta hänellä tulisi silti olla joku työntekijä tukena, jolta tulokas voi kysyä neuvoa ja apua aina tarvittaessa. Koska perusteellinen perehdyttäminen kestää viikkojakin, uudella työntekijällä tulee olla joku tukena koko ajan.

Perehdyttämiskansion jatkuva päivittäminen on oleellisen tärkeää onnistuneen perehdyttämisen kannalta. Jos perehdytyskansiossa on vanhoja tietoja, oppii uusi työntekijä myös ne. Koska perehdytyskansiota voivat käyttää myös nykyiset työntekijät tarkastaessaan harvoin käyttämiään työtapoja, voivat hekin toimia väärin vanhojen tietojen vuoksi. Jos perehdyttämiskansiota aiotaan käyttää tehokkaasti, sen jatkuva päivittäminen ei ole hankala urakka.

Perehdyttäminen vaikuttaa myös asiakaspalveluun. Kun uudelle työntekijälle neuvotaan ja opetetaan ennen töiden aloittamista, miten työpaikalla toimitaan, se vaikuttaa luonnollisesti myös asiakastyytyväisyyteen.

Uuden työntekijän kautta myös koko työyhteisöllä on mahdollisuus kehittyä ja uudistua. Uusi työntekijä katsoo työpaikan ja työyhteisön asioita avoimin silmin, ja näin ollen hän voi tuoda uusia ideoita työyhteisöön.

LÄHTEET

- Aaltonen, T., Luoma, M. & Rautiainen, R. 2004. Vastuullinen johtaminen: inhimillistä tuloksentekoa. Juva: WSOY.
- Arjanne, T. 2006. Johtajuuden kolmas silmä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Elovainio, M. 1992. Perehdyttäminen ja tiimityö. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämismahdollisuuksia. Helsinki: VAPK-kustannus.
- Hakkarainen, A. & Kangas, P. 1999. Kouluttajana työpaikalla. Järvenpää: Järvenpään kotitalousopettajalaitos.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heikkinen, H., Huttunen, R. & Moilanen, P. 1999. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY kirjapainoyksikkö.
- Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kaistila, M. Hyvä esimiestyö.
- http://www.keva.fi/Table_pict/cid3/News_txt/id744/Esimesopas.pdf. Luettu 9.11.2006.
- Kangas, P. 1995. Työn ja työryhmän johtaminen. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Karlöf, B. 1999. Johtamisen käsitteet ja mallit. Porvoo: WSOY – Kirjapainoyksikkö.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.
- Kotter, J. 1990. Johtajuus menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Kujanen, J. 2005. Tulokkaan perehdyttäminen työhön tuottaa tulosta. Turun Sanomat: Verkkolehti. 26.4.2005.

<http://www.turunsanomat.fi/talous/liite/?ts=1,3:1018:0:0,4:18:53:1:0,104:18:298367,1:0:0:0:0>: Luettu 3.11.2006.

Laurent, B. 2006. Päivittäisjohtaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Lepistö, I. 1988. Perehdyttäminen – työnopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Luoto, R. 1990. Yrityksen tiedotus ja suhdetoiminta. Espoo: Kustannusosakeyhtiö Fennia.

Mäkisalo, M. 2003. Yhdessä onnistumme. Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Nieminen, M. 1996. Palveluyrityksen henkilöstöresurssit ja niiden kehittäminen. Helsinki: Haaga yhtymä.

Ritala, R. & Tarvainen, H. 1991. Henkilöstön kehittäminen. Osaavat ihmiset – menestyvä organisaatio. Tampere: Tammer-Paino Oy.

TKK:n henkilöstön perehdyttäminen. 2006.

<http://hel.tkk.fi/fi/henkilostoopas/perehdyttaminen/index.html>. Luettu 3.11.2006.

Työturvallisuuslaki § 14 738/2002.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/kokoelma/2002/20020109.pdf>. Luettu 4.11.2006.

Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamarisarja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Perehdytyskansio

Sokos Hotel Puijonsarvi

SISÄLLYS

1 S-RYHMÄ JA PEEÄSSÄ	1
2 SOKOS HOTEL PUIJONSARVI	2
2.1 Visio	2
2.2 Mistä syntyy asiakkaan mielikuva palvelusta?	2
2.3 Mikä on konsepti?	3
2.4 Sokos Hotels asiakaslupaukset	3
2.5 Sokos Hotel Puijonsarvessa käytettävät kanta-asiakaskortit	4
2.5.1 S-etukortti	4
2.5.2 S-Card	6
2.5.3 American Express	9
2.5.4 Finnair Plus	10
3 VASTAANOTTO	12
3.1 Vastaanoton keihäänkärjet	12
3.2 Vastaanoton käsikirja	13
3.2.1 Yleiset pelisäännöt	17
3.3 Palvelukortit	18
3.3.1 Ennen asiakaskontaktia	18
3.3.2 Asiakkaan vastaanottaminen	18
3.3.3 Asiakkaan neuvominen ja ongelman ratkaisu	19
3.3.4 Asiakkaan lähteminen	20
3.3.5 Asiakaspalautteen käsittely	20
3.3.6 Esimiestyö	21
3.4 Tehtäväkortit	22
3.3.1 Yövuoro	22
3.4.1 Sunnuntain iltavuoro	44
3.5 Palvelukokonaisuudet	44
4 BISTRO JA KOKOUSPALVELUT	45
4.1 Kokouspalveluiden keihäänkärjet	45
4.2 Kokouspalveluiden palvelukortit	46
4.2.1 Ennen asiakkaan saapumista	46

4.2.2 Asiakkaan vastaanottaminen	46
4.2.3 Asiakkaan neuvominen ja ongelman ratkaisu	47
4.2.4 Asiakkaan lähteminen	47
4.2.5 Esimiestyö	48
4.3 Bistron sulkeminen	48
5 RAVINTOLA FRANSMANNI	50
5.1 Kuopion Fransmanni	50
5.1.1 Maksaminen	50
5.2 Fransmannin liikeidea	53
5.3 Fransmannin palvelu	55
5.3.1 Asiakkaan huomioiminen	55
5.3.2 Aktiivinen myynti ja suosittelu	56
5.3.3 Asiakaspalautteiden hoitaminen	57
5.4 Myynti- ja palveluprosessi	57
5.5 Fransmannin ruokalista	60
5.6 Juomat	60
5.6.1 Viinipruuvi	61
5.7 Fransmannin tapa toimia	61
5.7.1 Siisteys ja viihtyisyys	61
5.7.2 Kattaus ja astiat	63
5.7.3 Työvaatteet ja ulkoinen olemus	64
5.7.4 Taustamusiikki	64
5.8 Pelisäännöt	65
5.9 Fransmannin laatu	66
5.9.1 Miten laatu mitataan?	67
5.10 Kannattavuus	68
5.10.1 Hävikki	68
5.11 Salin tehtäväkortit	69
5.12 Keittiön tehtäväkortit	72

LIITTEET

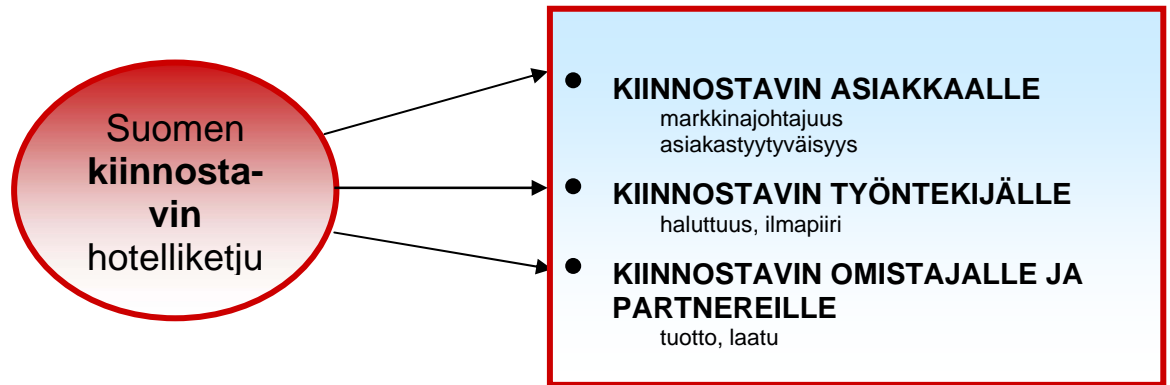
6 S-RYHMÄ JA PEEÄSSÄ

Peeässä on osa S-ryhmää, jonka muodostavat 22 itsenäistä alueosuuskauppaa sekä niiden omistama Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta SOK. SOK on jäsenosuuskauppojen omistama keskusliike, joka tarjoaa myös neuvonta- ja koulutuspalveluja alueosuuskaupoille. SOK:lla on myös monia tytäryhtiöitä ja osastoja, jotka hoitavat muun muassa valtakunnalliseen markkinointiin ja mainontaan liittyviä asioita. S-ryhmällä on noin 1 400 toimipaikkaa, joista asiakasomistajat saavat Bonusta sekä tuote- ja palveluetuja.

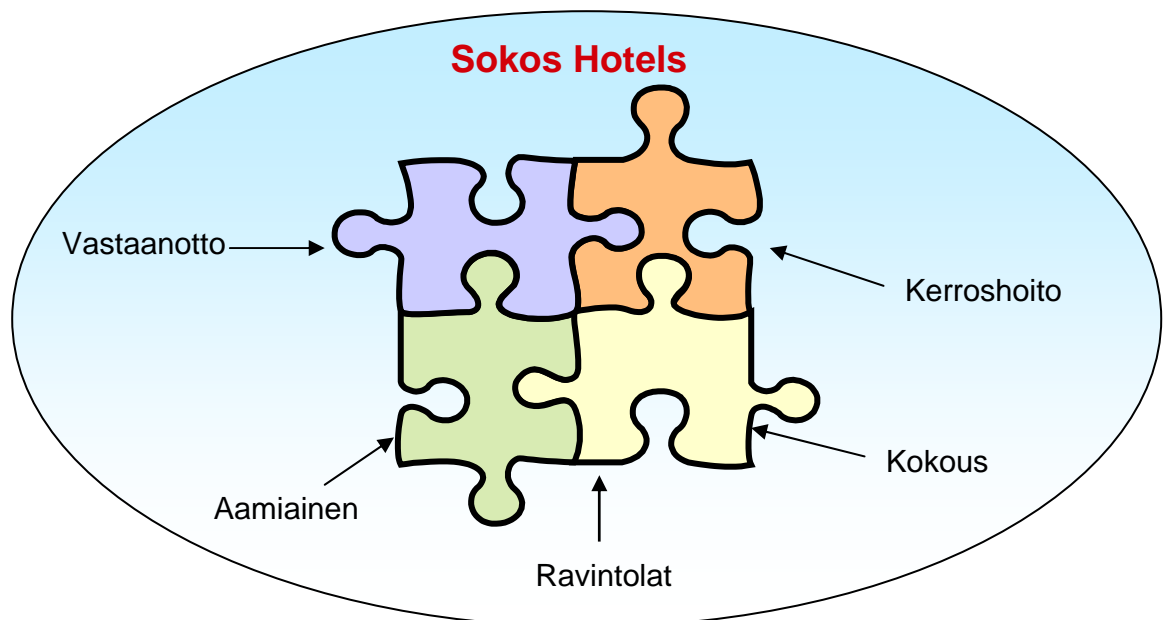
Peeässä on alueellisen hyvinvoinnin kasvattamiseen tähtäävä osuustoiminnallinen yritys, jonka omistavat pohjoissavolaiset ihmiset. Osuuskaupan olemassaolon tarkoitus on etujen ja palvelujen tuottaminen sitoutuneille asiakasomistajille. Kaikki päätökset, valinnat ja linjat tehdään tätä ajatusta noudattaen, maakunnallisella tasolla, alueen omien ihmisten voimin.

7 SOKOS HOTEL PUIJONSARVI

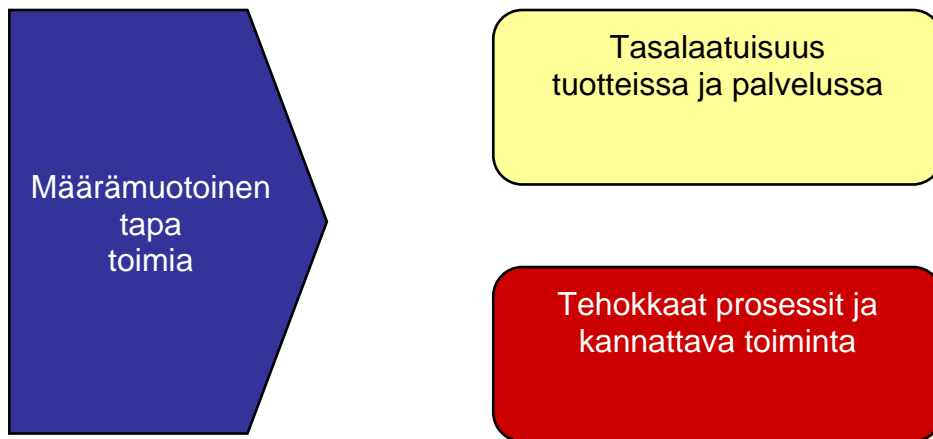
7.1 Visio



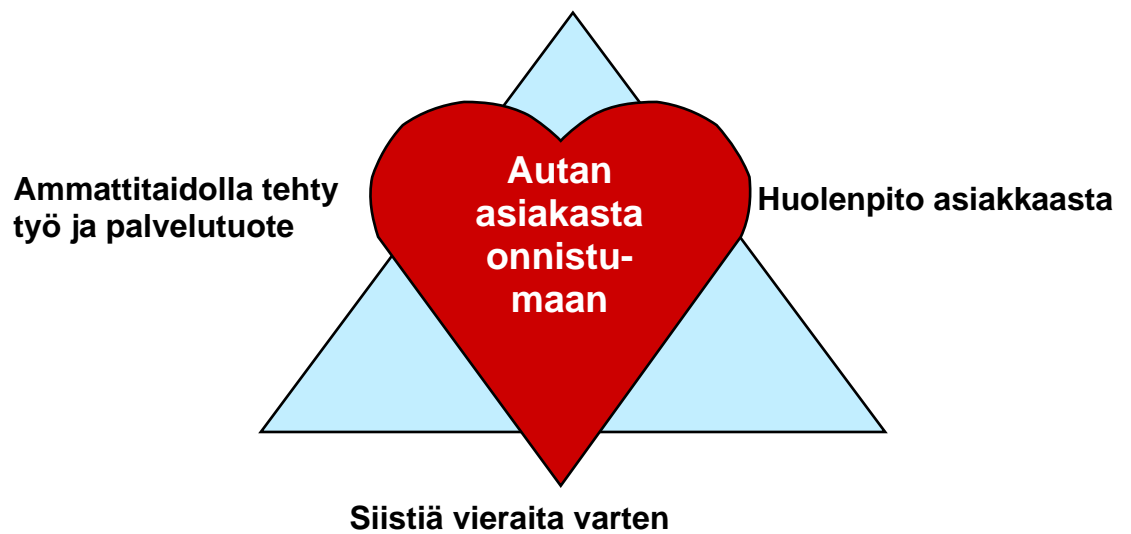
7.2 Mistä syntyy asiakkaan mielikuva palvelusta?



7.3 Mikä on konsepti?



7.4 Sokos Hotels asiakaslupaukset



7.5 Sokos Hotel Puijonsarvessa käytettävät kanta-asiakaskortit

7.5.1 S-etukortti

Sokos Hotel Puijonsarvi kuuluu S-ryhmään, joten kaikissa hotellin yksiköissä käy S-etukortti. Vihreä S-etukortti on koko S-ryhmän asiakasomistajuuden tunnus. Maksamalla osuusmaksun (kertamaksu) johonkin alueosuuskauppaan, asiakas saa käyttöönsä S-etukortin ja hänestä tulee alueosuuskaupan asiakasomistaja. S-ryhmän toiminta-ajatus on tuottaa etuja sitoutuneille asiakasomistajille. Hotelliketjujen tulee ketjuna tukea tuota tavoitetta ja tarjota asiakasomistajien tarpeisiin houkuttelevia etuja ja tuotteita.

Asiakasomistaja saa:

- Etuja ja tarjouksia S-ryhmän toimipaikoista ja etu- ja bonuspartnereilta.
- Bonusta kaikista ostoista S-ryhmän toimipaikoissa ja bonuspartnereiden toimipaikoissa (HotRa puolella tietyin rajoituksin).
- Korkoa osuuspääomalle (useimmista osuuskaupoista).
- Ylijäämän palautusta. Osuuskaupat voivat palauttaa osan kertyneestä ylijäämästä takaisin asiakasomistajille.
- Yhteishyvä- tai Samarbete-lehden kotiin kerran kuukaudessa.
- Erilaisia asiakasomistajille suunnattuja tapahtumia, mm. asiakasomistajaristeilyt.

S-etukortti sitouttaa asiakasta S-ryhmään. Keskittämällä kaikki ostokset S-ryhmän toimipaikkoihin hän säästää selvää rahaa, koska osuuskauppa maksaa bonusta kaikkien ostosten loppusummasta jopa 5 %. Ostojen keskittäminen kannattaa!

S-etukortin vahvuudet ovat sitoutunut asiakaskunta (osuusmaksuun liittyvä harkinta, alueellisuus), kilpailijoita palkitsevampi ja selkeämpi konsepti sekä hyvä ja käyttökelpoinen asiakastietokanta.

S-etukorttiin voi liittää myös tili- ja luotto-ominaisuudet, jolloin S-etukortti toimii myös maksuvälineenä. S-etukortti on talouskohtainen ja suunniteltu yksityistalouden käyttötarkoituksiin. Se ei ole siis yritysten eikä organisaatioiden kortti. Yksityistaloudessa voi perheenjäsenillä olla useita S-etukortin rinnakkaiskortteja.

Asiakasomistaja saa bonusta hotelleissamme tehdyistä ostoksista seuraavin ehdoin:

1. Asiakas maksaa omalla henkilökohtaisella maksuvälineellä eli käteinen, pankkikortti, S-etukortti, Visa tai muu omalla nimellä varustettu luottokortti, S-ryhmän lahjakortit sekä tietyin ehdoin matkatoimiston voucher. Voucherilla maksettaessa bonusta saa, kun kyseessä on lista-, event- tai asiakasomistajahinta, EI matkatoimiston nettohintaa.
2. Kortinhaltija yöpyy itse huoneessa. Toiselle ei voi varata asiakasomistajahintaista majoitusta, ellei kortinhaltija itse yövy huoneessa. Eli asiakasomistajahinta edellyttää vähintään yhden majoittuvan asiakasomistajan per huone.
3. Kyseessä on yksityistalouden majoitus, siis esimerkiksi listahinta, asiakasomistajahinta, vapaa-ajan kampanjahinta, etusetelihinta ja S-ryhmän henkilökuntahinta. HUOM. Yrityssopimushinnat, VES -hinta, lentoyhtiöiden crew -hinnat ja matkatoimistojen/matkanjärjestäjien nettohinnat eivät oikeuta bonuksiin. HUOM! Mikäli asiakas yöpyy "Yö hotellissa" -lahjakortilla, on hän oikeutettu bonuksiin, mikäli hänellä on S-etukortti. Lahjakortin ostaja ei saa bonuksia.

Hotellien vapaa-ajan ryhmähinnoista (esim. sporttihinnoista) myönnetään bonusta, kun asiakasomistaja maksaa itse oman osuutensa laskusta. Bonusta ei siis saa antaa koko ryhmän majoituksista, vaikka yksi S-etukortin haltija maksaisikin koko laskun. HUOM! Asiakasomistajille ei myönnetä bonusta hotelleissa kun:

- Asiakas haluaa summan laskutukseen.
- Hotelleissa bonusta ei myönnetä yrityssopimushinnoista, VES -hinnoista, lentoyhtiöiden crew -hinnoista ja matkanjärjestäjien/matkatoimistojen nettohinnoista.
- Kun asiakas maksaa yrityksen nimellä varustetulla luottokortilla tai muulla yrityskortilla. Yrityksen luottokortin tunnistaa siitä, että yrityksen nimi on kirjoitettu korttiin kohokirjaimin. Huom. Yrityksen nimi voi olla korttiin painettuna kuvana, jolloin kyseessä on yksityishenkilön luottokortti.
- Kortinhaltija ei itse yövy huoneessa.

Bonukset ja asiakasomistajatuotteet ravintoloissa:

- S-ryhmän ravintoloiden asiakasomistajaedut ja bonukset on tarkoitettu yksityisille asiakasomistajatalouksille, EI ryhmille.
- Bonusta voi saada koko seurueen ostoista, mikäli ko. asiakasomistaja maksaa koko laskun itse omalla henkilökohtaisella maksuvälineellään.
- Ravintoloissa myös lounassetelillä maksettaessa saa bonusta.
- Asiakasomistajahintaisia tuotteita, kuten asiakasomistajaviinit tai ruoka-annokset, myydään vain yksittäisille asiakasomistajille ja heidän pöytäseurueelleen, silloin kun laskun maksaa asiakasomistaja itse. Muut asiakkaat voivat ostaa näitä tuotteita normaalihintaisina.
- Ravintoloissa isoista juhlatilaisuuksista, mm. häistä ja hautajaisista, myönnetään bonusta, mikäli asiakasomistaja maksaa laskun omalla henkilökohtaisella maksukortillaan tai käteisellä. Suositus on kuitenkin, että asiasta sovittaisiin jo tilausvaiheessa.

Hintaedut hotelleissa ja ravintoloissa:

- – 9€/huone/vrk alennusta normaaleista huonehinnoista ja vapaa-ajan paketeista.
- Ravintoloissa asiakasomistajaviinit etuhintaan ja erikoishintaisia ruoka-annoksia listalta.

7.5.2 S-Card

S-Card on työmatkustajan kanta-asiakaskortti, joka tarjoaa asiakkaalle monipuolisia etuja Sokos Hotelleissa, Suomen Radisson SAS –hotelleissa sekä joissakin Holiday Club –kylpylähotelleissa. Nämä Holiday Club –hotellit ovat Holiday Club Turku, Holiday Club Vuokatti, Holiday Club Kuusamon Tropiikki, Holiday Club Oulun Eden, Holiday Club Saariselkä sekä Holiday Club Tampereen kylpylä. S-Cardin etuja voi hyödyntää työmatkoilla kaikissa edellä mainituissa paikoissa sekä seuraavissa S-ryhmän ketjuravintoloissa Suomessa: Amarillo, Buffa, Fransmanni, Memphis, Rosso, Sevilla ja Torero. Osa eduista saatavilla myös Sokos Hotel Virussa, Tallinnassa. S-Card –edut voi käyttää hyväksi majoituksessa listahinnalla, keskittämissopimushinnalla tai valtion virkamieshinnalla. Kun kaksi S-Card –asiakasta yöpyy kahden hengen huoneessa, molemmat saavat kaikki edut ym. hinnoille.

Käyttäjätasot

S-Cardissa on kaksi tasoa, S-Card ja S-Card Premium. S-Card Premium –kortin saa, kun ostot S-Cardilla ylittävät voimassaolovuoden aikana 3600 €. Premium-tasolle nousseet tarkastellaan kuukausittain.

Kortin hankkiminen

S-Card –liittymismaksu on 25 €/12 kk, uusinta 25 €/12 kk. Kortin voi lunastaa Sokos Hotelleista, Suomen Radisson SAS –hotelleista tai edellä mainituista Holiday Club –kylpylähotelleista. S-Cardin voi myös uusia hotelleiden vastaanotoissa tai maksamalla kotiin lähetettävän uusimislaskun.

Edut S-Cardilla

S-Cardin edut saa voimassaolevalla kortilla tai Heti-kortilla, jonka saa maksamalla liittymismaksun Sokos Hotelliin. Vanhentuneet S-Cardit hyväksytään uusintamaksukuitin kanssa.

Palveluedut

S-Cardilla saa mm. seuraavat palveluedut Sokos Hotelleista (myös Sokos Hotel Viru), Suomen Radisson SAS –hotelleissa, edellä mainituista Holiday Club –kylpylähotelleissa, hotellien ravintoloissa sekä seuraavissa S-ryhmän ketjuravintoloissa: Amarillo, Buffa, Fransmanni, Memphis, Rosso, Sevilla ja Torero.

S-Card –seteli

Yöpyessään S-Card arkihinnalla, asiakas saa 12 €arvoisen S-Card –setelin, joka on voimassa 6 kk. Seteli käy maksuvälineenä ravintolapalveluihin Suomen Sokos Hotellien, Suomen Radisson SAS –hotellien ja edellä mainittujen Holiday Club –kylpylähotellien ravintoloissa sekä seuraavissa S-ryhmän ketjuravintoloissa Suomessa: Amarillo, Buffa, Fransmanni, Memphis, Rosso, Sevilla ja Torero. Sen voi vaihtoehtoisesti käyttää mm. Pay-TV:n, pysäköinnin, puheluiden tai minibar-ostosten maksamiseen yöpymisen aikana setelin myöntäneessä hotellissa. Sokos Hotel Virussa on käytössä oma S-Card –seteli, arvo 150 EEK.

S-Card –setelin arvon ylittävän osuuden ostokset asiakas maksaa itse. Seteleistä ei anneta vaihtorahaa eikä käyttämätöntä seteliä hyvitetä. Seteli ei käy osamaksuna huonehinnasta tai tilavuokrasta. Seteli on henkilökohtainen.

Iltapäivälehti

Iltapäivälehti veloituksetta vastaanotosta asiakkaalle majoittuessaan.

Perhe-etu

Perheenjäsen yöpyy veloituksetta samassa kahden hengen huoneessa työmatkalla.

Iltaravintolaetu

Vapaa pääsy hotellin iltaravintolaan asiakkaan yöpyessä normaaleina arki-iltoina (ma-to).
Erikoisiltoina hotellikohtaiset sisäänpääsymaksut.

Vapaa-ajan etu

Vapaa-aikana (pe-su ja kesäaikaan) majoitus S-Card –erikoishinnoilla Asiakkaan majoittuessa vapaa-ajan hinnoilla (viikonloppuina ja kesäaikaan), asiakas kerryttää S-pisteitä, mutta muut S-Card –palveluedut eivät ole voimassa. S-Card –palveluedut ovat voimassa, kun asiakas maksaa normaalin listahinnan, keskittämissopimushinnan tai valtion virkamienhinnan.

Hotellikohtaisen edut

Vaihtuvat kausiedut

Hotellimme tarjoavat S-Card –asiakkaille yhteistyökumppaneiden kanssa myös monia kausikohtaisia etuja. Esim. kuntosalilippuja, elokuvalippuja, drinkkilippuja...

Sokos Hotel Viru

S-Card –palveluedut saa myös Sokos Hotel Virussa. Toistaiseksi Sokos Hotel Virussa ei voi kerätä S-pisteitä, mutta muualta kertyneitä S-pisteitä voi käyttää Sokos Hotel Virussa ja hotellin ravintoloissa. Sokos Hotel Virussa on käytössä oma S-Card –seteli, arvo 150 EEK.

S-Card Premium –lisäedut

Premium-tason S-Cardilla saa kaikkien perustason etujen lisäksi seuraavat lisäedut: vuosimaksuton kortti, huoneluokan korotus Superior- tai Business –luokkaan varaustilanteen salliessa, ensisijainen saatavuus S-pistellä maksettavaan vapaayöhön.

S-pisteet

S-pisteitä saa Suomessa majoitus- ja ravintolaostoista Sokos Hotelleissa, Radisson SAS –hotelleissa, Holiday Club –kylpylähotelleissa, hotellien ravintoloissa sekä seuraavissa S-ryhmän ketjuravintoloissa: Amarillo, Buffa, Fransmanni, Memphis, Rosso, Sevilla ja Torero,

kun laskun loppusumma on enintään 3400 €. Asiakas saa pisteet kotiin postitettuina S-piste –seteleinä, jotka ovat voimassa 12 kk. Ne käyvät maksuvälineenä kaikissa edellä mainituissa paikoissa. Asiakas voi ostaa pisteillä mm. ruokaa, juomaa tai majoituspalveluja.

S-pisteitä maksetaan S-pisteseteleinä neljä kertaa vuodessa. S-pisteitä maksetaan, kun ostot ylittävät 500 € kortin voimassaoloaikana (12 kk). Kortin uusinnan yhteydessä tai uuden laskentajakson alkaessa ostot nollaantuvat ja S-pisteiden laskenta alkaa alusta.

S-pisteillä voi maksaa joko osan tai koko laskun edellä mainituissa paikoissa. S-pisteseteli luovutetaan ravintolassa ennen tilauksen tekemistä. S-pisteitä ei vaihdeta rahaksi eikä niistä anneta vaihtorahaa. Seteleitä voi luovuttaa toiselle henkilölle.

Majoittuminen S-pisteillä viikonloppuna

Jos asiakas käyttää S-pisteitä maksuvälineenä majoittumiseen viikonloppuna (pe-su), tulee pisteitä olla vähintään 34 € arvosta/huone/vrk. Poikkeuksina Sokos Hotel Koli, Sokos Hotel Tahkovuori, Sokos Hotel Viru, Radisson SAS Plaza Hotel, Helsinki ja Radisson SAS Royal Hotel, Helsinki, joissa pisteitä tulee olla vähintään 65 € arvosta/huone/vrk.

S-Card -verkkopalvelu

S-Card –verkkopalvelu on liikkuvan työmatkaajan hyödyllinen apuväline. Sieltä näkee hotellikohtaiset korttitapahtumat enintään 2 päivän viiveellä, joten sieltä voi säännöllisesti tarkkailla kortin saldon ja S-pisteiden kehittymistä. Palvelu löytyy osoitteesta www.sokoshotels.fi kohdasta S-Card.

7.5.3 American Express

American Express Membership Rewards on American Expressin oma kansainvälinen lojaaliteettiohjelma, jolla palkitaan uskollisia American Express -kortin käyttäjiä. Korttia käyttämällä asiakas kerää Membership Rewards -pisteitä, joilla hän voi lunastaa itselleen ja perheelleen monia hienoja palkintoja. Pisteet eivät vanhene jäsenyyden aikana. Palkintovaihtoehtoina on mm. lentoja, hotelliöitä, autonvuokrausta, risteilyjä, elokuvalippuja, kukkia ja aikakauslehtiä.

Sokos Hotellit on allekirjoittanut yhteistyösopimuksen American Expressin kanssa koskien sen kanta-asiakasohjelmaa nimeltään Membership Rewards. Membership Rewards -ohjelmassa asiakas ansaitsee pisteitä ostoistaan American Express -maksukortillaan. Sokos Hotelleiden ja American Expressin solmiman sopimuksen mukaan Membership Rewards -asiakas voi yöpyä ansaitsemillaan pisteillä palkintoyön Sokos Hotelleissa. Yhteen palkintoyöhön asiakas tarvitsee 12.000 pistettä. Suljetut päivät ilmoitetaan etukäteen Amexille kaksi kertaa vuodessa. Palkintoyön voi käyttää viikonloppuisin ja kesäaikana joka päivä. Huom. palkintosetelit eivät käy Sokos Hotel Kolilla, Sokos Hotel Tahkovuorella ja Sokos Hotel Virussa.

7.5.4 Finnair Plus

Finnair Plus on Finnairin oma kanta-asiakasohjelma. Keskittämällä lentonsa Finnairille tai muihin One World Alliance -lentoyhtiöihin, asiakas ansaitsee Plus-pisteitä, joita hän voi käyttää Finnairin ja sen partnereiden palveluihin.

Sokos Hotellien ja Finnair Plussan yhteistyösopimuksen piiriin kuuluvat kaikki Sokos Hotellit Suomessa.

Yhteistyösopimuksen puitteissa Finnair Plus -jäsenet voivat:

- Kerätä 500 pistettä / yö, arki- ja viikonloppuhintaisista yöpymisistä Sokos Hotelleista. Kampanja- ja muut erikoishinnat eivät kerrytä pisteitä, ellei niin ole erikseen mainittu. Finnair Plus -jäsenille suunnatuissa kampanjoissa pisteet kerääntyvät aina.
- Kerätä pisteitä ravintolaostoistaan ilman yöpymistä
- Käyttää keräämiään Finnair Plus -pisteitä palkintoyöpymisiin Sokos Hotelleissa (pl. Viru) viikonloppuisin (pe-ma). Yksi palkintoyö Sokos Hotellissa maksaa Finnair Plus jäsenelle 20.000 pistettä/yö/2 hh. Jäsenet tilaavat itselleen Finnair Plus -palvelukeskuksesta palkintovoucherin (viimeistään 14 vrk ennen aiottua majoittumista), jonka luovuttavat Sokos Hotellille sisäänkirjautumisen yhteydessä. Myös Finnair Plus -kortti on esitettävä majoittauduttaessa palkintovoucherilla.

Finnair Plus -jäsen ansaitsee Finnair Plus -pisteitä yöpymisestään Sokos Hotelleissa maksamalla pisteiden myöntämiseen oikeuttavan arki- tai viikonloppuhinnan. Näitä pisteiden

myöntämiseen oikeuttavia hintoja ovat: Event-, rack-, corporate-, konsortia, best-, vol- ja ves-hinnat, yritysten viipymähinnat, yhteistyökumppaninhinnat, BCM hinta, viikonloppu- ja viikonloppuviipymähinnat.

HUOM! ASIAKASOMISTAJAHINNOISTA JA MUISTA ERIKOISHINNOISTA EI MYÖNNETÄ FINNAIR PLUS -PISTEITÄ!

8 VASTAANOTTO

8.1 Vastaanoton keihäänkärjet

- Olemme asiakkaalle emäntiä ja isäntiä
 - toivotamme vieraat aina lämpimästi tervetulleiksi
 - kysytään kiinnostuneina asiakkaalta, onko palvelu toiminut hyvin
 - asiakasta autetaan joka tilanteessa
 - katse on asiakkaassa 50 % palvelun kestosta
- Asiakasomistajat ja S-Card –asiakkaat ovat hotellin kanta-asiakkaita
 - kaikilta työmatkustajilta kysytään S-Cardia
 - kaikilta vapaa-ajanmatkustajilta kysytään S-Etukorttia
 - huolehditaan, että asiakas saa kaikki korttiedut pyytämättä
- Vastaanotossa on siistiä ja tavarat ovat järjestyksessä
 - vastaanottotiskillä on vain matkustajakortit, kyniä ja S-Card –
kuukauden etu esiteltyinä
 - vastaanottotiskin tausta on siisti
 - kalusteet ja lehdet ovat järjestyksessä
 - henkilökunnalla on Sokos Hotels –työvaatteet päällä ja nimikyltti rinnassa
 - Sokos Hotels –logo näkyy kaikissa asiakkaalle annettavassa materiaa-
lissa ja hotellin omissa tiedotteissa

8.2 Vastaanoton käsikirja

Työasu:

Naiset

- Sokos Hotels jakku (kesällä raidallinen kauluspaita + liivi)
- Ruskeat (tai mustat) suorat pitkät housut (tai hame)
- Raidallinen kauluspaita (kesällä pakollinen jos ei käytä jakkua)
- Mustat kengät
- Ihonväriset sukkahousut
- Nimikyltti

Miehet

- Sokos Hotels puku
- Sokos Hotels solmio
- Raidallinen kauluspaita
- Mustat kengät
- Tummat sukat
- Nimikyltti
- Kesällä raidallinen lyhythihainen kesäpaita + liivi.

Yleisen ulkonäön tulee olla huoliteltu ja yhdenmukainen kollegoiden kanssa.

Yleinen palvelu:

- Asiakasta tervehditään aina ensin ja hymyssä suin, ennen kuin asiakas pääsee tervehtimään meitä
- Olen aidosti kiinnostunut asiakkaista
- Mikäli palvelutilanteessa vastataan puhelimeen, asiakkaalta on pyydettävä siihen lupa.
- ”Hyvän päivän toivotus” puhelimeen vastattaessa
- Asiakasta kuunnellaan aina loppuun asti häntä siinä keskeyttämättä (esim. reklamaatiotilanteet) ja palvellaan hänet parhaalla mahdollisella tavalla loppuun asti

- Valitustilanteissa pyritään asiat korjaamaan mahdollisuuksien mukaan paikan päällä (kts. erillinen ohje)
- Olen tietoinen hotellin ja kaupungin tapahtumista

Erillistehtävät aamuvuorossa:

- Päivän varausten (huone, sauna, kokoukset) läpikäynti (eritoten täysinä päivinä)
- Ulkolaisten ja isojen suomalaisten bussiryhmien blokkaus ja avainten teko etukäteen
- Rymyryhmät esim. urheiluporukat tms. sijoitetaan samaan kerrokseen ja viimeiseen saakka vältetään sijoittamasta yksittäisiä matkustajia ryhmien väliin.
- Aulatilojen siisteydestä huolehtiminen: roskien poiskerääminen tuulikaapista ja aulasta, vastaanottotiskin järjestys pidettävä siistinä. Aulatilun esitehyllyn, tuolien ja pöydän siisteys ja järjestys sekä aulan irtomaton oikaisu tarvittaessa.
- Maanantai aamuisin ja joka kuukauden 1. päivä Reetta Tiilikaiselle sähköpostitse viikkomyynnit ennen klo. 12.00.
- Finnairin miehistöhuoneiden avainten teko.

Erillistehtävät iltavuorossa:

- Check-In: Profiilien täyttäminen (nimi, osoite, kieli, kansalaisuus), tarkista laskutettavan yhtiön nimi&osoite
- Minibaarien tarkistus vertaamalla guest linkistä otettavaa raporttia Fidelion minibar – raporttiin (kts. erillinen ohje!)
- Aulatilojen siisteydestä huolehtiminen: roskien poiskerääminen tuulikaapista ja aulasta, vastaanottotiskin järjestys pidettävä siistinä. Aulatilun esitehyllyn, tuolien ja pöydän siisteys ja järjestys sekä aulan irtomaton oikaisu tarvittaessa
- Perjantaina Savon Sanomista ”huvit ja leffat”
- Sunnuntaina pölyjen pyyhkiminen, kukkien kastelu ja ”filen”tyhjennys.
- Sunnuntaina tehtyjen faxivarausten mapitus ja arkistointia tarvittaessa
- Finnairin miehistöhuoneiden avainten teko

Erillistehtävät yövuorossa:

- Löytötavaroiden postitus erillisohjeen mukaisesti
- Revenue-taulukoiden täyttö erillisohjeen mukaisesti

- Aulatilojen siisteydestä huolehtiminen: roskien pois kerääminen tuulikaapista ja aulasta, vastaanottotiskin järjestys pidettävä siistinä. Aulatilanteen esitehilyyn, tuolien ja pöydän siisteys ja järjestys sekä aulan irtomaton oikaisu tarvittaessa.
- Seuraavan päivän varaustilanteen tarkistus ja blokkaukset (tuolivaraukset, lisävuoteet, erikoistoiveet jne...)
- Vippien blokkaukset ja info Fransuun ja Bistron. Kantisten upgrade tilanteen mukaan.
- Finnairin aamiaisen esille laitto erillisohjeen mukaisesti.
- Päivän lehtien vienti Finnairin ”crew loungeen”

Varaukset:

- Faxvarausten teko yhteisvastuullisesti myyntipalvelun kanssa
- Jos vastaanotossa on ylimääräistä aikaa autetaan myyntipalvelua ryhmien nimilistojen syöttämisessä koneelle
- Jokainen ryhmävarauksen tekijä on velvollinen huolehtimaan, että varauksen veloitushojeet ovat asiakkaan haluamalla tavalla ja että siitä info on syötetty remarks – riville esim. yhteislaskutus. Sama koskee myös yksittäisiä varauksia.
- Nightin bändivarauksia varten on hintakoodi SISLA ja hinta 35€/1 hh ja 2hh
- Huom! Complimentary – huonevarauksia on lupa tehdä vain Mikalla ja Niinalla
- Puijonsarven oma henkilökunta, heidän vanhemmat ja sisarukset voivat yöpyä hotellissa 45€/huone/vrk. Tähän tulee kuitenkin aina joka kerta erikseen kysyä Niinan tai Mikan lupa. Hinnan saatavuus riippuu hotellin varaustilanteesta.
- Muille ystäville ja tuttaville on mahdollista saada hyvin tapauskohtaisesti 60 €/huone/vrk. Myös tähän on lupa kysyttävä joka kerta Niinalta tai Mikalta.
- Yli 50 henkilön ryhmien hinta täytyy aina tarkistaa Niinalta tai Mikalta.

Kassa:

- Meillä toimii sokkotilitysjärjestelmä Massi
- Kassat ovat aina henkilökohtaisia ja jokaisella on niistä henkilökohtainen vastuu.
- Vuorossa olevalla harjoittelijalla ei ole kassavastuuta vaan hän käyttää vuorossa olevan työntekijän kassaa.
- Työvuoroon tullessa otetaan kassakaapista Reklan toimittama kassamoduuli ja se kuitataan pohjakassan seurantaan, joka löytyy respan keskimmaiselta koneelta.

- Pohja tulee laskea, että se täsmää. Summa on 397€.
- Kun työvuoro päättyy ei kassaa lasketa vaan se laitetaan kokonaisuena Reklan toimitamaan turvapussiin.
- Turvapussiin täytetään kassanumero, osastonumero, päivämäärä ja oma nimi sekä vastaanottajaksi Rekla.
- Kassassa oleva käteismyynti tulee kirjata massiin erillisohjeen mukaisesti.
- Turvapussi toimitetaan kassakaappiin odottamaan yövuoroa, joka kokoaa pussit koontiturvapussiin, johon laitetaan kaikki sen päivän turvapussit.

Asiakaspalautteen käsittely:

- Asiakaspalaute pyritään hoitamaan ensisijaisesti ”tässä ja nyt”. Kiitän palautteesta ja varmistan, että asiakas poistuu tyytyväisenä.
- Jos valtuuteni ei riitä asian ratkaisemiseen otetaan ensisijaisesti yhteyttä osaston esimieheen tai vuoropäälliköihin.
- Jos tilanne on akuutti, huonehinnasta on lupa antaa hyvitystä seuraavasti;
 - Suiten hinnasta –20%
 - Muista huoneista –10%
 - Etuseteli
 - Drinkkilippu
- Tapahtuneesta hyvityksestä tieto esimiehen työpöydälle tai vuoropäälliköiden postipakkiin. Myös asiakkaan yhteistiedot otetaan muistiin, jotta häneen voidaan olla myöhemmin yhteydessä tapahtuneesta.
- Kaikista hyvityksistä ja laskun korjauksista liitetään tilityksen mukaan selvitys, josta tulee ilmetä;
 - laskun numero, jota on hyvitetty
 - uuden laskun numero, jolla veloitus on
 - korjaajan nimikirjoitus ja päiväys
 - selvitys tapahtuneesta
- Sama pätee paid out'eihin, ennakoihin ja vähennyksiin, näistä laitetaan selvitys tilityksen kansilehteen.

8.2.1 Yleiset pelisäännöt

- Töissä ei saa esiintyä alkoholin vaikutuksen alaisena
- Työvuorolistaan tehtävät muutokset hyväksytetään joko osaston päälliköllä tai vuoropäälliköllä
- TV pidetään aamulla auki aamu-uutisten ajan, päivällä se on kiinni ja avataan illalla/iltapäivällä vain jos asiakas sitä pyytää. Jos asiakkaita ei ole TV:tä katsomassa, se suljetaan.
- Kaikki syöminen ja juominen tiskin takana on kielletty
- Tupakointi paikat henkilökunnalle ovat Nightin lastaussilta (päiväsaikaan) ja pääraukennuksen parkkipaikka (yöaikaan).
- Jos vastaanotto joudutaan jättämään yksin hetkeksi, tiskille laitetaan standby: ” Pieni hetki, palaan pian” sekä kassan avaimet otetaan mukaan.
- Kaikki ohjeistukset tulevat sähköpostin kautta ja jokainen on vastuussa siitä, että käy infon sieltä lukemassa; lisäksi CTRL + F8
- Jokainen vuoro huolehtii ajankäytön organisoinnista työvuoronsa aikana niin, että kaikki työvuoroon kuuluvat tehtävät on hoidettu ennen vuoron vaihtoa. Poislukien tapauskohtaisesti projektiluonteiset ja muut erikoisluonteiset tehtävät, jotka on delegoitu osastopäällikön tai vuoropäällikön toimesta.
- Normaaliin työaikaan sisältyvistä työtehtävistä ei makseta ylityökorvauksia.
- Myyntipalvelun tiloihin ei saa laittaa mitään asiakkaan omaisuutta, vaan se viedään matkalaukkuvarastoon. Myös saapuvana postina tulevat isot paketit asiakkaille toimitetaan sinne. Mikäli päälliköille saapuu jotain suurta pakettipostia, sitä säilytetään 1 vrk mypassa ja sen jälkeen toimitetaan matkalaukkuvarastoon. Tällöin päällikölle lähetetään viestiä paketin siirrosta sähköpostilla.
- Jos huomaatte, että miehityskuviot vastaanotossa eivät ole kohdallaan tuleville päi-ville niin ottakaa välittömästi yhteyttä vuoropäällikköön tai osastonesimieheen, että asia saadaan korjattua. Jos tilanne alkaa ti - to välisenä aikana näyttää 80 saapuvaa tai lähtevien huoneiden määrä, niin tilanteeseen tulee reagoida.
- -Työvuoroon tulee saapua aina ajoissa, mielellään 5 min. ennen vuoronvaihdetta.
- Vapaatoiveita työvuorolistoisiin saa esittää ja ne pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.

8.3 Palvelukortit

8.3.1 Ennen asiakaskontaktia

- Olen valmiina aloittamaan työvuoroni sovittuun aikaan
- Työasuni on siisti ja konseptin mukainen
- Olen ylpeä hotellistani ja tuon sen esille olemuksellani kaikissa vuorovaikutustilanteissa
- Olen selvillä hotellin/alueen tapahtumista ja niihin liittyvistä asiakasta kiinnostavista tiedoista
- Varmistan, että aula- ja vastaanottotilat ovat siistit ja kaikki tarvittava materiaali käden ulottuvilla
- Tervehdin ja huomioin kaikki talon työntekijät kohdatessani
- ”Savolainen läimäytys”, työkaverin huomiointi
- Kerrotaan kollegalle hotellin ja kaupungin tapahtumista vuoronvaihteessa → tiedonkulku
- Lehtihylly aina ajan tasalla
- Huoneiden upgrade aktiivisesti

8.3.2 Asiakkaan vastaanottaminen

- Huomioin/tervehdin saapuvan asiakkaan/seurueen välittömästi vaikka palvelisin toista
- Huomioin lapsiasiakkaat katsomalla heitä silmiin ja antamalla give-away –lahjat
- Teitittelen tuntematonta asiakasta
- Kuuntelen asiakasta

- Neuvon asiakkaalle reitin huoneeseen ja varmistun, että asiakas tuntee hotellin palvelut
- Olen ylpeä hotellistani ja tuon sen esille olemuksellani kaikissa vuorovaikutustilanteissa
- Annan asiakkaan päättää milloin palvelutapahtuma päättyy
- Kanta-asiakaskorttien kysyminen
- Asiakas huomioidaan ennen kuin asiakas huomioi meidät
- Persoonallinen kantisten huomioiminen
- Asiakkaan viime hetkenkin toiveiden toteuttaminen

8.3.3 Asiakkaan neuvominen ja ongelman ratkaisu

- Kuuntelen asiakasta, esitän tarkentavia kysymyksiä, otan ongelman omakseni ja osoitan kykyä ja halua ratkaista ongelma
- En päästä asiakasta lähtemään ennen kuin olen varmistunut, että ongelma on ratkennut kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla
- Käytän aktiivisesti apuvälineitä, esim. nettiä, tiedonhankintaan sekä hyödynnän kollegoiden osaamista
- Olen ylpeä hotellistani ja tuon sen esille olemuksellani kaikissa vuorovaikutustilanteissa
- Aito kiinnostus asiakkaista
- Tiedon välittäminen kollegalle
- Empaattisuus
- ”Väli-vipit”

8.3.4 Asiakkaan lähteminen

- Huomioin asiakkaan heti tervehdyksellä, vaikka palvelisin toista
- Käyn luontevasti läpi asiakkaan laskun ja varmistan, että minibar- ja ravintolasiirrot ovat oikein
- Tarjoudun tekemään uuden varauksen seuraavaa vierailua varten
- Tiedustelen luontevasti viihtyikö asiakas vieraanamme
- Tiedustelen tarvitseeko asiakas taksia, ajo-ohjeita tms.
- Annan asiakkaan päättää, milloin palvelutilanne päättyy
- Toivotan asiakkaan tervetulleeksi uudelleen vieraaksemme
- Varmistellaan, että mahdollinen ongelmatilanne on tullut ratkaistuksi → tiedonkulku kollegoiden kesken
- Tarjoudutaan tekemään seuraava hotellivaraus → oma hotelli + muut Sokos-hotellit

8.3.5 Asiakaspalautteen käsittely

- Keskityn kuuntelemaan asiakasta ja teen tarvittaessa selventäviä lisäkysymyksiä
- Osoitan, että olen aidosti kiinnostunut asiakkaasta
- Pahoittelen, pyydän anteeksi ja tuon selkeästi esille, että hoidan asiaa
- Kerron, mitä aion/voin tehdä asian ratkaisemiseksi
- Jos minulla ei ole valtuuksia ratkaista asiaa, vien asiakkaan päätösvaltaisen henkilön luo
- Pyrin ratkaisemaan asian ”tässä ja nyt”
- Käänän palautteesta ja varmistan, että asiakas poistuu tyytyväisenä

- Jälkihoidon varmistaminen
- Palautteen välittäminen (positiivinen) muille osastoille
- Kerrotaan, kuka on asiakkaaseen tarvittaessa yhteydessä

8.3.6 Esimiestyö

- Osallistun säännöllisesti asiakaspalvelutyöhön työvuorolistan mukaisesti
- Olen aidosti kiinnostunut asiakkaiden viihtymisestä
- Tervehdin poikkeuksetta kaikkia asiakkaita ja henkilökunnan jäseniä
- Toimin ja käyttydyn kuten esimiesasema vaatii
- Liikun säännöllisesti asiakastiloissa ja huolehdin omalta osaltani tilojen viihtyisyydestä (laadunvalvonta)
- Osoitan kaikessa toiminnassani, että olen ylpeä hotellistani, henkilöstöstäni ja omasta tehtävästäni
- Kiinnittää huomiota ja palkitsee työntekijöitä hyvästä suorituksesta
- Huomioi kaikki epäkohdat riippumatta mikä osasto on kyseessä

8.4 Tehtäväkortit

3.3.1 Yövuoro

Tehtävät jakaantuvat kolmeen osaan:

I. Tehtävät ennen yöajoa

- osa on pakko tehdä ennen yöajoa
- osan voi ja kannattaa tehdä ennen yöajoa, koska tällöin on useinkin aikaa
- järjestyksellä ei ole useinkaan väliä, paitsi että ***:llä merkityt kannattaa tehdä juuri ennen yöajoa

II. Yöajo

III. Tehtävät yöajon jälkeen

- näitä ei voi tai ei kannata tehdä ennen yöajoa

PS. MUISTA SAMMUTTAA KALOILTA

VALO YÖKSI!

I. Tehtävät ennen yöajoa

1. Muistitikun vaihto RIS:iin

- laita heti tullessasi töihin, kts. erillinen ohje tikun poistoon
- tikut mypassa kassakaapissa respan lokerossa
- hotellijärjestelmän jokaiselle arkipäivälle oma nauhansa (ma, ti, jne.) ja kuukauden jokaiselle sunnuntaille omansa (kuukauden 1. sunnuntai, kuukauden 2. sunnuntai, jne.)
- ravintolajärjestelmän jokaiselle päivälle oma tikku (ma, ti, jne.) sekä kuukauden jokaiselle 1. päivälle omat tikut (control), tikut säilytetään kassakaapissa 6 vuotta. Merkitse tikkuun päiväys.

- klo 5.00 nauhoille kopioituvat varmuuskopiot
- jos serveriin tai ravintolajärjestelmään on jäänyt edellisen päivän levyke, kello 5.00 siihen kopioituu päivän tapahtumat eli edellisen päivän tapahtumat menettään

PURGE-AJO kuukauden 10. päivä

Ajo tehdään erillisen ohjeen mukaan kts. kohta 8

2. Tarkista **faxit ja **orderit****

- onko seuraavalle päivälle varausfaxeja, joita ei ole laitettu koneelle (laita ennen plockkauksia)
- onko respan lokerikossa ordereita seuraavalle päivälle (huomioi kokouslaskuja avatessasi)
- laita kaikki orderit orderikansioon
- jos on muutos-ordereita, poista vanhat roskeen!

3. Päätä **lähtevät**

- kaikki päätettävä, muuten yöajo ei käynnisty
- löytyy kohdasta menu -> check-out
- jos laskuissa vähänkin epäselvää, siirrä seuraavalle päivälle (periaate ”parempi katsoa kuin katua”)
- jos kokouksen vastuuhenkilö tai koko ryhmä asuu, siirrä lasku seuraavalle päivälle (voi haluta kuitata tai laskutuslisä tulee tuplaten tms)
- huomioi monipäiväisissä kokouksissa, että PM-numero säilyy samana
- reskontralaskujen laskukopioon (meille jäävä kappale) mukaan orderi ja mahdolliset kopiot ravintolalaskuista.

4. Tarkista **saapumattomat**

- löytyy kohdasta menu -> check-in tai reservations -> room assignmt tai front desk -> arrival -> all arrivals, joissa pääset myös käsittelemään varauksia
- siirrä useamman päivän varaus huomiselle, jos luulet tulevan (laita remarkskenttään huomautus ”siirretty eiliseltä” tms.)

- kirjoita sisään, jos aivan varma tulo tai laskutusmahdollisuus (jos esim. ilmoittanut, että tulee yöajon aikana/jälkeen)
- kirjoita sisään, jos varauksessa on valmiina huone, johon on tehty avain (tarkista Ving Card –päätteeltä!)
 - voi olla sisällä, mutta check-in epäonnistunut
 - huomautuskenttään huomautus tyyliin ”asuu kohan?” ja kerro aamuvuorolle
 - ja tietystihän tarkistat majoituskorteista löytyykö ao. ihminen sieltä
- poista varaus, jos asiakas jo asumassa tai jotain muuta sekaannusta (älä peruuta varausta vaan deleteoi se = ei jää asiakkaan historiaan rasitteeksi)
- tsekkaa saapumattomia esim.seuraavasti:
 - jos faxilla tehty varaus, etsi fax ja tarkista onko tiedot siirretty oikein varaukseen
 - tarkista profiilista (front desk -> profile)
 - milloin asunut viimeksi = varauksessa väärä päivä, jos on asunut esim. edellisenä päivänä
 - tarkista asuvista (front desk -> in house)
 - löytyykö samasta firmasta (company) = henkilö vaihtunut
 - löytyykö etunimen perusteella (first name) = sukunimi kuultu tai kirjoitettu väärin
 - löytyykö vähänkään samantapaista nimeä (partial name) = kuultu tai kirjoitettu väärin
 - tarkista telephone operatorista (ctrl + F7) nimen perusteella
 - tästähän näkee myös peruutetut ja varaukset = voi olla tuplavaraus tai väärälle päivälle
 - tarkista peruutetuista (menu -> canceled)
 - voi olla esim. samasta firmasta peruutettuja = jäänyt peruuttamatta
 - tarkista ryhmän perusteella jos on (reservation -> groups -> standard group module -> group name)
 - voi olla esim. että ryhmän PM on peruttu, mutta sen alla olevat varaukset ovat jääneet peruuttamatta
- jos et tee varaukselle mitään, se jää no show –varauksena asiakkaan tiedostoihin ja myös firmojen kohdalle eli epäselvät varaukset voivat vääristää asiakkaan tietoja

- kun talo tulossa täyteen, tämä kannattaa tehdä heti ensimmäiseksi (jos iltavuoro ei ole ehtinyt) että pääset myymään tyhjät pois
- huom! No showt kirjoitetaan sisään vasta kun olet ottanut kohdan 22, johon merkitse sisäänkirjoitetut no showt!

5. Tee **talon VIPit** huomiselle

- kts. erillinen ohje kohdasta A3
- Merkitse myös kaikki **huoneaamiaiset** Fransuun menevään huoneaamiaislis- taan.

6. Tee **plokkaukset** huomiselle **MUISTA VIP 7!**

- vaihtoehto 1:
 - reservation -> room assignmt -> arrival = oikea pvm -> group order = Y -> vacant room window = Y
 - vihreässä kentässä alaosassa näkyy varauksen huomautuskenttä eli tämän perusteella löytyy osa plokkauksista
 - vasemmassa reunassa näkyy huonetyyppi eli siitä löytyy esim. suitet ja lisävuoteelliset
 - oikeassa reunassa näkyy henkilömäärä, josta myös näet lisävuoteelliset, jos huonetyyppi ei ole RS
 - liiku nuolilla ylös/alas haluttuun kohtaan ja tee plokkaus (return jne.)
 - tee samalla viitteet kerrokselle ja muille tarvittaville osastoille:
 - ollessasi halutun varauksen kohdalla paina I = info -> T = traces jne.
 - esim. combit, pinnasängyt, sauna päälle, väliovi auki, hääsetit, muis- tamiset jne.
 - tarkista aina viitteet ja siirrä niissä olevat laskutustiedot tai muuten tärkeät tiedot varauksen huomautuskenttään ja tee samalla laskutusohjeet
 - tämä on helpoin tehdä niin, että otat viiteraportin ja käyt tekemässä muutokset nimen perusteella (reservation -> reservation -> name)
 - huomaa, että sinun on katsottava myös kuluvan päivän viitteet, kos- ka keskusvaraamon viitteet tulevat joskus saapumispäivää edellisen

päivän kohdalle (ei usein) tai joskus viitteitä käsiteltäessä päivämäärä vaihtuu vahingossa kuluvalle päivälle

- poista ”turhat” viitteet * -näppäimellä = asiakkaan kohdalla ei enää vilku T
 - viitteet eivät häviä minnekään, kun T ei vilku
 - täysin turhat viitteet poista delete -näppäimellä
- vaihtoehto 2:
- ota saapuvien lista (options -> reports -> reservations -> saapuvat asiakkaat 2 -> oikea pvm)
 - tee plokkaukset listan perusteella eli etsi haluttu varaus kohdasta reservation -> reservation -> name ja tee plokkaukset ja viitteet

7. Ryhmien huonejako

- tee huonejako ryhmille, joilta ei ole saatu nimilistaa
- reservation -> groups -> standard group module -> group name jne.
- jaa halutut huoneet (sgl, dbl, trpl) ja tee tarvittavat plokkaukset
- asiakkaan nimeksi siis tulee ryhmän nimi (muutetaan check in -vaiheessa oikeaksi)
- jaa hinta niin, että jokaiselle henkilölle tulee hinta (dbl, trpl) = nimet näkyvät laskulla
- kaikille ryhmille tehtävä huonejako

8. Viiteraportti

- sen jälkeen, kun olet tehnyt kaikki viitteet
- ota lista aina meille ja tarvittaessa kerrokselle ja muille osastoille osastoittain
- reports -> reservations -> viiteraportti
- lista aamuvuoroa varten tiskille

9. Seuraavan päivän saapuvien lista

- sen jälkeen, kun olet plokannut huoneet
- ota lista kerrokselle, josta he näkevät mm. plokattut huoneet
- ja toinen lista meille tiskille

- reports -> reservations -> saapuvat asiakkaat 2 -> oikea pvm

10. Lyö **ravintolareskontrat**

- avaa tarvittaessa lasku (front desk -> accounts), lyö veloitus lajilaskimeen 220, muista laskutuslisä ja päättä, jos lasku ok
- usein kannattaa jättää päättäminen seuraavalle päivälle, jotta ravintolat ehtivät korjata mahdolliset virheensä

11. Tarkista, että kaikki huonelaskuille siirretyt **ravintolalaskut** ovat siirtyneet laskulle

- jos eivät, lyö ao. osaston lajilaskimeen ja ota kopio laskuruudusta ja liitä yöajosta otettavaan ravintolasiirtoraporttiin (”ei siirtynyt, lyöty respassa”)
- revi ravintolalaskussa niillä oleva siirtokappale pois, jos siinä ei ole asiakkaan kuittausta tai jotain muuta tietoa
- siirtokappale jätetään myös silloin kun sillä on siirretty monta yhteenlaskettua ravintolalaskua (esim. usein yökerhon laskut)
- tarkista että fileen jäävässä kappaleessa on huonenumero

12. Laita **maakoodi** asuville, joilta se puuttuu

- reports -> guests in house -> maakoodi puuttuu asuvilta
- ota lista ja sen perusteella laita maakoodi asuville (front desk -> in house -> room number tai name)
- jos maakoodeja jää laittamatta, varsinainen yöajo ei käynnisty ja ohjelma pyytää laittamaan maakoodit siinä vaiheessa (tämä tuntuu helpoimmalta tavalta!)

13. Laita **herätykset** koneelle

14. Kirjoita kokoustauluun seuraavan päivän **kokoukset**

15. Postita lähetettävät **löytötavarat** ja asiakkaiden jättämä **posti**

- kts. erillinen ohje kohdasta A4

16. **Asuvien ryhmien nimilistat**

- kun kaikki ryhmät ovat saapuneet, ota niistä nimilistat kohdasta reports -> reservations -> ryhmien nimilistat/saapuvat + asuvat
- jätä ryhmä –kohta tyhjäksi, niin kaikki ryhmät tulostuvat
- tarkista listoista, että hinnat ovat oikein
- siniseen mappiin kohtaan 13 ”asuvat ryhmät”

17. Laskutukseen päätetyt

- ota lista päivän aikana laskutukseen päätetyistä kohdasta reports -> financial -> laskutukseen päätetyt, tarkistuslista
- tarkista, että kaikissa on reskontranumero oikeassa reunassa
- jos ei ole, lisää se ao. profiliin
- ota tämän jälkeen uusi lista (siis jossa on kaikki reskontranumerot)
- ota vielä toinen raportti reports -> reports -> financial -> laskutukseen päätetyt/eräpäivä
- ota laskutuslaskut laskutuskansiosta ja vertaa niitä tarkistuslistaan
- merkitse ruksi listan vasempaan reunaan kunkin laskun kohdalle, kun lasku ok
- hyvityslaskun (eli siis –miinus merkkisen) kohdalle laita juokseva numero (1,2,3 jne.) ja sivun alareunaan vastaava numero ja merkintä mitä se hyvittää (esim. 1: hyv. 612731)
- jos samassa raportissa ovat sekä veloittava että sitä hyvittävä lasku, merkitse kummankin kohdalle sama numero ja laita vielä sivun alle selittävä numerosarja (esim. 2: 612366 hyvittää 612352)
- laita laskut kirjekuoriin ja postita ne
- samaan osoitteeseen menevät samaan kuoreen
- hyvityslaskuja ei tavallisesti postiteta eli ne roskeen
- faxaa molemmat raportit konttorille
- ja raportit ja faxin lähetysraportti kansioon ”laskutukseen päätetyt -raportit”

18. Kokousasiakkaiden laskut

- avaa ordereiden ja kokouslistan perusteella tarvittavat laskut
- kaikille kokousasiakkaille on avattava PM-lasku

- periaate on, että kokouksen laskuja ei siirretä asiakkaan huonelaskulle, jos asiakas ei sitä erikseen pyydä, vaan PM:lle, jossa näkyy firman nimi
- front desk -> accounts
- jos kokousasiakkaat myös asuvat talossa, laita heidän ryhmälaskunsa PM- numero kokouslaskun numeroksi merkitse avatun laskun numero orderiin ja kokouslistaan
- jos kokouksen vetäjä asuu kokousta seuraavan yön, laita myös kokouslaskun lähtöpäivämäärä samaksi päiväksi (periaatteessa PM-laskut päätetään aina vasta kokousta seuraavana päivänä)
- tee tarvittavat laskutusohjeet, jos vetäjien huonelaskut menevät samalle laskulle kuin kokouksen laskut
- ota kokouslistasta kopiot osastoille
 - Fransun sali
 - Fransun keittiö
 - Bistro
 - Night
 - kerros
- ja meille tietenkin alkuperäinen tiskille
- sunnuntain ja maanantain kopiot tarpeen mukaan osastoille
- siirrä orderit päivän orderit –kansioon

– kirjoita kokousseurantakansioon kokousfirmat ja yhteystiedot

19. Kassan sulkeminen ja tilitys ***

- Cashier -> cashier -> close cashier jne.
- Kokoa isoon reklaan koontipussiin päivän tilityspussit. (Huom, ei enää kopiota myynnistä mukaan 03/05 alkaen)
- Koontipussiin vastaanottajan kohdalle ”Laskentakeskus Rekla”. Lähettäjäksi Puijonsarvi respa (os.250), pvm ja oma nimmari. Lisäksi irrotetaan vasemman yläkulman lähettäjän kappale meille, joka nitataan tilityspinon päällimmäiseksi. Muista merkitä pussin numero koontilistaan!
- Laske pohjakassamoduuleiden määrä ja merkitse se pohjakassaseurantaan.
- Jaa aamu-, ilta- ja yövuoron tilitysraportit

- Jaa raportit kassanumerojärjestyksessä niin että päällimmäisenä on kassa1, sitten kassa2 jne. ja alimmaisena kassa9
 - alimmaiseksi maksukorttiraportti ja sen laskukopiot (jokaisen vuoron yhteennitomat järjestyksessä, ei nidota enää yhteen nippuun)
 - seuraavaksi käteiset ja sen laskukopiot
 - sitten laskutusraportit (ja tästähän ovat laskukopiot kansiossa eli tähän ei tule niitä)
 - sitten kaikki muut sörsselit (paid out –kuitit, sisäinen laskutus, ym)
 - päällimmäiseksi jokaisen vuoron tilityksen kansilehti (niittaa yhteen järjestyksessä ja reitä)

20. Asumat ***

- lista sekä numero- että nimijärjestyksessä
- reports -> guests in house -> asumat aakkosjärjestyksessä
- ja samoin asumat huonenumerojärjestyksessä

21. Saapuvat ***

- saapuvien lista kuluvalta päivältä
- reports -> reservations -> saapuvat asiakkaat 2
- jos eivät tule, tämä lista on no show –lista mypaan

22. Puhtaat vapaat huoneet ***

- rooms mgmt -> housekeeping -> clean -> vacant rooms -> p = print
- yöajon ajaksi, jos joku haluaa huoneen

23. Finnairin varhaisaamiainen

- On oltava katettuna viim. klo 4.30
- kts. erillinen ohje kohdasta A5

24. Kadotetut puhelut

- kassa-ohjelmalla PM 9500

- tälle laskulle siirtyvät epäselvät puhelin-, minibaari- ja pay-tv –veloitukset, joita ohjelma ei osaa siirtää muulle laskulle
- tarkista onko mitään siirtynyt vasemmalle puolelle
- jos on, yritä siirtää oikealle huoneelle (tavallisesti asiakas on jo lähtenyt)
- jos et pysty siirtämään, hyvitä vastaava summa eli laskun saldoksi nolla ja siirrä oikealle puolelle
- jos tänne kertyy minibaarimyyntejä, ne johtuvat siitä, että ko. päivänä on asiakas kirjoitettu sisään huoneeseen yöajon jälkeen ja jos hän lähtee samana päivänä (= saapumis- ja lähtöpäivämäärä on siis sama) ohjelma ei ymmärrä, että tälle asiakkaalle pitäisi siirtää kerroshoitajan koodaamat tuotteet vaan siirtää ne epäselvinä tälle laskulle
- tällöin tarkista asiakkaan huonenumeron ja nimen perusteella, että kyseessä on tällainen tapaus ja hyvitä veloitukset

II. Yöajo

- tehdään oikeanpuoleisella päätteellä (= yöajokone)
- voidaan tehdä millä tahansa päätteellä, jos yöajokone on rikki
- muiden työasemien ja liittymien oltava suljettuina
- aloitetaan klo 03.45 (ti, pe, la – tarkista yökerhosta, että kaikki siirrot on tehty ennen kuin aloitat (vuoropäällikkö 2705 tai city bar 2176) ja muina päivinä silloin, kun viimeinen ravintola on mennyt kiinni. Ravintolasiirrot saadaan näin suoraan linkin kautta fideliolle.
- jos yöajokoneen oma printti on rikki, voit siirtää sen tulostamaan toiselle printtille:
 - siirry kohtaan options -> printer -> alhaalla kohta +/- modify port eli painamalla plussaa printterin numero kasvaa yhdellä tai vastaavasti painamalla miinusta printterin numero laskee yhdellä
 - yöajokoneen printterin tunnus on LPT1 ja kassa1:n tunnus LPT2
 - laita jokaiselle riville haluttu printterin tunnus

1. Päätä **interface- ja twowaylinkit** mypassa

- siirry aina haluttuun kohtaan painamalla ctrl –näppäin alas ja num.lock –näppäin ja valitsemalla haluttu kohta liikkumalla nuolinäppäimillä tai hiirellä

A. Interface / kohta 5

- päätä ruudulla auki olevat ohjelmat IFC7 ja IFCMP ☒ jos halutun ohjelma yläpalkki ei ole sininen, se ei ole aktivoitu eli siirrä kursori halutun ohjelman päälle ja napsauta hiirtä kerran, jolloin ohjelman yläpalkki muuttuu siniseksi eli se on ”päällä” / paina ALT+ F10 yhtä aikaa. **Sekä 10/2005 alkaen uusi FO_service kuvake (huom. yhtä aikaa ctrl + F10)**

B. Twoway /kohta 2

- kts. erillinen ohje kohdasta A6

2. Päätä vastaanoton ohjelmat

- Kassoilta 1, 2 ja 3 ... esc jne.
- tarkista, että ruudun alapalkissa ei ole auki olevia Fidelion ohjelmia

Tyhjennä **lokitiesot** tarvittaessa

- kts. erillinen ohje ”system logfile is full” kohdasta B2
- eli tarkista serverin ruutu!

3. Vaihda **käyttäjätunnus** yöajon ajaksi

- start -> shut down -> close all programs... -> yes
- odota hetki niin ohjelma pyytää ctrl + alt + delete, eli paina yhtäaikaan
- user name –kohtaan auditor (kirj. pienellä)
- password –kohtaan auditor (kirj. pienellä)
- ok
- kohtaan domain ei saa koskea (siinä pitää lukea DOMKUOPUI)

4. Klikkaa ruudulta kuvake ”Yöajo”

- avautuvassa ruudussa ovat kuvakkeet tekojärjestyksessä (1 – 5)

5. Klikkaa kuvaketta 1. Fidelio Backup

- ohjelma kopioi kaikki tiedostot
- jos joku tiedosto on käytössä, sitä ei pystytä kopioimaan ja ohjelma ilmoittaa sen aina tiedoston kohdalla ja kaikkien tiedostojen kappalemäärän kopioituaan aina yhden osan (ensimmäinen osa on front office ja toinen sales & catering)
- tällöin on etsittävä kone, jossa on ohjelmia päällä ja suljettava se
- eli voi olla joku interfaceista tai pääte mypassa, kerroshoitajien huoneessa, Fransun toimistossa (kaksi päätettä!) tai johtajan huoneessa
- jos hotellipäällikön koneella on ohjelma auki, se on salasanan takana - hänelle voi soittaa tarvittaessa.
- jos kaikki näyttäisivät olevan suljettuina, mutta varmuuskopiointi näyttää, että jokin ohjelma on vielä päällä, boottaa twoway-työasema ohjeen mukaan (joku keskusvaraamon ohjelma voi jäädä meille ”roikkumaan”)
- jos vielä näyttää, että joku käyttäjä on verkossa, tee jumiutuneiden käyttäjien poisto ohjeen mukaan kohdasta B5
- jos tämäkään ei auta, soita Fidelion päivystykseen
- varmuuskopiointi jakaantuu kahteen osaa, jotka pitää molemmat hyväksyä painamalla jotain näppäintä
- varmuuskopiointi pitää tehdä uudelleen kunnes ei ole yhtään hyväksymätöntä tiedostoa
- kestää noin 5 min.

6. Klikkaa kuvaketta 2. Fidelio Järjestelyajo

- vastaa ensin YES vain guests ja availability kohtiin ja muihin NO, tämän jälkeen alareunassa lukee ”press any key..”, paina jotain
- klikkaa uudelleen järjestelyajo ja tee toinen osa niin että guests ja availability ovat NO ja kaikki muut kohdat YES
- on tärkeää että järjestelyajo menee kokonaan läpi, sen huomaa siitä että ajon lopussa ruudun alareunassa pyörii % -luku ja tämän on päästävä 100 %:iin!
- tällöin myös ohjelma päästää piippauksen
- kestää noin 10 min.

- kts. ongelmatilanteissa ohje ”Fidelion yöajon ohje ongelmatilanteisiin” kohdasta A7

7. Klikkaa kuvaketta **3. Fidelio Yöajo**

- oma käyttäjätunnus ja salasana
- hyväksy oikea päivämäärä = YES
- jos asuvilta puuttuu maatunnuksia, voit lisätä ne tässä
- tarkista että printterissä on tarpeeksi paperia
- jos paperi loppuu kesken yöajon tulostuksen, se voi aiheuttaa ohjelmassa ongelmia!
- kestää noin 2 - 3 min.
- kun ruudun alareunassa vilkku teksti ”you may now start ...” voit avata toisen työaseman eli avaa vasemmanpuoleinen kassa ja myös linkit mypassa

A. Interface

- kaksoisklikkaa hiirellä ruudun vasemmassa laidassa olevat ohjelmat IFC7 ja IFCMP, jolloin ne avautuvat ruudulle
- IFCMP –ohjelman ruudussa on teksti QUANTEC CARD SY.
- tämän tekstin jälkeen on kaksi merkkiä, jotka ovat erivärisiä kuin muu teksti
- jos ne ovat vihreitä, liittymä on päällä ja kunnossa
- jos ne ovat punaisia, liittymä ei ole päällä, jolloin päätä IFCMP –ohjelma
- (ALT + F10) ja käynnistä se uudelleen ja liittymän pitäisi nyt olla päällä

B. Twoway

- kts. erillinen ohje kohdasta A6

8. Klikkaa kuvaketta **4. Sc järjestelyajo**

- hyväksy klikkaamalla Okay, jos tulee ilmoitus ”delete temp files” kts kohta B7
- ohjelma ei joskus jostain syystä tunnu olevan aktivoitu, vaikka yläpalkki on sininen, jolloin se ei hyväksy klikkausta, mutta silloin paina enter!!
- kestää noin 5-10 min

- jos ruudulla on ilmoitus että joku sales –ohjelma on vielä käynnissä, katso ohje kohdasta B4
- tämän ohjelman pyöriessä voit jatkaa kohdasta III. Tehtävät yöajon jälkeen niin paljon kuin kerkeät ennen kuin teet seuraavat kohdat 10, 11 ja 12

9. Klikkaa kuvaketta **5. Bof_int**

- eli siis reskontran ja myynnin lähettäminen konttorille
- linkkien on oltava auki ja maksupääteohjelmassa on oltava auki ohjelma Sok-taloushallinnon ohjelmat (tarkista!!)
- jos ei ole, avaa se eli start -> programs -> startup (alin kohta) -> Fenix
- omat käyttäjätunnukset
- liiku eteenpäin enter- ja nuolinäppäimillä
- transfer -> start transfer -> vientien siirto -> hyväksy pvm -> yes
- myyntireskontran siirto -> hyväksy pvm -> yes
- jos tulee teksti ”there are city ledger number missing...” on ehdottomasti vastattava **No**
- jos edellisiä päiviä on lähettämättä, jokainen päivä lähetetään erikseen
- poistu painamalla Esc kolme kertaa, älä käytä x –merkkiä
- tästä tulostuu raportti klo 05.25 kassa1:lle
- laita raportti respan hyllyyn mappiin myynnit ja myyntireskontra

10. Päätä yöajon ohjelmaruutu

- file -> close

11. Vaihda käyttäjätunnus

- start -> shut down -> close all programs... -> yes
- odota kunnes ohjelma pyytää painamaan ctrl + alt + delete
- user name –kohtaan reception (kirj. pienellä)
- password –kohtaan reception (kirj. pienellä) → ok

III. Tehtävät yöajon jälkeen

1. Jaa yöajon raportit

	nippu 1	nippu 2	nippu 3	suttupaperi
Aloita nipun alusta:				
päällislehti	x			
tilitysraportti, 2 sivua		x		
johdon raportti, 2 sivua	x			
cashier summary	x			
myyntiraportti, 3 sivua		x		
Jatka nipun lopusta:				
viimeinen sivu				x
ravintolasäirrot	x			
päivän muutokset	x			
päivän korjaukset	x			
reskontraan päätetyt			x	
ja kaikki muut	x			

TUHTI-RAPORTTI FRANSUN LOKEROON!

- näyttää nippu 1 vasemmasta yläkulmasta
- näyttää nippu 2 keskeltä vasemmalta ja reittä
- laske päivän myynti nipusta 2:
 - majoitusmyyntituotot
 - hotellimyynti 22 %
 - välitysmyynti
 - hotellimyynti 17 %
 - minibaarimyynti
 - laske edelliset yhteen ja kirjoita summa nipun 2 oikeaan yläkulmaan
- ja niput 1, 2 ja 3 toimistoon

2. Täytä **päivämyyntiraportti**

- laita nippuun 2 laskemasi päivämyynti sarakkeen oikeaan kohtaan
- työvuorolistoista vastaanoton ja mypän tunnit, huomioi päivän aikana tapahtuneet muutokset
- kts. erillinen ohje kohdasta B1
- huom. tehdään suoraan kassa3:ssa olevaan päivämyyntilomakkeeseen

3. Kirjoita sisään yöajon aikana saapuneet, mutta älä uloskirjoita lähteneitä -> siivousraportti pysyy ajan tasalla

4. Huonetilanne

- rooms mgmt -> house status -> kuluva pvm -> enter
- täällä on käytävä aina yöajon jälkeen ”päivittämässä” tiedot, muuten SHIFT + F3 ei toimi (kerros tarvitsee tätä kohtaa)
- tästä ota huonekäyttöprosentti eli occ.% - OO rooms ja laita se päivämuuttujatraporttiin Kassa3:ssa olevaan lomakkeeseen

5. Siivousraportit

- reports -> guests in house -> siivouslista -> divide report into defined housekeeping day sections
- include parlors = N
- P = tulostus
- tässä oltava seuraavat tiedot:

▪ from section	0
▪ to section	9999
▪ printing style	2
▪ double-space report?	Y
▪ page eject after each...	Y
▪ landscape	N
▪ print only dirty rooms	N
- edelliset ovat oletusarvoina eli jos niitä ei ole muutettu, hyväksy ne enterillä (tai page down)

- PRINT ja kaksi kappaletta kerrokselle
- poistu raportista painamalla Esc -> yes

5. Saapuvat ryhmät

- reports -> reservations -> ryhmien nimilistat/saapuvat + asuvat
- ryhmän kohdalle älä kirjoita mitään, niin kaikki ryhmät tulostuvat
- PRINT yksi kpl meille kansioon
- tarkista vielä, että hinnat oikein

6. Varausaikajännekehitysraportti

- Reports -> reservation -> planning/year/day/rooms
- hyväksy päivämäärät eli yksi vuosi eteenpäin
- tätä ei voida ottaa jälkikäteen niin että parasta muistaa!
- tarkista raportista, että siinä on myös tulevat huoneet eikä vain toteutuneet!
- jos tulevia huoneita ei ole raportissa kts. ohje kohdasta B3
- mappiin respan hyllyyn omaan mappiinsa

7. Asumien määrä aamiaishoitajille

- joka päivä
- reports -> reservations -> planning/year/rooms (alempi)
- hyväksy päivämäärät

8. Ravintolasiirtoraportti

- reports -> night audit -> yöajo – ADS ravintolasiirrot -> print
- Fransuun, Bistron ja Nightiin kullekin omat siirtonsa

9. Johdon raportti

- joka päivä
- reports -> night audit -> yöajo - johdon raportti -> print
- 3 kpl => Mikalle ja Niinalle lokeroihin ja 1 respan hyllyyn mappiin

10. Segmenttiraportti

- reports → statistics → segment report/day/month/year
- for date... (edellinen päivä)
- tämä raportti Niinan lokeroon

11. Kokous- ja sauna-avainten teko

- kokouksen koosta riippuen 1 – 3 avainta
- laita kokouksen päättymisen jälkeen reippaasti aikaa avaimeen
- huomioi useamman päivän kokoukset, että avaimet ovat lähtöpäivään asti

12. Saunaveloitusten bongaaminen

- tämä on tehtävä yöajon jälkeen, jotta asiakkaan laskulle tulee oikea päivämäärä
- kirjoita saunan nimi veloituksen jälkeiselle supplement -riville

Edellisen päivän **majoituskortit** laatikkoon, Finnairin majoituskortit eri laatikkoon
Täytä kerrokselle Finnairin lähtevien huoneiden tilanne!

KAIKEN TÄMÄN JÄLKEEN, MUISTA TEHDÄ PANKKILÄHETYS!

13. Pankkilähetys

- tehdään klo 05.31 jälkeen, ei yhtään aikaisemmin
- tarkista ensin että alapalkissa on auki ohjelma ”Serving FTP_IDLE”
- jos ei ole avaa se START -> PROGRAMS -> START UP (alimpana oleva) -> FTP SERVER
- jos ed. ohjelma ei ole auki, luottokieltoluettelo ei päivity
- ruudulla pitäisi olla näkyvillä ohjelma Application Launcher
- jos ei ole, klikkaa alapalkista Qlauncher
- klikkaa Backup now! –painiketta ohjelman oikeasta yläkulmasta
- vastaa Y = kyllä
- ohjelma sulkee automaattisesti joitakin ohjelmia ja käynnistää ne backupin jälkeen myös automaattisesti

- kun kaikki ohjelmat ovat käynnistyneet (eli ruudulla on vain ohjelma Application Launcher), kaksoisklikkaa ohjelma Korttiaineiston keräily
- salasana T = iso T
- kun avautuneen ohjelman alapalkissa lukee ”linkkiohjelmien tapahtumatiedostot käsitelty” klikkaa nappulaa SOK kortit (keltainen teksti)
- hyväksy seuraava klikkaamalla OK
- edellisten jälkeen voi tulla vikailmoitus ”cannot perform this operation on an open dataset”
- tämä tarkoittaa, että olet ollut liian nopea eivätkä tiedostot olleet valmiita
- tällöin päättää ohjelma ja aloita uudelleen korttiaineiston keräilystä
- kun alapalkissa lukee ”SOK aineisto keräily valmis” hyväksy klikkaamalla OK
- alapalkissa lukee ”poistetaan vanhat varotietueet ...”
- tekee 5 – 10 min
- kun tekstinä on ”pankkitoiminnot tehty” päättää ohjelma klikkaamalla oikeassa yläkulmassa olevaa kohtaa ”lopetus”
- printistä alimmainen kappale suttupaperiksi
- klemmarilla kiinni, reiitä ja toimistoon
- jos joudut buuttaamaan maksupäättekoneen, SOK:n taloushallinto-ohjelma on päätettävä erikseen, muut ohjelmat päättyvät buutatessa

14. Bistron ja talvipuutarhan ovet auki aamiaiselle viim. klo 6.15 / su 7.30 ja **Bistron siistiminen** tarvittaessa

15. Täytä raportit kassa3:lla

- Päivämuuttajat / päivämyynti / varausaikajännekehitys

16. Sanomalehdet

- HS ja SS: yhdet kappaleet aulan hyllyyn, yhdet Bistron, yhdet meille kaappiin, yhdet ja IS ja IL Finnairin miehistöhuoneeseen
- Loput lehdet Fransuun sekä lisäksi 6 kpl IL&IS
- Iisalmen Sanomat Mikan lokeroon

17. Maksupäätelitysraportti

- Vertaa täsmäävätkö summat – enää eroja ei tarvitse faxata konttorille
- Laita kaikkien osastojen raportit samaan kansioon osastoittain
- Myös viimeinen paperi eli tarkkailulista kansioon!

TÄRKEÄÄ!!! JOS MAKSUPÄÄTELISTAA EI TULOSTU, LAITA TIETO SIITÄ MIRVALLE TAI TUULALLE!

KKUUKAUDEN VIIMEISEN JA SEURAAVAN KKKUUKAUDEN 1 PVN
VÄLILLÄ

JA

15 JA 16 PÄIVÄN VÄLISENÄ YÖNÄ OTETAAN SEGMENTTIVA-
RAUSRAPORTIT

Segmenttivarausjänneraportti

- otetaan kaksi kertaa kuukaudessa kuusi kuukautta eteenpäin yksi kuukausi kerrallaan
- yksi kappale respan hyllyyn mappiin
- esim. 1.8.2002 otetaan aikavälit
 - 1.8.2002 – 31.8.2002
 - 1.9.2002 – 30.9.2002
 - ja niin edelleen yhteensä 6 kuukautta eteenpäin
- esim. 16.8.2002 otetaan aikavälit
 - 16.8.2002 – 31.8.2002 (huom.: vain puoli kuukautta)
 - 1.9.2002 – 30.9.2002 (kokonainen kuukausi)
 - 1.10.2002 – 31.10.2002
 - ja niin edelleen yhteensä 5 ja puoli kuukautta eteenpäin
- tehdään yöajon jälkeen viimeisen ja ensimmäisen päivän välisenä yönä ja 15. ja 16. päivän välisenä yönä - raporttia ei pysty ottamaan jälkikäteen!

- reports -> reservations -> segment forecast/30 days -> calculate new forecast
 - valitse ajankohta, esim. 16.08.2002 – 31.08.2002
 - vastaa Y (= YES) kaikkiin kohtiin (yhteensä 15 kertaa Y)
 - valitse show all market codes
 - valitse net room rate
 - valitse local currency
 - tulosta print
- näyttää, rei'itä ja respan hyllyyn mappiin aina kunkin kuukauden kohdalle

PM-LASKUJEN PÄÄTTÄMINEN

PeeÄssän omat PM-laskut

- päätetään 2 krt kuussa; 15. ja kuun viimeinen päivä (paitsi Kankaanpää/Vesalo viikoittain)
- päätetään **sisäiseen laskutukseen**
- laskun molemmat kappaleet toimistoon, jos ne eivät ole talon omia laskuja
- johtajan ja osastopäälliköiden laskujen päälikkappaleet liitteineen suoraan heidän lokeroonsa ja alakappaleet toimistoon
- tarkista, että kaikki ravintolakuitit löytyvät ja laita ne järjestykseen
- avaa samalla uusi lasku ja tarkista, että PM-numero säilyy samana!

Finnairin miehistölaskut - päätetään viikoittain

Finnchekit PM 9050

- päätetään kuukauden 15. ja viimeinen päivä
- tarkista lasku ja vertaa, että shekkejä on sama määrä kuin laskulla henkilöitä (yksi shekki = yksi henkilö). Jos shekkejä puuttuu, tarkista file.
- ei voi laskuttaa, jos shekkiä ei löydy (eli silloin on korjattava laskulta pois)
- täytä tilityskaavake (shekkien numerot ja muut yhteystiedot)
- vähennä laskulta komissio 8 euroa shekki (eli shekin nettoarvo on 26,-)
- päättää laskutukseen ja avaa saman tien uusi pm 9050
- ota tilityskaavakkeesta kopio laskun kopion mukaan + postita lasku

Finnair Plus PM 9010

- päätetään kuukauden viimeinen päivä
- tarkista lasku ja vertaa, että shekkejä on tarpeeksi ja laita ne järjestykseen laskun perusteella
- tarkista, että shekeissä on yöpymispäivämäärät ja hotellin leima
- päättä laskutukseen, postita ja avaa samalla uusi pm 9010

Plussetelit PM 9100

- päätetään kuukauden viimeinen päivä
- ravintoloiden saamat plussetelit menevät suoraan toimistoon eli liitteitä ei ole
- päättä vasta sitten kun ravintolat ovat siirtäneet kaikki omat siirtonsa (eli käytännössä tarkista yökerhosta että siirrot on tehty)
- päättä kohtaan SHC PLUS 22 %
- molemmat laskun kappaleet toimistoon, avaa uusi pm 9100

Kadotetut puhelut PM 9500

- tarkista, että laskun saldo on nolla
- päättä lasku, molemmat kpl:heet toimistoon, avaa uusi lasku samalla numerolla

S-CARD-setelit PM 9001

- päätetään sunnuntaina iltavuorossa
- katso setelistä ko. osuuskaupan laskutusosoite, avaa PM ja siirrä velotus
- päätetään laskutukseen ilman laskutuslisää

8.4.1 Sunnuntain iltavuoro

UUSIA JUTTUJA:

- Lähdekirje teatteripakettilaisille
Tsekataan teatterivaraukset 2 viikkoa eteenpäin. Ja niille, joilta löytyy osoite, lähetetään kirje. Merkintä REMARKS-riville, että kirje on lähetetty.
- Tutkitaan tulevia varauksia (ainakin tulevan viikon varauksia)
Voidaan blokkaila jo maanantain tulijoita ja tsekataan, onko jokin päivä huonetyypit miinuksella, tarvitseeko sulkea kanaviin. Jos sulkuja täytyy tehdä, ilmoitus Ninnille, Mirvalle tai kapasiteettipäivityksiin.
- S-Card –seteleiden PM-laskun päättäminen

TOKI VANHAT ASIAT MYÖS:

- Kukat pitävät vedestä
- Ja kalatkin tarvitsevat ruokaa
- Ilman pölyä respassa on kivempi työskennellä
- Filessa vain tarvittavat kuitit, muut roskiin
- Fläpissä paperit ajan tasalla
- Isoon kalenteriin voi kirjoittaa tärkeitä juttuja kollegoita ja itseään varten esim. kaupungin tapahtumista
- Fax-varaukset löytyvät kansioista helpoiten
- Muista välillä juoda kuppi kahvia ja haukata eväitä!

8.5 Palvelukokonaisuudet

Sokos Hotel Puijonsarvessa saa myös Sokos Hotellien monipuoliset vapaa-ajan paketit, valmiiksi paketoitua lomat, joihin kuuluu majoituksen lisäksi tapahtumia tai aktiviteetteja asiakkaan valinnan mukaan. Hotelli tarjoaa Lähde-paketteja kulttuurinystävälle, Fun-paketteja bailaajille ja Onni-paketteja lapsiperheille.

9 BISTRO JA KOKOUSPALVELUT

Kokouksissa käytetään paljon tietotekniikka, jotka laitetaan asiakkaalle valmiiksi käyttökuntoon. Kokousvälineiden käyttö opetetaan uudelle työntekijälle käytännössä.

9.1 Kokouspalveluiden keihäänkärjet

- Oikea tuote oikealle asiakkaalle
 - tunnistetaan asiakkaan tarpeet ja toiveet ja myydään niitä vastaava oikea tuote
 - asiakas ostaa meiltä myös ammattitaitoa: voimme rohkeasti suositella eri vaihtoehtoja ja uusia mahdollisuuksia
 - asiakkaalle kootaan järkevä kokonaisuus valmiista moduleista - ei räätälöimällä
- Monipuolinen ja laadukas ruokatuote
 - kokousruoka on mielikuvaltaan laadukasta - ei massaruokaa
 - ruoka on kevyttä ja monipuolista
 - raaka-aineet ovat tuoreita ja sesongin mukaisia
 - kahvileivät ovat vähärasvaisia
 - aina laktoosittomat ja gluteenittomat vaihtoehdot esillä
- Kokonaisvaltainen huolehtiminen asiakkaasta
 - kokousvetäjä tunnistetaan jo vastaanotossa
 - kokouksen kulku käydään läpi kokousvetäjän kanssa
 - kaikilla on vastuu siitä, että tieto asiakkaan ohjelmasta ja siihen liittyvistä elementeistä välittyy eri osastoille
 - asianmukaiset opasteet
- Tilat huolellisesti valmistellut asiakkaan tarpeita varten
 - kokoustiloissa käsikirjan mukaiset varusteet
 - kokoustilat ovat raikkaat ja puhtaat, pöydät ja tuolit ovat hyvässä järjestyksessä

- kabinetti tai ravintolapöytä on asiakkaan toivomalla tavalla valmistettu

9.2 Kokouspalveluiden palvelukortit

9.2.1 Ennen asiakkaan saapumista

- materiaali kokoustilaan + saksit
- edellisenä iltana majoittuva, Bistrossa iltadrinksu, iltakahvi yms.
- kantisten erityistoiveet - Fidelio
- flunssaa pukkaa - varaudu pastilleilla
- soitto asiakkaalle saako paketin avata ja purkaa
- kokoustilojen "tuuletus"

9.2.2 Asiakkaan vastaanottaminen

- laukun / pakettien kantoon apua - voinko auttaa?
- viipyville iltajortsut koottuna
- haluatko kahvit odotellessasi, tuoremehua?
- respaan (esim.) kokouspalvelupuhelin
- talvella - saitko auton piuhaan?
- henkilömäärän tarkennus+ eteenpäin ilmoittaminen
- tervehtiminen ja esittely

- maksutavan varmistaminen
- palautelomakkeen täyttäminen

9.2.3 Asiakkaan neuvominen ja ongelman ratkaisu

- hei, sulla oli kova päivä, voinko tarjota kaljan, kahvin, limun
- tiedote eri osastoille, jotta osaavat huomioida ja elvyttää
- kokouslounaalle tulevalta ryhmältä tarkistetaan ruokavaliot
- "korvamerkataan" – tuotteet, jotta löytävät oikeat omistajat

9.2.4 Asiakkaan lähteminen

- milloin tulet seuraavan kerran? onko sinulla toiveita?
- voiko mypa ottaa yhteyttä?
- soitanko taksin? onko reitti pois kaupungista selvä?
- materiaalin jatkokäsittely - postitammeko,
- haluatko jättää säilytykseen?
- jää meille yöksi
- aja varovasti
- mypan käyntikortti

9.2.5 Esimiestyö

- kannustaminen, innostaminen
- yhteistyö myypan kanssa
- helposti lähestyttävä
- joustavuus
- ketju info keittiöön asti, muille
- palaverit

9.3 Bistron sulkeminen

Valomerkki klo 23.30.

- jos ostavaa porukkaa on paljon, voi jatkaa, mutta viimeistään klo 01.30.
1. Pese kahvikone, pesu kestää noin 20 min
 2. Laske oluet, siiderit, lonkerot, breezerit, icet
 - keittiön kylmiö
 - vetolaatikot
 - viileäkaapit
 3. Ota olut ja siiderilukemat hanoista, nollaa ja sulje. Muista suutin suojat!
 4. Laske tupakat
 5. Pese tasot, pöydät – puhtaat tuhkakupit pöytiin, pese mittapisteet, nosta kaatoviinat taakse – muista kaatonokkien suojus – muurahaisia!!!, pese keittiön taso, tiskialtaat ja tiskikone
 6. Tyhjennä kylmäallas: vajaat limpparipullot, makusiirapit keittiön kylmiöön, hedelmät myös, pese kermapullo ja laita jääkaappiin
 7. Muista kerma, maitokannut, kannet sokerikkoihin, teelaatikon kansi kiinni
 8. Muista pestä myös viinimittapiste
 9. Sammuta musiikki, nosta nacksit takahyllylle, sulje rullo, sulje kaapit
 10. Ota välitilitysraportti

- vertaa menoja bongattuihin
- poista liiat, bongaa puutteet (onhan VIPit huomioitu ja edustus bongaukset!!!!)
- lajittele maksukuitit, niputa ja lukumäärä päälle
- laske huonelaskukuitit – vertaa raportin lukumäärään, tarvittaessa ota huonelasku-
lo koneelta

KUN / JOS kaikki täsmää...ONKO EDUSTUSTA BONGATTU, JOS ON, SE LOPE-
TETAAN MYÖS: välitilitys raportti ja työvuoronlopetus!!!

11. Ota työvuoronlopetusraportti
 12. Viimeiseksi kassansulku ja sammuta kone
 13. Ota kassakone laatikko ja mene toimistoon
 1. MYPAN hyllyltä tilityspussi, pussin suusta numerosarja merkitään kassakaapin
ovessa olevaan FALC'in kuittauslistaan
 2. Kassakaapista Bistron lokerosta, avain respassa, rahalipas, kassavihko ja tilisiirtokui-
tit
 3. Kassatilitysnauhasta ”rahaa puuttuu” kohdassa oleva summa on käteisen määrä, siis
se pankkiin
Eli rahat kuljetuspussiin, täytetystä tilisiirtokuitista päälimäinen puoli mukaan. Pussi
kiinni ja päälle Puijonsarvi/Bistro teksti
 4. Kuljetuspussin suokappaleesta irrotetaan yksi numerosarjaliuska ja nidotaan tilityk-
seen jäävään tilisiirtolapun alalaitaan ja tilisiirtolippu muiden tilitys papereiden kans-
sa kansioon
 5. Laske pohjakassa ja merkitse kassavihkoon. Kuittaus.
 14. Pankkiin menevä rahapussi kassakaapin ylimpään 'Hotelli' lokeroon, avain respassa.
 15. Pohjakassalipas, kassakonelipas ja tilityspaperit kassakaapin Bistron lokeroon.
 16. Tarkista, että Bistron ovet ovat lukossa, kaapit lukossa, talvipuutarhan 'narikan' ovi lu-
kossa. Aukiololappu baaritiskillä, rulo alhaalla ja yleisilme siisti – myös keittiössä.
 17. Vie tyhjät pullot ja lehdet alakerran pullovarastoon
- HUOM! Ma ja Ke iltoine tyhjennä ja vie roskikset NC:n takana olevaan roskapuristimen.

10 RAVINTOLA FRANSMANNI

Fransmanni on ketjuravintola, mikä tarkoittaa sitä, että ravintolan liikeidea ja konsepti on SOK:n Ässäravintoloiden kehittämä ja ylläpitämä. Samalla liikeidealla ja konseptilla toimivat ravintolat muodostavat yhdessä Fransmanni –ravintolaketjun. Fransmanni on maalaisranskalainen, monipuolinen ja täyteläinen ruokaravintola.

Ammattitaitoinen fransmannilainen tuntee Fransmannin liikeidean, tuotteet ja pelisäännöt sekä toimii niiden mukaisesti. Hän osaa organisoida työnsä ja kantaa vastuun kättensä jäljistä. Hän osaa toimia myös kiireen yllättäessä ja hallitsee vaikeatkin asiakaspalvelutilanteet. Hänellä on pelisilmää ja tilanneherkkyyttä. Fransmannin työntekijä on ravintola-alan ammattilainen, joka huolehtii itsensä kehittämisestä ja on kiinnostunut alan uusista tuulista.

Fransmannin tuote- ja palvelukokonaisuus muodostuu Fransmannin ruoasta, viinistä ja muista juomista sekä ennen kaikkea siitä hyvästä olostä ja tunnelmasta, jonka henkilökuntamme tarjoaa kaikille asiakkailleen.

10.1 Kuopion Fransmanni

Kuopion Fransmanni on perustettu vuonna 1995. Se on avoinna maanantaisin 11–23, tiistaista perjantaihin 11–24, lauantaisin 12–24 ja sunnuntaisin 13–22. Lounasaika on maanantaisia perjantaihin 11–14. Ravintolassa on 150 asiakaspaikkaa aktiivikäytössä ja lisäksi noin 110 paikkaa tilaus- ja kabinettikäytössä. Carlos-kabinetti on Fransmannin yhteydessä. Pöytävaraukset voidaan tehdä suoraan ravintolaan, mutta suuremmat varaukset ja kabinettivaraukset ohjataan aina myyntipalveluun (puh. (017) 1922 105).

10.1.1 Maksaminen

Huonelasku

- Asiakas voi maksaa ruokailunsa myös huonelaskun yhteydessä

- Asiakkaalta kuittiin allekirjoitus, nimenselvennös ja huonenumero
- Varmistetaan huonenumero huonekortista
 - o kysy asiakkaalta millä nimellä huone on
- Näppäile siirrettävä summa → huonelaskut → huonenumero → laskunnumero → toinen kuitti omaan tilitykseen, toinen kuittiin kiinni ja respaan (huonelaskutaskuun)

Laskutukseen menevät

- Laskutukseen ainoastaan etukäteen sovitut ja jos on laskutussopimus
- Koontilistassa on siirtonumero eri varauksille
- Bongaa normaalisti
- Siirrä kyseinen summa huonelaskuihin → huonumeron kohdalle siirtonumero → laskunnumero kohtaan laskunnumero → toinen kuitti omaan tilitykseen orderin kanssa, toinen laskun kanssa huonelaskutaskuun

Edustus

- Oman osuuskaupan sisäiset laskut → on vakiosirtonumeroita, löytyvät huonelaskutaskun päältä
 - o muille avataan siirtonumero respasta
- Käsitellään kuten muutkin huonelaskut, mutta ennen siirtoa 20 % alennuksella (ks. liite 3.)

S-pisteet

- Käyvät rahasta asiakkaan maksaessa
- S-setelit → summa → huonelaskut 9100 → lappu kiinni S-piste -lappuun → omaan tilitykseen

S-Card -seteli(12 €)

- Oma hotelli
 - o käyvät rahasta asiakkaan maksaessa
 - o summa → muu maksu → S-Card → jää omaan tilitykseen
 - o siirretään laskun osoittama summa, jos alle 12 €

- muut hotellit
 - o käyvät rahasta asiakkaan maksaessa
 - o eri hotellie liput erikseen
 - o huonelaskut 9001 → respaan huonelaskutaskussa → kuitti mukaan
 - o siirretään laskun osoittama summa, jos alle 12 €
 - o jos laskun summa yli 12€, siirretään vain 12 €

Muut rahanarvoiset setelit:

- Finn-Bingon –liput
- Ylen liput
- Liittymisetusetelit (5 €)
- S-ryhmän lahjakortit
- Fransmannin omat lahjakortit

10.2 Fransmannin liikeidea

Miljö:

- häivähdys maalaisranskalaista olohuonetta talonpoikaikalusteineen ja lämpimine väreineen. Avokeittiö, takka, looshihöydät ja kynttilöissä palava elävä tuli tuovat kodikkuutta ja lämpöä sekä luovat turvallisuuden tunnetta.

Asiakkaat:

- Fransmannin asiakas on kaupunkilainen tai hotellin asiakas, joka
 - on aikuinen nautiskelija
 - arvostaa laatua
 - on vaativa ja turvallisuushakuinen
 - on valmis satsaamaan hyvään ruokaan, juomaan ja palveluun
 - hakee hengähdystaukoa arjen kiireeseen

Tuote:

- päätuotteita ovat rehevät, yrteillä ja valkosipulilla maustetut pihvit, kalat, linturuoat ja ruukut
- lisäksi tarkkaan mietityt alku- ja jälkiruoat varmistavat maistuvien ateriakokonaisuuksien myymisen
- tuotteiden esille pano on reipasta ja näyttävää ja tuotteiden laatu on hyvä ja varma
- sopivan laaja, ruokatuotetta tukeva viinivalikoima ja muu juomatuote aperitiiveineen ja avec-juomineen täydentää ruokailuhetken

Palvelu:

- palvelu on huomaavaista, lämminhenkistä, ammattitaitoista ja asiantuntevaa
- lapset huomioidaan myös

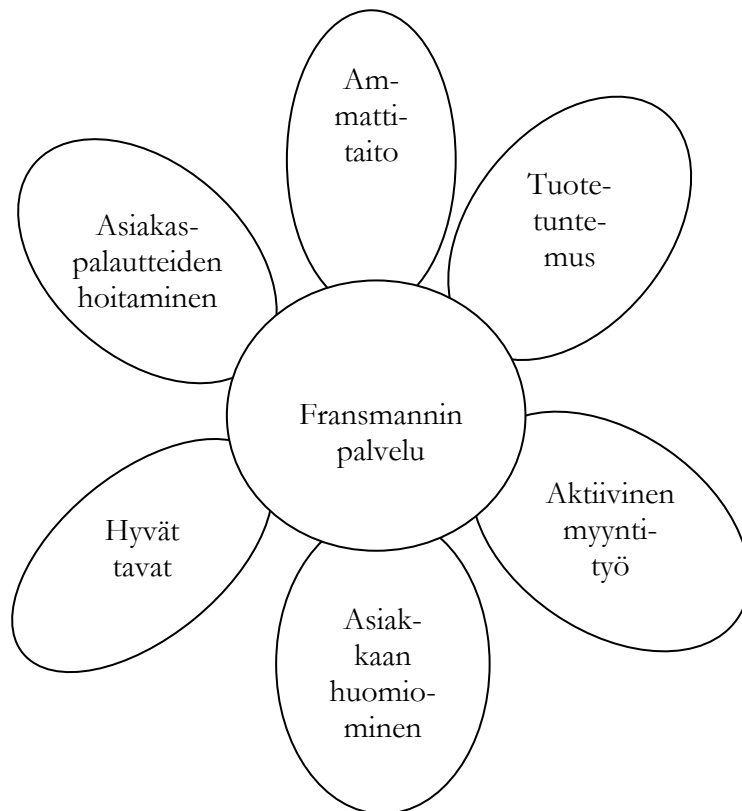
Tapa toimia:

- kannattavuuden perustana ovat sisäinen tehokkuus ja toimiva konsepti
- toimintaa ohjaa käsikirja, joka varmistaa yhtenäisen toimintamallin ketjussa

Maalaisranskalaisuus			
Ruokaa ja juomaa, joka tekee tyytyväiseksi ja kylläiseksi	Maalaisranskalaisuus = rehevä, täyteläinen, nälkä lähtee, selkeää	Yrtit, valkosipuli, tomaatit ja juustot Pihvit, ruukut, tuore leipä	Ruokaprofiilin linja näkyy kaikissa Fransmannin tuotteissa (myös lounaassa ja muissa paikallisissa listoissa) sekä hinnoittelussa
	Keskieurooppalainen nautiskeleva juomakulttuuri	Viini	
Calvados, konjakkiki			Fransmannin alkoholivalikoima, juomat osana teemaviikkoja
Fransmannin baari			Kodikas, helppo tulla, juomat esillä, henkilökuntaa myymässä
Hemmottelu ”tuntuu hyvältä”	Miljöö = talonpoikaisen kodikas, elävä, kauniit harkitut yksityiskohdat	Valo, hämäryys	Tunnelmallinen perusvalaistus, takassa tuli, kynttilä sytytetään aina
		Musiikki	Keskieurooppalaista
		Tuoksut	Leipä paistetaan salissa, yrtit ja valkosipuli
		Sisustus, kattaus	Sisustuksen yksityiskohdat sovittu, kauden somisteet
	Palvelu = isäntä/emäntä, läsnäolo	Asiakas voi heittäytyä Fransmannin vieraanvaraisuuteen	Asiakkaan vastaanottaminen, päällikön ja vuoropäällikön rooli, kaikki tietää palvelun pelisäännöt (käsikirja), ammattitaito, välittömyys, aktiivisuus

10.3 Fransmannin palvelu

- Asiakas arvioi palvelun laatua monen eri asian kautta. Fransmannin palvelun ydinasioita ovat:



10.3.1 Asiakkaan huomioiminen

Asiakas tulee huomioida heti! Ensimmäiset 5-10 sekuntia ovat kaikista tärkeimmät koko asiakaskäynnin aikana. Ensimmäisten 30 sekunnin aikana sisään astumisestaan asiakas huomaa, onko hän tervetullut. Asiakasta tervehditään jo sisään tullessa, esim. katsekontaktilla ja nyökkäämällä. Mikäli asiakas näyttää epäroivältä, hänelle neuvotaan, missä on vapaata.

- huomioi asiakas läpi palvelutapahtuman
- älä jätä häntä koskaan yksin

- anna asiakkaalle vuorovaikutustilanteessa jakamaton huomiosi omalla persoonallisella tavallasi
- seuraa ja tiedä tilanteesi asemallasi
- pyri ennakoimaan asiakkaasi toiveet eleistä ja ilmeistä
- keskeytä muut työsi silloin, kun asiakkaasi tarvitsee sinua
- älä unohda asiakasta silloinkaan, kun hän on maksanut laskunsa tai lopettanut ruokailun
- huomioi aina myös lähtevä asiakas: hyvästele ja toivota hänet jälleen tervetulleeksi

Kaikki asiakkaat eivät aina ole kanta-asiakkaita. He eivät välttämättä tunne Fransmannia ja sen palveluja. Ole siis aina valmis auttamaan ja opastamaan asiakasta.

10.3.2 Aktiivinen myynti ja suosittelu

Myy aina innokkaasti ja aktiivisesti asiakkaalle yksilöityjä juomia ja ruokia. Kysy aina, mitä asiakas haluaa juoda aluksi ja ruokatilauksen yhteydessä, mitä asiakas haluaa ruokajuomaksi. Mikäli asiakas epäröi, suosittele hänelle sopivia juomia ja ruokia. Ehdota aina ruokailun jälkeen asiakkaalle jotakin yksilöityä jälkiruokaa. Myy kampanja-aikana aktiivisesti kampanjatuotteita.

- käytä pelisilmää tilanteen mukaan: tee tarvittaessa jotain ylimääräistä ja huomioi syntymäpäivät, hääpäivät ja muutkin juhlatilaisuudet
- houkuttele asiakas ostamaan lisää (jos viinilasi on lähes tyhjä, kysy asiakkaalta haluaisiko hän lisää viiniä)
 - jälkiruoankin jälkeen on mahdollista saada asiakas vielä viipymään
- suosittelemalla aktiivisesti lisäät myyntiä ja voit ohjata kysyntää hyväkätteisiin tuotteisiin

10.3.3 Asiakaspalautteiden hoitaminen

Jos saat asiakkaalta positiivista palautetta, välitä tieto työtovereillesi. Näin saat muutkin hyvälle tuulelle!

Mikäli asiakas on pettynyt ja haluaa antaa palautetta:

- kuuntele asiakasta
- anna hänen purkaa kiukkunsa ja osoita, että olet pahoillasi. Älä kuitenkaan keskeytä asiakasta
- tee välittömästi tarvittavat toimenpiteet, jotta asiakas voisi lähteä hyvillä mielin ravintolasta
- tilanteen mukaan vaihda annos, hyvittele, tarjoa kahvit tai jälkiruokaa
- tärkeintä on, että pyydät anteeksi ja otat vastuun tapahtuneesta sekä myönnät virheen

Mikäli tilanne ei ratkea paikan päällä, pyydä asiakkaan yhteystiedot ja lupaa, että ravintolapäällikkö ottaa yhteyttä.

Taitavasti hoidetusta pettäneestä asiakkaasta saattaa tulla kanta-asiakas! Tärkeintä on aina, että selvität asiakkaalta tyytymättömyyden syyn ja hoidat tilanteen niin, että asiakas lähtee tyytyväisenä pois.

Fransmannissa on myös jokaisessa pöydässä palautelaput, joihin asiakas voi kirjoittaa ajatuksiaan siitä, miten ravintolassa käynti on sujunut. Palautelaput kerätään talteen ja viedään ravintolapäällikölle.

10.4 Myynti- ja palveluprosessi

Asiakkaan saapuminen:

- asiakasta tervehditään sisään tullessa sanoin ja elein
- asiakas ohjataan pöytään

Palvelutilanteen aloitus:

- tervehditään asiakasta pöydässä
- sytytetään kynttilä
- lapset huomioidaan erikseen
- annetaan ruokalistat
- ehdotetaan yksilöityä alkijuomaa, huomioidaan kampanjatuotteet

Tilaaminen:

- alkijuoma toimitetaan asiakkaalle
- suositellaan nimettyjä annoksia ja ruokajuomaa. Suositellaan erityisesti viinejä
- kysy S-etukorttia
- mainitaan AO-edut ja kampanjat
- varmistetaan tilauksen oikeellisuus
- kysy halutaanko lasku yhteen vai erikseen
- lasten annosten viemisestä sovitaan erikseen

Ruokailu:

- annokset bongataan huolella
- viedään ruokajuomat, Fransmannin leipä ja levite asiakkaalle
- tarkistetaan, että annokset ovat annoskorttien mukaiset
- annokset viedään samanaikaisesti pöytään ja nimetään ne asiakkaalle
- tarkistetaan pöydän siisteys, varmistetaan juomien riittävyys ja toivotetaan hyvää ruokahalua

- ruokailun aikana myydään lisäjuomaa ja varmistetaan ruokien maistuvuus. Kaadetaan lisää viiniä

Ruokailu (jälkiruoka):

- asiakkaan ruokailtua siistitään pöytä ja varmistetaan tyytyväisyys ja ruoan maistuvuus
- suositellaan nimettyä jälkiruokaa ja –juomaa
- valmistetaan jälkiruoat ja –juomat annoskortin mukaan ja viedään asiakkaalle

Viihtyvyyden varmistaminen:

- siistitään pöytä ja ehdotetaan lisätilausta
- tarkistetaan, että kaikki on sujunut hyvin ja pyydetään palautetta
 - negatiiviseen palautteeseen reagoidaan välittömästi ja pyritään hyvittämään heti sovittujen pelisääntöjen mukaan
 - palaute toimitetaan myös päällikölle tai työtovereille

Laskun maksaminen

- varmistetaan kontakti pöytäseurueeseen säännöllisesti
- asiakkaan pyytäessä laskua kysytään S-etukorttia
- lasku viedään pikaisesti
- asiakas toivotetaan tervetulleeksi uudelleen

Hyvästeleminen:

- asiakas hyvästellään lähtiessä sanoin tai elein
- siistitään pöytä seuraavia asiakkaita varten
 - tyhjät lasit, lautaset ja roskat pois
 - uusi kattaus: harjaa pöytä ja tuolit puhtaaksi, täytä kateastia, tarkista mausteet, lasit pöydälle alassuin

Ammattitaito: tekninen ammattitaito, organisointi, paineensietokyky, pelisilmä
Tuotetuntemus: liikeidea, pelisäännöt, tuotevalikoima, valmistustavat, annoskortit
Positiivinen palveluasenne ja hyvät käytöstavat: tasapuolisuus, läsnäolo, huomaavaisuus, kohteliaisuus, tarinat
Aktiivinen myyntityö: suosittelu, oma-aloitteisuus, tilannetaju, ennakointi
Palautteen käsittely: kuunteleminen, ratkaisutaito ja –halu, vastuunotto, viestintä
Siisteys: pöytien ja tuolien siistiminen, pintojen pyyhkiminen, tiskaaminen
Myyntivalmiuden varmistaminen: vetareiden täyttö, lasien riittävyys, hyllyjen täyttö

10.5 Fransmannin ruokalista

Kaikissa Fransmanneissa on käytössä sama ruokalista, joka vaihtuu kerran vuodessa. Vuoden aikana on myös peruseruokalistan lisäksi neljä eri kausilistaa: loppupalvella Pihviviikot -lista, keväällä Kevättä keittiössä –lista, kesällä Kesälista ja syksyllä Syksyn säveliä –lista. Joka kuukausi on myös erilaisia kampanjoita ja tarjouksia. Lounasaikana ovat käytössä myös lounaslistat, jotka vaihtuvat viikoittain. Lounasruoat noudattavat Fransmannin tyyliä.

Ruokalista ja ajankohtainen kausilista ovat tämän kansion liitteenä.

10.6 Juomat

Fransmannille on määritetty oma alkoholivalikoimansa. Jokaisesta Fransmannista löytyy valikoiman mukaiset tuotteet. Tarjoilijaväliköstä löytyy kansio, jossa on anniskelua ja savukkeiden myyntiä koskevia säädöksiä.

Fransmannissa on jokaisessa pöydässä juomakansiot, joista löytyy kaikki viinit ja hieman tietoa niistä, Fransmannin oma drinkkilista sekä tietoa muista juomista. Fransmanneissa on omat talon viinit, joita ei muualta saa. Talon viinit säilytetään näkyvästi tynnyreissä ja ne tarjoillaan asiakkaalle aina karahveista.

Viinien tuntemus on erittäin tärkeä osa Fransmannissa työskentelyä. Pulloittain myytävät viinit on aina maistatettava. Pullo esitellään asiakkaalle ja se avataan pöydässä.

Kaikissa S-ryhmän ravintoloissa on tarjolla viinejä asiakasomistajille edulliseen hintaan. Valikoimassa on valko-, puna- ja kuohuviini.

10.6.1 Viinipruuvi

Fransmannilla on käytössään viinipruuvi, jonka tarkoituksena on tutustuttaa asiakkaita viinin maistamisen maailmaan. Viinipruuviin kuuluu kolme punaviiniä ja kolme valkoviiniä.

10.7 Fransmannin tapa toimia

Yleiset toimintatavat varmistavat Fransmannin laadun toteutumisen jokaisessa ravintolassa.

10.7.1 Siisteys ja viihtyisyys

Jokainen Fransmannin työntekijä on vastuussa siitä, että yleisilme on siisti ja viihtyisä sekä lämpötila ja valaistus ovat sopivat.

Viihtyisyydellä tarkoitetaan seuraavia asioita:

- tavarat ovat paikoillaan
- kalusteet ovat ehjät ja puhtaat
- lattialla ei ole roskia
- pöydät ja pöytäliinat ovat siistit ja puhtaat
- taulut ja muut sisustusesineet ovat siistit ja pölyttömät
- lamput ovat ehjiä ja palavat

- taustamusiikki on aina päällä

Baarin on tarkoitus markkinoida ja myydä Fransmannin juomia.

Tämän vuoksi baarissa

- on hyllyillä runsaasti pulloja houkuttelevasti esillä
- pullot, lasit ja muut tarvikkeet ovat siistejä ja järjestyksessä
- työtasot ja hyllyt ovat puhtaat

Fransmannin saniteettitiloissa

- on siistiä, puhdasta ja raikasta
- peilit, pesualtaat, WC-pöntöt ja pisuaarit ovat puhtaat ja ehjät
- on tarvittava varustus eli WC-paperia, käsipyyhkeitä, saippuaa ja roskikset, jotka eivät ole liian täynnä
- lattialla ei ole roskia
- valot palavat ja lukot toimivat
- suoritetaan tarkastuskäynnit riittävän usein
- saniteettitilojen siivoamisesta huolehtivat kerrossiivoajat, mutta Fransmannin henkilökunnan on huolehdittava edellä mainituista asioista työaikanaan

Jätealueella

- yleisilme on siisti
- jätteet lajitellaan asianmukaisesti
- kulkutiet ovat vapaat
- lukot, valo ja summerit toimivat

Fransmannin julkisivu

- edustan jalkakäytävä ja sisäänkäynti ovat siistit
- valaistus toimii
- valomainoksissa palaa valo
- ruokalista on näkyvillä sisääntulon välittömässä läheisyydessä
- yleisilme on siisti ja huoliteltu

Fransmannin terassi

- tukee ja vahvistaa miljööllään ja kalusteillaan liikeidea
- pidetään siistinä ja puhtaana

10.7.2 Kattaus ja astiat

Fransmannin kattaukseen kuuluvat

- pöytäliina
- viinilasit
- aterinruukku, jossa ovat ruokailuvälineet ja servetit
- suola- ja pippurisirottimet

Muuta kattaukseen liittyvää

- ruoka- ja viinilistojen on oltava ehjät, siistit ja puhtaat
- apupöydät ovat siistit ja asianmukaisesti varustetut
- lastensyöttötuolit ja aterimet ovat puhtaat ja helposti saatavilla

10.7.3 Työvaatteet ja ulkoinen olemus

Jokaisessa ravintolassa on käytössä yhtenäinen työasu. Työasuun kuuluu

- naisilla housut tai hame
- miehillä housut
- paitapusero
- esiliina
- miehillä solmio ja naisilla huivi
- asianmukaiset jalkineet

Työvaatteisiin ja ulkoiseen olemukseen kuuluvat myös seuraavat yhdessä sovitut asiat:

- jokainen huolehtii omasta ja työasunsa siisteydestä ja puhtaudesta
- hiukset ovat siistit ja puhtaat, pitkät hiukset ovat kiinni
- meikki on hillitty
- hajuvettä ja partavettä käytetään hillitysti
- tatuoinnit ja lävistykset eivät kuulu Fransmannin työntekijän ulkoiseen olemukseen korvakoruja lukuun ottamatta
- lenkkarit eivät ole asianmukaiset jalkineet

10.7.4 Taustamusiikki

Taustalla soi musiikki, joka on tehty asiakkaan viihtyisyyttä ajatellen. Musiikki soi päällä koko aukioloajan. Voimakkuus on säädetty niin, että musiikki kuuluu häiritsemättä kuitenkaan asiakkaita. Valomerkin jälkeen musiikki sammutetaan.

10.8 Pelisäännöt

Yhteishenki syntyy siitä, että jokainen toimii ravintolansa ja koko ketjun pelisääntöjen mukaisesti. Seuraavat asiat tulisi huomioida, jotta yhteishenki säilyy:

- työvuoro alkaa työvuorolistassa mainittuna ajankohtana
- työvuoroon saavutaan työasuun pukeutuneena
 - nimikyltti pidettävä vuorossa
 - huolehdi työvaatteiden puhtaudesta ja, että ne ovat sovitun mukaiset
- alkoholin vaikutuksen alaisena tai vanhalle viinalle haisten ei saa tulla töihin
- tervehdi aina niin asiakkaita kuin työkavereitakin
- työvuorolistaan tekee merkinnän ravintolapäällikkö tai hänen valtuuttamansa henkilöt
- henkilökohtaiset asiat hoidetaan vapaa-aikana, työaikana vain työasiat
- omia kännyköitä ei pidetä työpisteessä mukana, kännykät joko pukukaapissa tai viinavarastossa/keittiön hyllyllä äänettömänä
- huolehdi työpisteen siisteydestä sekä vuoron aikana että lopussa, siivoa aina jälkesi (astiat paikoilleen kärryyn, baarin siisteys yms.)
- huomioi äänen voimakkuus jutellessasi työpisteessä → äänet kantautuvat salille ja asiakkaat kuuntelevat
- auta kaveria ja pyydä apua tarvittaessa (annosten vienti, tiski, vilskeiden lajittelu, roskat yms.)
- noudata määräyksiä (alkoholilaki, omavalvonta)
- työvuoroon tullaan ajoissa → vuoronvaihteen info
- tauot pidetään vuorotellen tilanteen mukaan, ilmoita tauosta vp:lle/työtoverille
- huomioi työkaverisi; tervehdi, auta, kuuntele
- kiireessäkin kommunikoidaan asiallisesti, palautteisiin suhtaudutaan ammattimaisesti
- tee aloitetut työtehtävät loppuun tai delegoi se esim. toiselle vuorolle vuoron vaihteessa
- bongaa kaikki ostokset välittömästi kassaan

- mikäli ostat itsellesi jotain, bongamisesta huolehtii työkaverisi
- työvuoronvaihdot päällikön/vuoropäällikön luvalla (listaan nimikirjaimet)
- tupakkapaikka on lastausillalla jätenurkkauksessa, siivoa jälkesi
- hiljaisena aikana ennakoi tulevaa (täytöt, siisteys, misat yms.)
- ota selvää päivän tapahtumista
- muista jätteiden lajittelu (biojäte, paperin keräys, metallin keräys yms.)
- vapaalla ollessa tuotteista maksetaan normaalihinta (henkilökunta-alennus huomioiden), pois lukien kahvi ja hanalimut
- noudata sovittuja käytäntöjä työvuoron aikana tapahtuvista ruokailuista ja juomista sekä maksukäytännöstä
- kun työskentelet ruoan kanssa, pese käsiäsi usein ja maista aina lusikalla
- varmista, että salmonella-näytteesi on voimassa → ota aina uusi näyte ulkomaanmatkan jälkeen
- vastaa puhelimeen aina: Kuopion Fransmanni, oma nimesi ja hyvää huomen- ta/päivää/iltaa

10.9 Fransmannin laatu

Toiminnan kulmakivenä on tyytyväinen asiakas, jonka odotukset on vähintään täytetty, mielellään ylitetty. Näin hän käyttää palveluitamme säännöllisesti sekä kertoo hyvistä kokemuksistaan lähiympäristölleen. Tällöin asiakkaasta tulee palvelujemme markkinoija ja kehittäjä.

10.9.1 Miten laatu mitataan?

Asiakastyytyväisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä seurataan ja kehitetään seuraavien tutkimusten avulla:

- Frami –asiakastyytyväisyystutkimus
 - tehdään kaikissa Fransmanneissa 1-2 kertaa vuodessa
 - kirjallinen kysely, jonka avulla selvitetään asiakkaiden mielipiteitä palvelusta, tuotteista, hintatasosta ja viihtyisyydestä
 - pyritään selvittämään myös asiakkaiden toiveita ja odotuksia
- Secret Visitor –tutkimus
 - tehdään joka vuosi
 - tutkimuksen avulla analysoidaan sitä, miten Fransmannit toteuttavat yhdessä sovittuja pelisääntöjä
 - ennalta valmenneet testiasiakkaat arvioivat tuotteita ja toimintatapoja sekä vertaavat niitä laatuksiteereihin, jotka ketjussa on sovittu
 - tutkimuksessa tarkastellaan palvelua, tuotetarjontaa ja yleistä viihtyvyyttä.
- Spontaanit palautteet (mm. palautelaput pöydissä)
 - kirjallisiin palautteisiin vastataan viivyttämättä ja tarvittaviin korjaustoimenpiteisiin ryhdytään välittömästi
 - Fransmannin kotisivuilla www.fransmanni.fi on myös palautekanava
- Omavalvonta
 - ravintola valvoo ja varmistaa tuotteidensa laadun ja turvallisuuden
 - alkaa tuotteiden hankinnasta ja päättyy tuotteiden tarjoiluun ja jätehuoltoon

- viranomaiset seuraavat omavalvonnan toteutumista

10.10 Kannattavuus

Kannattavuus tarkoittaa tuottojen ja kulujen välistä erotusta, voittoa.

Kannattavuus varmistetaan muun muassa

- aktiivisella myyntityöllä ja systemaattisella markkinointiviestinnällä
- tekemällä työvuorolistat huolellisesti ja ajatuksella paikkakunnan tapahtumat huomioiden
- tiukalla kuluhallinnalla

10.10.1 Hävikki

Kannattavuuteen olennaisesti vaikuttava tekijä on myyntikate. Myyntikatteen maksimoimiseen ja hävikin minimoimiseen voi vaikuttaa omalla työllään ja esimerkillään. Myyntikatteen ja hävikkiin vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa

- myynnin ennakointi ja huolellinen ostotoiminta
- huolellinen tavaran vastaanotto ja varastointi sekä varaston oikea kierto
- raaka-aineiden käsittely
- kaikkien ostojen huolellinen bongaminen kassaan
- omavalvontasuunnitelman toteuttaminen
- yhdessä sovittujen asioiden noudattaminen

Jokaisessa ravintolassa seurataan hävikkiä joko kassajärjestelmän tai erillisen hävikkivihkon avulla.

10.11 Salin tehtäväkortit

Aamuvuoro

- Pohjat kassakaapista, laske pohjien määrä ja laita se pohjakassalomakkeelle, lisäksi samalle lomakkeelle käyttöön ottamasi pohjat (koko päiväksi jokaiselle tarjoilijalle) ja omat nimikirjaimet
- tarkista päivän tapahtumat koontilistalta ja tsekkaa orderit
- laita varattulaput aamuvuoron varauksille ja tarvittavat siistimiset koko ravintolaan ja kattaukset pöytiin
- tarkista, että leipä uuni on päällä ja laita leipää paistumaan ajoissa (paistoaika 20 min)
- hae tarvittaessa leipälaatikoita, levitteitä, maitoa, kahvia yms. tarvittavia tuotteita
- espressokeitin ja kahvinkeitin päälle
 - valuta muutama pannullinen vettä ensin
- avaa vetolaatikot, vitriini ja viinikaappi (valot kaappiin)
- laita baarin pullokouruun siihen merkityt pullot vitriinistä
- laita baariin jäät jääpaloille varattuun astiaan
- laita tiskikone päälle, tsekkaa että ritilät ja tulpat on paikallaan ja oikean puoleisesta napista päälle
- laita lounaslistat, teemalistat ja a la carte-listat apupöydille siististi järjestykseen
- kunnosta lounaskahvipiste Fransun leipäuunin takana olevalle apupöydälle (kahvi, teevesi, teevalikoima, sokerit, makeutusaineet, keksit, kerma, maito, kupit ja lusikat)
- Kommunikoiki keittiön kanssa, selvitä kokouslounaat, listalounaat ja mahdolliset puutteet
- tee muut tarvittavat täytöt päivän aikana
 - juomat (vetolaatikosto), muista kirjat tulot (alko ja tupakat)
 - viinikaapit
 - viinat
 - maidot ja kermat (kermatötsä)
 - levitteet ja leivät
 - servetit
 - baariin hedelmät (sitruuna, lime ja appelsiini), pillit, cocktailtikut yms.
 - vesipullot

- tuo tiskikärry baariin
- vie tyhjät pullot lastaussillalle niille kuuluvalle paikoille
- tyhjennä lasipakkeja
- huomioi tulevat asiakkaat ja ole aktiivinen salilla, lounaalla ripeä palvelu
- laita illan varauslaput pöytiin hyvissä ajoin
- ilmoita tauosta vp:lle/työkaverille

Salin iltavuoron työtehtävät

- Säädä iltavalaistus
- Tauolle mennään tilanteen mukaan, ilmoitetaan vp:lle/työkaverille
- Kanna vastuu oman alueen asiakkaista ja siisteydestä loppuun asti ja pyydä apua, kun tarvitset
- Muista bongata kaikki myymäsi tuotteet ja merkitä hukat aina
- Pöytävaraukset
 - peruutus -> pvm ja nimikirjaimet
 - uudet varaukset -> merkitään pvm koontilistaan, kesken päivän otetuista infotaan vp:tä
- Työpiste pidetään siistinä, siivotaan omat jäljet
- Kiinnitä huomiota äänenvoimakkuuteen, puheet kuuluvat hyvin salille
- Täydennykset, tiskaaminen, pöytien siivoaminen, leivän paisto ja muut avustavat hommat kuuluvat kaikille
- Vaihda illan aikana pesukoneeseen vesi
- Vuorosta lähdetään vp:n luvalla, huolehdi lopetusajan merkintä
- Kerro vp:lle, jos on jotain huomioimista tilityksissä, vastuu on sinulla omasta tilityksestä
- Huolellisuus työvuoronlopetuksessa:
 - siirrä liput ja laput
 - huonesiirrot
 - korjaukset vp:n kanssa

- Vaihda liinat tarvittaessa
- Pöydät aamuksi valmiiksi; pöntöt täydennettyinä, kynttilät vaihdettu (jos ihan pätkiä), lasit yms.
- Loppusiivous:
 - espressokeittimen pesu, kahvinkeitin → pannujen ja suodattimen pesu
 - kaapit lukkoon, pullot vitriiniin kourusta
 - tiskit
 - leipäpisteen ja uunin siistiminen, leipäkorihylly pyyhitään
 - roskat viedään tarvittaessa, tyhjät pullot myös
 - baarin puhdistus, myös baaritiski pyyhitään, mitat, mitta-aluset ja oluthanan alunen pestään, viinitynnyripöytä puhdistetaan
 - lämpö –ja kylmätiskien tasojen puhdistus,
 - pesukoneen tyhjennys,
 - limupistooli veteen,
 - kärpästen myrkytys ja viemäriin ”tukostuomasta”
- Tarkista
 - kynttilät sammutettu
 - kahvinkeitin sammutettu
 - espressokeitin sammutettu
 - astianpesukone sammutettu
 - uuni pois päältä

10.12 Keittiön tehtäväkortit

Aamiaisvuoro

1. Vaihda vaatteet pukukaapilla.
1. Tarkista aamiaisten määrä respasta ennen kuin tulet keittiöön. (ota avaimet ja lehdet)
2. Pese kätesi.
3. Laita kaikki valot päälle. Avaa kylmiöt. Pura Finnairin aamiainen, tarkista puutteet.
4. Katso päivän orderit.
5. Laita puuro kiehumaan, uuni ja lämpövetolaatikko päälle ja kahvi kiehumaan.
6. Keitä munat uunissa, laita kokkeli samaan lämpöön.
7. Pese kurkut, salaatti, hedelmät ja tomaatit. Viipaloi kurkut ja tomaatti (seuraavalle päivälle).
8. Leikkaa leivät koreihin, liinat päälle.
9. Kasaa aamiainen sovitulla tavalla ja pelisääntöjä noudattaen.
10. Huolehdi aamiaistilasta (asiakkaiden neuvominen...).
11. Keskustele aamiaistarjoilijan kanssa tilanteesta.
12. Pidä keittiö ammattimaisen siistinä koko työvuorosi ajan.
13. Tiskaa tiskit pois. Täytä lämpöhaude oikein (vesi pakkeihin asti).
14. Hoida aamiainen loppuun yhteistyössä aamiaistarjoilijan kanssa.
15. Tee huoneaamiaiset ja vipit tarpeen vaatiessa.
16. Täytä vetolaatikoita ja aloittele henkilökunnan salaatti, jos aamiaisella ei ole ruuhkaa.

17. Aloita seuraavan päivän aamiaisvalmistelut: tarkista aamiaisten määrä respasta.
18. Tee munakokkeli (käytä vanhemmat maidot ja kermit ensin).
19. Aamiaisen päätyttyä pura aamiainen pöydästä ja kasaa se valmiiksi seuraavalle päivälle sovitulla tavalla.
20. Laita hyvin peitetyt aamiaistavarat kärryyn ja vie ne aamiaisvetolaatikkoon.
21. Tiskaa aamiaistiskit pois ja siivoa keittiö kuntoon.
22. Auta aamuvuorolaista lounaissa ja à la carte –annoksissa (annoskorttien ja Fransmannin liikeidean mukaisesti)
23. Tee puuttuvia esivalmisteita, jos aika riittää.
24. Noudata omavalvontaohjelmaa (se on sinun omalla vastuulla).
25. Pura ennen aamuvuoroa saapuvat kuormat ja auta muidenkin kuormien purkamisessa.
26. Vie roskat (myös metalli, lasi, biojäte). Jää tarvittaessa auttamaan aamuvuoroa.
27. Vie Finnairin aamiaiset luentosaliin.

Aamuvuoro

1. Vaihda vaatteesi pukukopilla.
2. Ota likapyykit pukuhuoneesta mukaasi.
3. Saavu työvuoroosi 10 minuuttia ennen vuoron alkua.
4. Pese kätesi.
5. Laita lämpölaitteet päälle (parila, liesi, uuni, rasvakeitin tarkista rasva, lautaslämmitin ja hauteet).
6. Katso orderit ja tarkista mitä laitat henkilökunnalle ruoaksi.
7. VP Tarkista onko päivän tilaukset (tavarantoimittajilta) tehty. Tee puuttuvat tilaukset ja anna ne tavarantoimittajan soittaessa.
8. Täytä ja tarkista kaikki vetolaatikot.
9. Valmistele lämpövetariin tulevat tavarat.

10. Tarkista onko kaikkia raaka-aineita sulassa. Ota vain kahden päivän tarve sulamaan ja merkitse päivämäärä ja nimi.
11. Lämmitä kastikkeita hauteeseen (ks. kastikekartta) sopiva määrä. Tarkista kaikista kastikkeista maku.
12. Valmistele mahdolliset kokouslounaat.
13. Tee puuttuvat esivalmisteet. Merkitse ne nimellä, päivämäärällä ja omilla nimikirjaimilla. Merkitse myös misalistaan.
14. Tarkista salin vp.ltä tilausten lähtöajat ja henkilömäärät.
15. Pidä työpisteesi (myös kylmiöt ja vetolaatikot) ammattimaisen siistinä koko työvuoron ajan!
16. Tee kokouslounaat ja muut annokset annoskorttien ja Fransmannin liikeidean mukaan.
17. Pura mahdolliset tavarakuormat oikeisiin paikkoihin ja oikeaan järjestykseen varastoihin. Poista epäkurantti tavara varastoista.
18. Noudata työvuorossasi omaoalvontaohjelmaa. Se on sinun vastuullasi!
19. Katso illan tilaukset ja esivalmistele niitä valmiiksi.
20. Täytä ja tarkista vetolaatikot ennen poistumistasi työvuorosta.
21. Tee kaikki keskeneräiset työt mahdollisimman valmiiksi ennen työvuoron päättämistä.
22. Järjestä ja siivoa paikat moitteettomaan kuntoon ennen kotiin lähtöä.
23. Ota tarvittaessa iltavuorolle pakasteita sulamaan.
24. Informoi iltavuoroon tulijoita (sali ja keittiö) tilanteesta.
25. Jää tarvittaessa hoitamaan työsi loppuun ja auttamaan iltavuoroa, jos tarve sitä vaatii.
26. Vie roskat (sekajäte, metalli, lasi, biojäte) poistuessasi työvuorosta.
27. Poistu työvuorosta.

Välivuoro

1. Vaihda vaatteet pukukopilla.
2. Saavu työvuoroon 10 minuuttia ennen vuoron alkua.
3. Pese kätesi.
4. Katso orderit läpi.
5. Tilannekatsaus työtovereiden kanssa ja "työsuunnitelman" teko.
6. Tilausten esivalmistelu yhdessä työtovereittesi kanssa.
7. Tilausten läpikäyminen salin kanssa.

8. Pidä keittiö ammattimaisen siistinä koko työvuorosi ajan.
9. Auta työtovereitasi tarpeen tullen.
10. Pidä tiskinurkka siistinä.
11. Viimeistele tilaus ja nosta se esiin. Yhteisiä pelisääntöjä ja Fransmannin liikeideaa noudattaen.
12. Seuraa tilauksen edistymistä (katso riittääkö pöydässä tavara) ja auta salia.
13. Tilauksen loppuun hoitaminen, kerää tavarat pois pöydästä.
14. Siivoa paikat kuntoon ja hoida tiski pois.
15. Laita hyödynnettävissä oleva tavara kylmiöön oikein merkittynä.
16. Keskustele työtovereiden (sali ja keittiö) kanssa kuinka tilaus meni. Palautteen antaminen.
17. Jää tarvittaessa auttamaan työtovereitasi. Kaveria ei jätetä pulaan.
18. Pese lattiat (jos työvuoro on illalla). Vie roskat (myös metalli, lasi,).
19. Poistu työvuorosta.

Aloittava iltavuoro

1. Vaihda työvaatteet pukukaapilla.
2. Saavu työvuoroosi 10 minuuttia ennen vuoron alkua.
3. Pese kädet.
4. Katso orderit ja keskustele aamuvuorolaisten kanssa (sekä sali, että keittiö).
5. Tarkista pakastetuotteiden riittävyys (lihat, kalat...) Täydennä tarvittaessa *.
6. Tarkista kylmävetolaatikot, myös peruna ja liha... Täydennä tarvittaessa *.
7. Tarkista kastikehaude ja lämpövetolaatikko (lisää lämpövetariin kasviksia ja perunoita jos on tarvis...) **.
8. Laita keittiö kuntoon (pöydät siistiksi ja tiskit pois).
9. Esivalmisteile illan tilaukset. Informoi tilanteesta päättävään iltavuoroon saapuvaa työtoveriasi.
10. Hoida á la carte annoskorttien mukaisesti ja ripeästi (vastualueenasi parilan ympäristö...).
11. Toimi yhteistyössä työtoverisi kanssa keskustellen ja toista auttaen koko työvuorosi ajan.
12. Hoida tilaukset sovittujen pelisääntöjen mukaisesti Fransmannin liikeideaa noudattaen.

13. Pidä keittiö ammattimaisen siistinä työvuorosi loppuun saakka ***.
14. Noudata omavalvontaohjelmaa oman työsi lomassa (se on omalla vastuullasi).
15. Päivän päätteeksi pese lattia työtoverisi kanssa ja vie roskat (myös pelti, lasi ja neste-kartonki).
16. Jatka tarpeen vaatiessa työvuoroasi (kaveria ei jätetä pulaan).
17. Keskustele illan kulusta työtovereittesi kanssa ja antakaa toisillenne rehellistä palautetta.
18. Poistu työvuorosta.

** Maista kastikkeet ja lisää niitä (laita myös useampia kastikkeita hauteeseen), jos tarve niin vaatii.

*** Ei likaisia kattiloita pöydillä, rätit pois työpisteistä, leikkuulaudat puhtaita, työpiste järjestyksessä

Lopettava iltavuoro

1. Vaihda vaatteesi pukukopilla.
2. Saavu työvuoroosi 10 minuuttia ennen vuoron alkua.
3. Pese kätesi.
4. Keskustele jo iltavuoronsa aloittaneiden työtovereidesi kanssa (sali ja keittiö) illan kulusta.
5. Nosta esivalmisteastetta tarpeen niin vaatiessa. (Kasviksia ja perunoita hauteeseen...).
6. Tarkista työpisteesi kunto. Siisti tarvittaessa.
7. Esivalmistele illan tilauksia yhteistyössä työtoverisi kanssa.
8. Hoida á la Carte annoskorttien mukaisesti ja ripeästi.
9. Toimi yhteistyössä työtoverisi kanssa keskustellen ja toista auttaen koko työvuorosi ajan.
10. Hoida tilaukset sovittujen pelisääntöjen mukaisesti Fransmannin liikeidea noudattaen.
11. Tee puuttuvia esivalmisteita, jos on aikaa.
12. Pidä keittiö ammattimaisen siistinä työvuorosi loppuun saakka.
13. Noudata omavalvontaohjelmaa oman työsi lomassa.
14. Pese lattia työtoverisi kanssa ja vie roskat.
15. Pese kätesi.

16. Hoida á la Carte-annosten tekeminen työvuorosi loppuun saakka ripeäsi ja pelisääntöjä noudattaen.
17. Tiskaat likaiset astiat pois.
18. Tyhjennä ja pese tiskikone.
19. Tyhjennä kastikehaude ja lämpövetolaatikosto. Laita astiat yön ajaksi likoamaan.
20. Sammuta koneet ja laitteet. *
21. Peittele lihat..., sammuta laitteet.
22. Lukitse kylmiöt ja takaovi.
23. Sammuta päävirta.
24. Luo yleissilmäys keittiöön, että kaikki on siistissä kunnossa ja paikat järjestyksessä.
25. Sammuta valot keittiöstä. Luovuta avaimet illan vp:lle tai vie respaan.
26. Poistu työvuorosta.

LIITE 1: PUHELINNUMEROT / SALI

Taina Vainikainen	044 – 719 7992
Tiina Gynther	044 – 301 1800
Liisa Leinonen	044 – 371 1656
Tuula Koivisto	040 – 828 0625
Mimmi Vainikainen	040 – 706 9220
Kaarina Pasanen	044 – 544 9087
Pirjo Nyman	0400 – 694 139
Anni Rönkkö	044 – 338 1216
Ulla Vidgren	0500 – 570 717
Marko Penttilä	040 – 703 7981
Anna-Liisa Hiltunen	040 – 725 7710
Niina Mustonen	050 – 331 6859
Marika Pajala	044 – 549 9933
Merja Vehviläinen	050 – 401 5586
Johanna Kulin	041 – 580 4133
Hanna Jäppinen	044 – 330 7188
Teija Heikkilä	040 – 577 6422
Kirsi Raatikainen	040 – 573 5602
Pirjo Gynther	044 – 586 7242
Asko Koivistoinen	044 – 364 9787
Satu Mäntylä	044 – 502 5820
Elina Saari	050 – 353 9080
Elina Hyrkäs	050 – 309 8767
Henna Rytönen	044 – 364 7399
Jukka Vesterinen	044 – 336 8613
Hanna Palm	040 – 579 4883
Heli Mikkonen	044 – 539 6472
Laura Vainikainen	050 – 369 3556 (aamiainen)
Minna Arneal	050 – 358 0977
Mikko Eeriö	040 – 713 7900
Heli Hartikainen	050 – 380 9775

Ulla (Bistro)	0400 – 934 906
Hanne Räsänen	040 – 733 3172
Johanna Martikainen	050 – 379 3342
Marika (siivooja)	040 – 558 8086
Sanna Tenhunen	050 – 490 0022
Nina Ahola	040 – 553 3214
Eeva Hyytinen	044 – 362 6969 (Peeässä työntekijä)
Tanja Vornanen	050 – 360 4143 (Night)

LIITE 2: MUUT PUHELINNUMEROT

TALON SISÄISET	
BISTRO	2700 (baari)
JARI	044-7197 983
TAINA VAINIKAINEN	044-7192 880
KERROS HAKU	2701 (Sinikka), 2702 (siivous perinteinen)
OLLI	2703, häly klo 16-> 0205 140 122
KEITTIÖMESU	2186
NIGHT/VP (21.30)	2705
NIGHT/POKET (22)	2100
MYPÄ	2105
RESPA	2113
TYÖTERVEYSHOITAJA	197 279
TUULA	044-7197 993
NIINA	044-7197 889
MUUT PUHELINNUMEROT	
EXTRA	020 720 6600
	045-670 7417 (Eija/päivystys)
	045-670 7418 (Terhi)
ALAHOVIN VIINITILA	017-362 1129
AMERICAN EXPRESS (9480102789)	09-125 1600
	09-61320420 (Suomi 8-17)
AUDIOSAVO (cd-soitin, Jari Pöykiö)	0440848292 / 279 9199
COMFORTA	020 111 6352 (Maarit Hokkanen)
HARTWALL (58323)	020 717 2512
	0500-575 033 (Seppo Rapo.)
ITÄ-SUOMEN ALKOHOLITUKKU	0207 619 090; la klo 9-13
RAVEMA OY(kynttilät)	0400-641 921
MARAPLAN	014-634 013 (Satu Kauranen, Mirja Lokkila)
MEIRA NOVA	0204 413852
OLVI (20293)	0800 05842
MEHUAUTOMAATTI / TEHOPOSAKO	020300300 (Jyrki Kuittinen)
MEHUAUTOMAATTI/MARLI	02-33261
RIS (Aldata)	040-524 7002 (päivystys, klo 22 maksullinen!)
	09-5422 5500 (Help)
SINERBYCHOFF	0800 07070 (faksi 09-294 99039)
SOKOS KUKKAOSASTO	017-192 844
SÄHKÖFINNE/ PARTANEN	176 111 / 044-717 6509
TAKSI	106 400
VARTIOINTILIIKE	040-504 5927 (Mika Kolehmainen)
ETERRA OY (tietokone)	0400-602 254 (Petri Koski)
ÄSSÄKESKUS	09-1881
ROSSO	192 881
WANHA SATAMA	197 304
ISÄ CAMILLO	581 0450
MUSTA LAMMAS	581 0458

LIITE 3: RIS-KASSATOIMINNOT TUHTIMUUTOSTEN JÄLKEEN

KASSAKONEELLA TAPAHTUU MUUTAMIA MERKITTÄVIÄ MUUTOKSIA, JOTEN LUEPA TÄMÄ TOSI TARKKAAN!!

ALENNUSTEN BONGAAMINEN TAPAHTUU SITEN, ETTÄ PÄÄTÄ LASKU NORMAALISTI JA JOS ALENNUSTA ON TARVIS ANTAA SE TAPAHTUU MAK-SULAJIEN KAUTTA. – TOIMINNOT – MUU MAKSU – ALENNUKSET - SYÖTÄ KYSEISEN LASKUN NUMERO KONEESEEN JA VALITSE OIKEA ALENNUS, JOLLOIN SAAT UUDEN LASKUN ALENNUKSINEEN. VANHA JOUTAA ROSKIIN!!

ASIAKASOMISTAJATUOTTEIDEN BONGAUS EI TAPAHDU ENÄÄ ERI NUMEROILLA, VAAN MYYNTILAJINÄPPÄIMEN KAUTTA. KUN SINÄ BONGAAT ON AINA LASKUN ALKUVAIHEESSA OLETUKSENA NORMAALIMYYNTI, KUNNES TOISIN VAIHDETAAN MYYNTILAJINÄPPÄIMESTÄ ELI – ALV – VALITSE ESIM. ASOM-MYYNTI JA BONGAA NORMAALILLA KOODILLA TAI PIKANÄPPÄIMELLÄ

(VALITTAVANA NORMAALIMYYNTI, AO-MYYNTI, AO-ULOSMYYNTI, NORMAALI ULOSMYYNTI YMS.) KUN TAAS VAIHDAT SAMAN LASKUN AIKANA BONGAAMAAN NORMAALIHINTAISIA TUOTTEITA, VAIHDA PÄÄLLE NORMAALI MYYNTI – ALV – NORMAALI MYYNTI JA TAAS BONGAAMAAN. SULJETTUASI LASKUN PALAA OLETUKSEKSI NORMAALI MYYNTI.

TUOTENUMEROT OVAT MUUTTUNEET MERKITTÄVÄSTI. OLEMME LAITTANEET ALKON TUOTTEET PÄÄSÄÄNTÖISESTI ALKONNUMEROILLA. LOGIIKKA ON SEURAAVA:

JIM BEAM

4 CL KOODI 152

2 CL KOODI 15202

1 CL KOODI 15201

JALLU

4 CL KOODI 69

2 CL KOODI 6902

1 CL KOODI 6901

Eli sääntönä on perusmitta normaalikoodilla, kahden sentin kohdalla perään 02 ja yhdensentinkohdalla 01

Väkevissä viineissä peruskoodilla on 8 cl ja neljän sentin koodissa on perässä 04.

HUOMAA, ETTÄ POIKKEUKSIA ON NUMEROISSA, EI KAIKKI ALKON KOODEILLA!!

YKSI POIKKEUS ON ESIM KOSSU JA VILJAMI:

KOODIT SEURAAVASTI:

KOSSU

4 CL KOODI 13

2 CL KOODI 13002

1 CL KOODI 13001

VILJAMI

4 CL KOODI 11

2 CL KOODI 11002

1 CL KOODI 11001

VIINEILLÄ TAAS ON AIVAN ERI LOGIIKKA:

PULLO KOODI ALKAA 1:LLÄ

12CL:N KOODI 2:LLA

4 CL:N KOODI 4:LLA

ESIM

TALON VIINI VV

4 CL 4102

12 CL 2102

1/1 KARAHVI 1102 (HUOM SAMA LOGIIKKA KUIN PLO:SSA)

½ KARAHVI 5102

SIIS TALONVIINIT 1 / 1 KARAHVIT ALKAA 1:LLÄ JA

½ KARAHVIT ALKAVAT 5:LLA

VIINEISTÄ JA ALKOSTA TEHDÄÄN LISTAUS KOODEISTA, KUNHAN KERE-
TÄÄN.

PUUTTUVAT KOODIT; ALUSSA TULEE OLEMAAN VARMASTI KOODEJA,
JOTKA PUUTTUVAT KONEELTA. JOUDUT BONGAAMAAN TUOTTEET
AVOIMEEN RUOKAAN TAI MUUT TUOTTEET MUUHUN MYYNTIIN, MUTTA
EHDOTON ASIA ON, ETTÄ KAIKKI TUOTTEET PITÄÄ KIRJATA SILLE VA-
RATTUUN LISTAAN, JOKA SIJAITSEE OLUT-TÄSMÄYTYSKANSIOSSA. ELI LAI-
TA PVM, TUOTE, MÄÄRÄ, HINTA JA OMA NIMI. TÄMÄ ON KAIKKIEN TEH-
TÄVÄ, JOTTA VARASTON ARVOT PYSYVÄT OIKEINA.

PIKAKOODEISSA ON SEURAAVA JÄRJESTYS:

TÄLLÄ HETKELLÄ KÄYTÖSSÄ ON KOLME ENSIMMÄISTÄ TASOA. ENSIM-
MÄISELLÄ TASOLLA ON VALIKOT RUOKALISTAN KOODEILLE ESIM. EN-
SIMMÄINEN ON ALKURUOAT JA KEITOT; PAINETTUASI NÄPPÄINTÄ NÄ-
KYMÄ AVAUTUU LISTAN ENSIMMÄISESTÄ TUOTTEESTA ALKAEN. SEURAA-
VAKSI ON SALAATIT, PASTAT, RUUKUT JA JNE...

VALIKOINA ON KOKO RUOKALISTA. PÄÄRYHMÄVALIKOISTA (ALKO,
OLUT, VIRVOKE, SAVUKE, RUOKA, MUUT) LÖYDÄT KAIKKI RYHMÄN ALLA
OLEVAT TUOTTEET BONGAUSKOODIEN JÄRJESTYKSESSÄ.

ENSIMMÄISELTÄ TASOLTA LÖYDÄT MYÖS RYHMÄMENUT JA SUOSITTELU-
MENUT VALIKOINA, ALKOHOLITTOMIA JUOMIA (NOVELLE, ISO LIMU,
PIENILIMU, I-OLUT JNE.)

TOISELTA TASOLTA LÖYTYY OLUTNÄPPÄIMIÄ, SIIDERINÄPPÄIMIÄ, AO-
VIINIT (HUOMAA, ETTÄ PITÄÄ MUUTTA MYYNTILAJIKE, JOS MYYT AO-
HINNALLA), TALON VIININ KOKO KARAHVIT JA 12 CL:N NÄPPÄIMET SEKÄ
MM. DRINKKIVALIKKO

KOLMANNELTA TASOLTA LÖYTYY KOKOUSLOUNAS, HK-RUOKA, KAHVIT, TALON VIININ 8 CL:N NÄPPÄIMET JA ½ KARAHVIT, VIINIPULLOVALIKOT, VIINIEN 12 CL:N VALIKOT, VIINIEN 4 CL:N VALIKOT JNE.

AVOIN RUOKA, MUUMYYNTI, AVOIN LAHJAKORTTI JA AVOIN TILAVUOKRA LÖYTYVÄT PÄÄVALIKOSTA MUUT.

MUISTAKAA, ETTÄ PITKÄÄ PINNAA TARVITAAN KAIKILTA, KOSKA TÄMÄ ON UUSI JUTTU MEILLE JOKAISELLE!!

HUOM!

EDUSTUSOSASTOA EI ENÄÄ OLE ERIKSEEN, VAAN JOKAINEN BONGAA OMALLA NUMEROLLA MYÖS EDUSTUSTAPAHTUMAT. ALENNUS ON TÄSSÄ TAPAUKSESSA ALENNUSVALIKOSTA LÖYTYVÄ 20 %. TÄMÄN JÄLKEEN SIIRRETÄÄN NORMAALIIN MALLIIN HUONELASKULLE JA KYSEESSÄ OLEVALLE PM:LLE.

TOINEN HUOM!

PIKAISESTI MYYNTILAJIN MUUTTAMINEN TAPAHTUU NÄIN

NORMAALI MYYNTI – 0 ALV

ASOM-MYYNTI – 3 ALV

JA EIKUN BONGAAMAAN!