



Oman henkilökohtaisen osaamisen ja aseman vahvistaminen sekä yhteisten toimintatapojen kehittäminen

Nea Mannonen

2020 Laurea

A decorative horizontal bar at the bottom of the page, composed of three segments: a pink segment on the left, a blue segment in the middle, and a teal segment on the right.

Laurea-ammattikorkeakoulu

Oman henkilökohtaisen osaamisen ja aseman vahvistaminen sekä
yhteisten toimintatapojen kehittäminen

Nea Mannonen
Hotelli- ja ravintola-alan liikkeen-
johdon koulutusohjelma
Toukokuu, 2020

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja Ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Restonomi (AMK)

Tiivistelmä

Nea Mannonen

Oman henkilökohtaisen osaamisen ja aseman vahvistaminen ja yhteisten toimintatapojen kehittäminen

Vuosi 2020 Sivumäärä 50

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on vahvistaa henkilökohtaista osaamista ja asemaa osaston varavastaavana ja sitä kautta kehittää yhteisiä toimintatapoja.

Opinnäytetyön avulla on tavoitteena kehittyä perehdyttäjänä, varavastaavana ja työntekijänä sekä pohtia millä tavoin yhteisiä toimintatapoja voitaisiin kehittää.

Opinnäytetyön tarkoitus on kehittää opinnäytetyöntekijän omaa työntekoa, jotta oma asema vahvistuisi. Päivittäisten reflektointien avulla omaa käyttäytymistään pystyy tutkimaan tarkemmin.

Opinnäytetyö tehdään päiväkirjamuotoisena eli kymmenen viikon ajan tehdään päivittäiset merkinnät kuluneista työpäivistä. Viikkojen alkuun tulee kyseiselle viikolle asetetut tavoitteet.

Viikon päätteeksi tehdään viikkoanalyysi. Viikkoanalyseissa on eri teemoja. Teemat selkenevät päiväkirjamerkintöjä tehdessä, kun eri aiheita nousee viikkojen myötä esiin. Viikkoanalyseissa käytetään omien kokemusten ja havaintojen lisäksi sekä kirjallisia, että sähköisiä lähteitä.

Opinnäytetyön tuloksena löytyi erilaisia parannusehdotuksia tulevaisuuden perehdytyksiä ajatellen. Lisäksi opinnäytetyöntekijä löysi itsestään uusia kehitettäviä asioita, joihin tulee tulevaisuudessa kiinnittää parempaa huomiota.

Asiasanat: asiakaspalvelu, itsensä johtaminen, perehdytys

Nea Mannonen

Strengthening Personal Competence and Status and Developing Common Course of Actions

Year 2020

Pages

50

The purpose of this thesis is to strengthen the author's personal competence and position as a deputy person in charge. By that the purpose is to develop the department's common course of actions.

This thesis aims at personal development as a mentor, as a deputy person in charge and as an employee. The objective is also to consider how common the course of actions can be developed.

The purpose of this thesis is to develop the thesis author's personal process to strengthen the position at work. By daily diary reflections it is easier to examine own behavior.

This thesis is carried out in a diary format. For ten weeks daily diary entries are made of workdays passed. Each week's objectives will be made in the beginning of the week.

Weekly analyses are made at the end of the week. There are different themes in each week and the themes will be clarified while writing the diary. In addition to own experiences and observation different book and electronic sources are being used.

As a result of this thesis different suggested improvements for mentoring were mapped. In addition to this the author established new things to develop in herself and in the future, she will pay more attention to them.

Keywords: customer service, induction, self-management

Sisällys

1. Johdanto	6
2. Nykytilanne.....	6
2.1. Nykyinen työ ja osaaminen.....	7
2.2. Sidosryhmät	8
2.3. Vuorovaikutustaidot	9
2.4. Kehittäminen	9
2.5. Opinnäytetyön tavoitteet.....	10
3. Päiväkirjaraportointi.....	10
3.1. Viikko 1 (Vko 7).....	10
3.2. Viikko 2 (Vko 8).....	14
3.3. Viikko 3 (Vko 9).....	17
3.4. Viikko 4 (Vko 10)	21
3.5. Viikko 5 (Vko 11)	24
3.6. Viikko 6 (Vko 12)	27
3.7. Viikko 7 (Vko 13)	30
3.8. Viikko 8 (Vko 15)	35
3.9. Viikko 9 (Vko 16)	37
3.10. Viikko 10 (Vko 17).....	41
4. Yhteenveto ja pohdinta	46
Lähteet	48
Kuviot	50

1. Johdanto

Työnantajani on K-Citymarket Vantaa Tammisto, tarkemmin K. Sivonen Oy. Yritys työllistää noin 70 henkilöä ja osasto, missä itse työskentelen, koostuu noin 10 henkilöstä. Kyseessä on päivittäistavarakaupan elintarvikepuoli ja tarkemmin patonki- & salaattiosasto sekä asiakaskahvila.

Opinnäytetyö tehdään päiväkirjamuotoisena omalle työpaikalle K-Citymarket Vantaa Tammistoon, patonki- & salaattitiskille. Toimin osaston varavastaavana. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää omaa osaamista sekä vahvistaa omaa asemaa osaston varavastaavana ja sitä kautta kehittää myös yhteisiä toimintatapoja. Ajatus aiheesta syntyi puolivahingossa, kun alettiin miettiä omaa asemaani työpaikalla ja sen puutteellisuutta.

Työpaikallani tapahtuu tällä hetkellä niin paljon muutoksia, että päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli vaihtoehtona paras. 1.2.2020 lähtien kaupalla on ollut uusi kauppias ja on mielenkiintoista raportoida uusista muutoksista, joita kevään aikana varmasti tulee paljon. Pitkäaikainen työnantajani on siis juuri vaihtunut, mikä tarkoittaa paljon kaikkea uutta koko kaupan toimintaan. Myös lähiesimieheni vaihtuu 10.2.2020 ja tämän myötä on hyvä lähteä kehittämään omaa osaamista ja vahvistaa omaa asemaa.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö koostuu 10 viikkoa kestävästä päiväkirjaraportoinnista, mihin sisältyy päivittäiset päiväkirjamerkinnot sekä viikoittaiset analyysit. Päiväkirjaa pidetään viikoilla 7-17, tarkemmin aikavälillä 10.2.-26.4.2020. Viikolla 14 on talviloma, jolloin raportointia ei tehdä.

2. Nykytilanne

Aloitin K-Citymarket Vantaa Tammistossa ensimmäisen kerran vuokrafirman kautta vuonna 2012. Työskentelin yrityksessä silloin noin puoli vuotta, jonka jälkeen olin pois puoli vuotta. Maaliskuusta 2013 lähtien eli noin seitsemän vuoden ajan olen ollut vakituisessa työsuhteessa ja heinäkuussa 2018 minusta tuli patonki- & salaattiosaston varavastaava. Osastomme uusi vastaava aloittaa työssään 10.2.2020 ja varavastaavana tehtäväni on perehdyttää hänet työhön sekä kaupan toimintatapoihin. Aikaisemmin asemani varavastaavana ei ole ollut niin selkeä ja uuden vastaavan myötä toivon, että asemani ja osaaminen eri osa-alueilla vahvistuvat.

2.1. Nykyinen työ ja osaaminen

Työskentelen palvelutiskillä ja pääasiallinen tehtäväni on valmistaa myytäviä tuotteita sekä palvella asiakkaita, toisinaan vuoroon kuuluu myös kuorman purku. Lisäksi varavastaavan toimenkuvaan kuuluu hoitaa vastaavan työt hänen ollessa vapaalla tai lomalla ja tämä sisältää esimerkiksi tilausten tekemisen, palautteisiin vastaamisen ja päivän töiden etenemisestä huolehtimisen. Varavastaava toimii muuten töissä samalla tavalla, kun muutkin työntekijät.

Osastollamme myydään erilaisia täytettyjä patonkeja ja lisäksi on salaattibaari. Työ on vuorotyötä ja jokaisessa vuorossa on eri tehtävät. Aamuvuorossa palvelutiski tehdään valmiiksi: täytetään patongit, laitetaan salaattibaarin tuotteet esille ja valmistetaan muut tiskissä myytävät tuotteet. Patonkeja tehdään joka aamu satoja ja määrästä huolimatta tuotteiden laadun tulee säilyä moitteettomana päivästä toiseen. Myytävänä on noin 9-10 erilaista patonkia, jotka hieman vaihtelevat päivittäin ja salaattibaarissa tuotteita on noin 30. Välivuoroon tuleva laittaa esille päivän keitot, sekä tauottaa aamuvuorolaiset. Iltavuorossa tulee pitää huoli osaston ja myyntipuolen siisteydestä ja tuotteiden saatavuudesta iltaan asti, sekä lopuksi purkaa tuotteet pois myynnistä. Patongit menevät iltaisin alennukseen, jotta vältetään turhalta hävikiltä ja salaattibaarin tuotteet pakataan tiiviisiin astioihin, jotta ne säilyvät seuraavaan päivään.

Kun osaston vastaava on vapaalla/lomalla varavastaavan tehtävänä on tehdä päivittäiset tilaukset. Eri tuotteet tilataan eri paikoista ja tilauksia tehdessä tulee olla tarkka määrien suhteen; onko jotain tuotetta liikaa tai liian vähän tai onko jokin tuote sellainen, mikä ei myy ja siksi sitä ei kannata enää pitää valikoimassa. Jos tilattu tuote on virheellinen, tulee se reklamoida kyseiseen yritykseen, mistä se on tilattu. Vastaavien työhön kuuluu myös asiakaspalautteisiin vastaaminen ja niiden pohjalta parannusten tekeminen. Yrityksessämme asiakkaat ja asiakaspalautteet otetaan aina huomioon ja asiakkaiden toiveisiin pyritään vastamaan mahdollisuuksien mukaan.

Melkein päivittäin patonki- ja salaattitiskillä sekä kahviossa on ruuhkaa, varsinkin lounasaikaan. Näinä hetkinä tarvitaan hyvää stressinsietokykyä sekä kykyä työskennellä järjestelmällisesti, vaikka olisi kuinka kiire. Kaupanalalla asiakas tulee aina ensimmäisenä ja kiireestä huolimatta asiakkaat otetaan aina huomioon, joten työssä tulee olla asiakaspalvelualtis sekä omata hyvät sosiaaliset taidot. Asiakkaalle kiire ja stressi eivät koskaan saa välittyä negatiivisella tavalla.

Vuosien saatossa asiakaspalvelu- ja sosiaaliset taitoni ovat kehittyneet. Nykyään uskallan olla avoimempi ja entistä sosiaalisempi ja koen, että asiakaspalvelutyö on kehittänyt minua myös ihmisenä positiivisella tavalla. Päästyäni osaston varavastaavaksi koen, että myös ongelmanratkaisukykyäni ovat parantuneet ja osaan ratkaista esimerkiksi tilauksiin ja

asiakaspalautteisiin liittyvät ongelmat itsenäisesti. Myös uskallusta tehdä asioita oma-aloitteisesti on nykyään enemmän, kun tietää, että vastuutakin on enemmän.

Olen toiminut varavastaavana nyt noin puolitoista vuotta ja oma osaamiseni on mielestäni jotain taitavan ja kokeneen suorittajan väliltä. Tiedän mitä teen ja mitä pitää tehdä ja pyrin koko ajan olemaan ajan tasalla tapahtuvista asioista. Pyrin työssäni aika ajoin kehittämään ja olemaan mukana kehittämässä uusia myytäviä tuotteita ja muutenkin ideoimaan, miten osastoa voisi jatkossa kehittää entistä parempaan suuntaan. Pystyn ohjeistamaan ja opettamaan muita ja 10.2.2020 kun osastomme uusi vastaava aloittaa, tulee minun perehdyttää hänet työtehtäviin ja kaupan toimintatapoihin.

Tällä hetkellä olen kehittymisen suhteen siinä vaiheessa, kun mielestäni voi olla. Olen saavuttanut paikkani varavastaavan tehtävissä ja se näkyy toiminnassani siten, että uskallusta sanoa muille on enemmän ja minulta tulevat ohjeet otetaan paremmin vastaan.

Varavastaavan pestin voi sanoa parantaneen auktoriteettiani, vaikkakin parantamisen varaa vielä on. Aina voi oppia lisää ja kehittyä entisestään ja tulevat muutokset varmasti edesauttavat siinä.

2.2. Sidosryhmät

K-Citymarket Vantaa Tammistossa on monia erilaisia sidosryhmiä. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat sekä kauppias, että henkilökunta. Kauppamme jakautuu niin sanotusti kahtia, koska käyttötavarapuolen sekä kassojen työnantajana toimii Kesko ja elintarvikepuolella kauppias. Ulkoisia sidosryhmiä on enemmän kuin sisäisiä. Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat asiakkaat, tavarantoimittajat, palveluntuottajat, vartiointi, siivous ja sosiaalinen media (Kuvio 1).

Sisäiset sidosryhmät

**Kauppias
Henkilökunta

Ulkoiset sidosryhmät

**Asiakkaat
*Tavarantoimittajat
*Palveluntuottajat
*Vartiointi
*Siivous
Sosiaalinen media

Kuvio 1: Yrityksen sidosryhmät

2.3. Vuorovaikutustaidot

Olen työssäni eniten vuorovaikutuksessa asiakkaiden, oman toimipisteeni työntekijöiden sekä myös muiden osastojen työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa vuorovaikutus on päivittäistä. Kaupparamme kauppias on myös päivittäin paikalla ja hänen kanssaan tulee oltua vuorovaikutuksessa aika ajoin uutuuksien, myyntien yms. tiimoilta. Tavarantoimittajiin tulee oltua yhteydessä lähinnä puhelimitse tilauksia tehdessä ja mahdollisten reklamaatioiden osalta. Nykyisin työpaikallamme on otettu käyttöön Microsoft Teams, jonka avulla kommunikointi helpottuu. Teamsiin on luotu erilaisia kansioita, jotta tiedottaminen esimerkiksi asiakkaiden tuotetoiveista, huoltotoimenpiteistä tai eri osastojen tehtävistä/tarjouksista helpottuu. On helppoa, kun esimerkiksi tuotetoiveet voi laittaa viestinä suoraan toivetta koskevan osaston vastaavalle. Ennen Teamsia informaation kulku oli toisinaan vajavaista ja tieto kulki rikkiäisen puhelimen tavoin eikä aina päätynyt edes toivotulle henkilölle.

Toisinaan on asiakkaita, joiden kanssa yhteistä kieltä ei ole ja kommunikointi tuottaa haasteita. Tähän mennessä parhaaksi keinoksi olen kokenut elekielen, koska ilmein ja elein on yhteisen kielen puuttuessa helpoin saada itsensä ymmärretyksi. Asiakkaat itsekin kommunikoivat elekielellä huomattessaan, että yhteistä kieltä ei ole, eikä oman kielen puhuminen tilanteessa tuota toivottua tulosta.

2.4. Kehittäminen

Vähän alle kaksi vuotta sitten pääsin patonki- & salaattiosaston varavastaavaksi ja jo silloin kun kysyttiin, olenko valmis ottamaan vastaan pestin ja sen mukana tuoman vastuun. Varavastaava on vastuussa osastosta vastaavan poissa ollessa. Tähän mennessä en ole ehkä saanut niin paljoa vastuuta, kuin olisin halunnut ja tavoitteena on, että tämän opinnäytetyön valmistuttua olisin itsekin valmiimpi ottamaan enemmän vastuuta.

Olen kehittänyt työtehtäviäni tähän mennessä niin, että osastomme vastaavan vaihduttua olen alusta asti ilmoittanut haluavani tietää osastoa koskevista asioista enemmän. Esimerkiksi uusia tuotteita kehitettäessä haluan olla mukana kehittämässä ja ideoimassa mahdollisia uutuuksia ja myös kertoa omat ajatukseni ja ideani tuotteita tai osastoa koskien. Varavastaavan asemaa voisi mielestäni kehittää siten, että vastuuta olisi nykyistä enemmän, koska helposti tuntee olonsa "vain" työntekijäksi vastaavan ollessa paikalla. Informaation kulku tulisi olla vielä parempaa vastaavan ja varavastaavan välillä ja päätökset tulisi tehdä yhdessä.

Kauppiasvaihdoksen myötä koko kaupparamme kehittyy koko ajan ja tulee kehittymään jatkossakin tasaiseen tahtiin. Uudella kauppialla ja uudella osastomme vastaavalla on paljon uusia ideoita ja kauppaamme kehitetään sekä tuotteilta, että palveluiltaan jatkossakin.

Kaupassamme asiakaspalvelu on yksi valttikorteistamme ja sen laatua halutaan ylläpitää ja kehittää parempaan jatkuvasti.

2.5. Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on vahvistaa omaa henkilökohtaista osaamista ja asemaa ja kehittää yhteisiä toimintatapoja. Tähän mennessä oma asemani ei ole ollut niin selkeä itselle tai muille ja tämän opinnäytetyön tavoitteena on vahvistaa sitä ja oppia, kuinka olla parempi työntekijä ja varavastaava jatkossa. Koen, että aina voi kehittyä paremmaksi työssään ja tavoitteena on olla entistä parempi työntekijä ja asiakaspalvelija. Opinnäytetyön tavoitteena on hyödyntää tietoperustaa ymmärtääkseen omia heikkouksia ja vahvuuksia ja kehittää niitä parhaansa mukaan.

Opinnäytetyön valmistuttua toivon olevani entistä parempi työntekijä. Lisäksi toivon, että pestini osaston varavastaavana vahvistuu ja perehdytystaitoni paranevat. Kun yhteistyö osaston vastaavien kesken toimii, parantaa se myös yhteisiä toimintatapoja, kunhan ne ovat yhtenäisiä ja informaation kulku on sujuvaa.

3. Päiväkirjaraportointi

3.1. Viikko 1 (Vko 7)

Tämän viikon päätavoite on perehdyttää uusi työntekijä työtehtäviinsä ja perehdyttäminen on myös tämän viikon teema. Osastollamme aloittaa uusi vastaava ja tehtävänäni on perehdyttää hänet vastaavan töihin mahdollisimman hyvin. Perehdytykseen on varattu kolme päivää: maanantai, keskiviikko ja torstai, jonka jälkeen vastaavan tulisi jo osata toimia aamuisin itsenäisesti ohjeistuksien mukaan. Torstaina 15.2.2020 on palaveri palvelutiskin vastaaville sekä 2.vastaaville. Ensimmäisen viikon ensisijaisena tavoitteena on perehdyttää uusi vastaava valmistamaan tiskissä myytävät tuotteet, koska se tulee jatkossa olemaan hänen päätehtävänsä. Asiakaskahvilan kassan käyttäminen ja muut opeteltavat asiat opetetaan myöhemmin.

Maanantai 10.2.2020

Tapasin osastomme uuden vastaavan ensimmäistä kertaa, ja tehtävänäni oli perehdyttää hänet osaston työtehtäviin. Päivät alkavat aika lailla aina samalla tavalla. Päivisin patonkien määrät ja laadut ovat pääosin samoja, joten kerroin, minkä verran patonkeja tehdään, mitä minkäkin verran ja mihin kohtaan tiskiä tietyt patongit tulevat. Ohjeistin, kuinka patongit täytetään ja näytin esimerkkinä, kuinka itse teen ja minkä verran täytteitä laitetaan.

Maanantaisin salaatti- ja patonkitiski täytyy kasata viikonlopun jäljiltä ja itse aloitin maanantain laittamalla salaattibaarin kuntoon.

Osastollamme myytävät patongit ovat kaikki nimetty eri kaupunkien mukaan ja patongeista puhuttaessa ei puhuta täytteillä vaan patongin nimellä. Erilaiset ja muista poikkeavat nimet herättävät hyvin asiakkaiden huomion ja asiakkaat, jotka asioivat myymälässämme usein, muistavat patonkien nimet ulkoa. Nimet pohjautuvat niiden täytteisiin. Esimerkiksi patonki currybroileripatonki on nimeltään Delhi, koska curry on intialainen mausteseos, kun taas paahtopaistipatonki on Lontoo, paahtopaistin kuuluessa perinteiseen englantilaiseen ruokailuun.

Uudella osaston vastaavallamme on hyvin kokemusta kaupan alalta, minkä takia hänellä on perusosaaminen hallussa ja tehtäväni onkin lähinnä opastaa hänet meidän kauppamme tavoille ja tutustuttaa tuotteisiin ja toimintatapoihin. Osastollemme tilataan päivittäin tuotteita eri toimittajilta ja nämä käytiin läpi heti maanantaina. Teimme tilaukset yhdessä ja kerroin mitä tuotteita tilataan millekin päivälle, mistä ne tulevat ja mitä kautta tilataan. Kävimme läpi paikkoja, mistä mitkään tuotteet löytyvät, tai mistä etsiä, koska eri toimittajilta saapuvat kuormat löytyvät toisinaan milloin mistäkin. Päivien kulku perusosiltaan on melko lailla samanlainen ja vaihtuvuutta päiviin tuovat asiakasmäärät ja erilaiset asiakastilaukset.

En ole ennen perehdyttänyt ketään ja toisaalta koin sen myös haasteena itselleni, koska kauan samassa paikassa työskennelleenä on hyvinkin kaavoihin kangistunut ja uudella vastaavalla oli ensimmäisestä päivästä lähtien paljon uusia ideoita tuotteista toimintoihin. Ajattelin perehdyttämisen olevan helppoa, mutta haastavuutta toi se, kun ei kuitenkaan oikein tiennyt mistä aloittaa ja kolme päivää ei loppupeleissä ole kovinkaan pitkä aika.

Keskiviikko 12.2.2020

Tämä aamu alkoi samaan tapaan kuin maanantai, mutta poikkeuksellisesti teimme patonkeja yhdessä, kun kolmas työntekijä hoiti keskiviikkoamun osalta salaattibaarin laittamisen. Kerroin hieman aamujen noin aikataulusta; kuinka kauan itseltäni menee patonkien tekemiseen ja mihin mennessä tiskin tulisi olla valmis. Aikataulutavoite on joka päivälle sama, mutta on päiviä, kun esimerkiksi asiakkaat tilaavat meiltä salaatteja ja patonkeja ja niiden tekeminen hidastaa tiskin valmistumista ajallaan.

Tulevia aamuja varten, kun vastaavan tulee jo pärjätä itsenäisesti, listasin aamujen kulun paperille helpottaakseni tekemistä ja aikataulutusta. Paperista on helppo tarkistaa mitä tehdään missäkin järjestyksessä heti töihin ja osastolle tullessa.

Tilaukset tehtiin taas yhdessä ja koska tilaukset menevät 48-systeemillä, piti ottaa huomioon, että tuotteita tilataan tarpeeksi, koska keskiviikkoisin tilaukset tehdään koko viikonlopulle, kun lauantaisin ei tule kuormia. 48-systeemi tarkoittaa sitä, että tilaukset tulee tehdä 48 tuntia aikaisemmin, eli kaksi päivää ennen. Myös reklamaation tekeminen käytiin läpi.

Torstai 13.2.2020

Päivä aloitettiin taas samalla tavalla, laitoin itse salaattibaarin ohjeistaen aina välillä perehdytettävää patonkien suhteen. Asiakastilauksia oli jonkun verran ja hoidin niiden tekemisen itse, kuitenkin kertoen millaisia niiden tulee olla, tilauksen mukaan.

Asiakastilaukset tulevat puhelimitse tai kasvotusten ja tilausta vastaanottaessa tulee asiakkaalta kysyä erilaisia tietoja tilaukseen liittyen, kuten mitä täytteitä laitetaan, onko täytteitä mitä ei saa laittaa, kuinka monelle tehdään, onko allergioita yms. Monesti asiakkaat kertovat tilauksen yhteydessä pääraaka-aineen ja muuten saamme vapaat kädet.

Iltapäivällä oli ennalta ilmoitettu palaveri palvelutiskin vastaaville ja 2.vastaaville. Palaverin aiheena oli aukioloaikojen muutokset ja suunnitteilla on tulevaisuudessa pitää palvelutiski sekä asiakaskahvila auki sunnuntaisin. Tähän päivään mennessä tiski on ollut auki vain maanantaista lauantaihin, mutta koska kauppakäyttäytyminen on muuttunut, on tiskin tuotteille sekä kahvilan auki olemiselle sunnuntaisin kysyntää.

Perjantai 14.2.2020

Muista päivistä poiketen tämä päivä ei ollut enää merkittynä erillisenä perehdytyspäivänä ja aamuvuorossa oli normaali määrä työntekijöitä. Itselläni oli jälleen salaattibaarin avaus ja sen jälkeen patonkien tekoa. Asiakastilauksia ei ollut ja se nopeutti tiskin valmistumista ajallaan.

Yleensä perjantaisin tehdään omavalvonta ja opetin, miten se tehdään ja mitä tuotteita omavalvonnassa on käytetty. Omavalvonta tehdään tietokoneella, tai Honeywell käsietokoneella erillisellä ohjelmalla. Omavalvontaan kuuluu sekä vastaanotto- että lämpötilavalvontaa, eli valvotaan, että meille saapuvien ja tiskillä myytävien tuotteiden lämpötilat ovat kohdallaan.

Lauantai 15.2.2020

Yleensä aamuvuorossa on kolme työntekijää, kaksi patonkipuolella ja yksi kahviossa, mutta lauantaisin aamuvuorossa on vain kaksi työntekijää, ja tehtävänäni oli avata salaattibaari sekä asiakaskahvila. Asiakaskahvilan avausvuorossa laitoin myytävät tuotteet esille, valmistin myytäviä tuotteita ja hain sekä avasin kassan.

Aamu oli melko rauhallinen, mutta aamupäivällä asiakkaita alkoi olla paljon ja tuli kiire sekä kahvilassa, että patonki- ja salaattitiskillä. Tiskien tulisi olla kiireestä huolimatta hyvässä

kunnossa, tuotteita riittävästi esillä ja paikat siistinä. Lauantaisin on usein kiire päivisin, kun on paljon asiakkaita ja työntekijöitä yksi vähemmän kuin arkisin, joten on hyvä, että lauantaisin ei tarvitse purkaa kuormaa tai käydä tekemässä tilauksia ja voi vain keskittyä asiakkaiden palvelemiseen, tuotteiden tekemiseen ja tiskin siistinä pitämiseen, vaikka se välillä haastavalta tuntuukin.

Viikkoanalyysi 1

Viikko oli perehdytystä lukuun ottamatta aika perinteinen työviikko. Asiakkaitakaan tai tilauksia ei ollut mielestäni tavanomaista enempää. Perehdyttäminen sen sijaan on minulle uutta ja ennen viikon alkua pitikin miettiä mistä aloittaa ja mitkä ovat asioita, jotka tulee käydä läpi heti alkuun. Perehdyttäminen ei normaalisti ole vastuullani, mutta koska tällä kertaa perehdytettävä oli uusi osaston vastaava eli lähiesimieheni, eikä edellinen vastaava ollut enää ollut töissä, oli perehdyttäminen minun vastuullani ja siksi viikon teemaksi valikoitui perehdyttäminen.

Vaikka perehdyttäminen onkin lähtökohtaisesti esimiehen vastuulla, voivat myös tavalliset työntekijät hoitaa perehdyttämisen (Surakka & Laine 2011, 153). Tässä tilanteessa se, että toimin itse perehdyttäjänä oli järkevin ratkaisu, koska olen kuitenkin osaston 2.vastaava ja päivittäin töissä kyseisissä tehtävissä. Osaamiseni on lähimpänä vastaavan osaamista ja varmasti siksi valikoiduin uuden osastovastaavan perehdyttäjäksi. Osastollamme ei ole mitään kirjallista ohjeistusta työtehtäviin ja siksi perehdytys tapahtuikin esimerkkien ja tekemisen kautta, mikä oli mielestäni toimiva ratkaisu ja sillä tavoin näkee helposti, miten osastolla asiat ja henkilöt toimivat. Organisaatiossa on usein kokemuksen ja työn kautta hankittua tietoa, jota ei ole kirjattu ohjeisiin. Tässäkin mielessä perehdyttäjän on hyvä olla työkaveri, joka voi jakaa tätä kokemuksen kautta hankkimaansa tietoa. (Hyppänen 2013, 185.)

En ole aikaisemmin päässyt juurikaan perehdyttämään, jonka vuoksi etenkin alussa olin hieman epävarma siitä, mikä olisi paras tapa perehdyttää. Perehdyttäjän tehtävänä on antaa selkeitä ohjeita työtehtävistä, ohjata tekemään tuottavaa ja laadukasta työtä, ohjata käyttämään oikeita ja turvallisia työmenetelmiä, kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelmanratkaisuun ja antaa rakentavaa palautetta. Tiesin, että perehdytettävällä on laajaa osaamista kaupanalan eri osa-alueilta ja siksi tuntuu helposti jopa hölmöltä näyttää, miten täytettyjä patonkeja tehdään. Perehdyttäminen oli siis lähinnä käytännön opettamista ja esimerkkien näyttämistä. Perehdytettäessä on tärkeää keskustella aktiivisesti perehdytettävän kanssa, sillä se auttaa perehdyttäjää opettamaan sellaisia asioita, jotka ovat jääneet epäselviksi, tai jotka perehdytettävä kokee tarpeellisiksi työssä menestymisen kannalta. (Surakka & Laine 2011, 156.) Kerroin, että kaikilla ottaa oman aikansa päästä kiinni rutiineihin ja saada hyvä ”tatsi” tekemiseen. Kukaan ei voi osata kaikkea heti alusta ja vaikka kyseessä onkin ollut patonkien täyttäminen, pitää niitä tehdä aamuisin niin paljon, että aikaa

väkisinkin kuluu tuntitolkulla. Toki tiskillä on paljon myös muuta tekemistä, kun patongit ja salaattibaari. Asiakkaita käy päivittäin paljon ja heidän palvelemisensa on meille ensisijaisen tärkeää. Asiakaspalvelu asenteen pitää olla tiskillämme ja koko kaupassamme kunnossa jokaisessa tilanteessa, onhan kaupassamme uusi slogan: ”Meillä Sinua palvellaan.”

Perehdyttäessä huomasin, että minun tulisi parantaa auktoriteettiani. Huomasin viikon aikana, että helposti jää sanomatta asioista, mistä ehkä tulisi huomauttaa tai mitkä tulisi tehdä jotenkin toisin. Rohkeutta sanoa suoraan pitää jatkoa ajatellen kerätä, koska tiedän itsekin, että jos asioista ei sano suoraan ei niitä voi myöskään oppia tekemään oikein.

Ensi viikko on todennäköisesti hieman rauhallisempi, ainakin lounasruuhkien osalta, koska kouluissa on talviloma. Alkuviikosta tiskillämme on kaksi patonkia tarjouksessa, mikä omalta osaltaan tuo kiirettä päiviin. Oletan viikon menevän normaaliin tapaan, perehdytyksen toki jatkuessa niiltä osin, mitkä ovat vielä epäselviä.

3.2. Viikko 2 (Vko 8)

Tällä viikolla perehdyttäminen jatkuu niiltä osin, mitkä ovat vielä epäselviä ja koska paikka on uudelle vastaavallamme täysin uusi, tulee varmasti paljon uutta asiaa ja opittavaa vielä jatkossakin. Tämä viikko sisältää kuusi päiväkirjamerkintää, koska työvuoroja on yksi enemmän, kuin normaalisti. Tämän viikon teemaksi olen valinnut itsensä johtamisen, koska ensimmäisellä viikolla huomasin muun muassa auktoriteetin puutteen ja yritän löytää auktoriteettia ja uusia puolia itsensä johtamisen kautta.

Maanantai 17.2.2020

Olin yksin aamuvuorossa, vastaavan ollessa vapaalla. Aloitin päiväni patonkien teolla. Patonkeja tehdään päivittäin niin paljon, että aikaa siihen saa kulumaan toisinaan helposti jopa kuusi tuntia ja niin tälläkin kertaa. Yksin ei tarvitse tehdä kuitenkaan koko patonki-j ja salaattitiskiä, vaan toinen aamuvuoro laittaa salaattibaarin ja lisäksi avuksi tulee päivittäin välivuoro. Salaattibaarin ja patonkien valmistuttua ja kaiken muun päivittäisen tekemisen valmiiksi saatua, tein tarvittavat tilaukset keskiviikolle ja jätin iltavuorolle ohjeet eli ”nakkilistan”, mitä tulee tehdä valmiiksi seuraavalle päivälle. Tästä päivästä lähtien alkoi kahden patongin tarjous ja jätin seuraavaa aamua varten lapun määrästä, mitkä olin maanantaina tehnyt aamulla. Joka päivä otettavista raporteista näkee edellisen päivän myynnin, sekä kaikkien patonkien myydyt kappalemäärät ja salaatin myydyt kilomäärän. Raporttien perusteella voi päätellä, mitä patonkia menee eniten ja minkä verran mitäkin kannattaa yleensä tehdä.

Tiistai 18.2.2020

Olin iltavuorossa, koska alun perin tiistaisin piti olla koulua opinnäytetyön tiimoilta, mutta vaihtaessani PONTiin, rajoitteita työvuorojen suhteen ei enää ole. Vuoroni tuli alun perin alkaa vasta klo 16, mutta lopulta teinkin normaalin iltavuoron klo 12.30 alkaen. Koska olin iltavuorossa, osaston vastaava teki ensimmäistä kertaa tilaukset yksin, mutta kävimme kuitenkin tilausvahvistuksen yhdessä läpi mahdollisten puutteiden vuoksi. Iltavuoroon mennessä käydään yleensä nopeasti läpi aamupäivän kulkua aamuvuorolaisten kanssa; onko ollut kiirettä ja millainen päivä muuten on ollut. Jos tiski vaatii täydennystä, aloitetaan päivä laittamalla se kuntoon. Päivä vaikutti aika rauhalliselta ja töihin mennessä kaikki oli tiskin osalta mallillaan ja pääsin aloittamaan niin sanotut iltahommat. Joka päivä ”nakkilistaan” jätetään lista asioista, mitkä illan aikana tulee tehdä, kuten patonkien täytteitä, erilaisia kasviksia, marinoitua sipulia yms. mitä seuraavana päivänä tarvitaan valmiina.

Kun iltahommat oli tehty, oli kello jo sen verran että sai alkaa valmistelemaan osaston sulkemista. Joka ilta jäljelle jäävät patongit laitetaan valmiiksi pusseihin, ja kun palvelutiski menee kiinni, laitetaan patongit alennukseen. Lopulta salaattibaari puretaan ja säilyvät tuotteet pakataan tiiviisiin rasioihin ja viedään yöksi kylmään. Maanantaista keskiviikkoon patonki/kahvila iltavuorossa olevat auttavat myös muun palvelutiskin purkamisessa, jotta kaikki pääsevät yhtä aikaa kotiin.

Keskiviikko 19.2.2020

Olin jälleen aamuvuorossa ja yleisesti ottaen aamuvuorot alkavat aina samalla tavalla, eli salaattibaarin laittamisella, kuorman purkamisella ja sen jälkeen patonkien tekemisellä. Keskiviikkonakin huomasi hyvin päivien rauhallisuuden, kun ei ollut juuri edes normaalia lounasruuhkaa. Kävimme jälleen vastaavan kanssa tilausvahvistukset läpi yhdessä, jos on puutteita tai lisäyksiä hänen tekemiinsä tilauksiin. Huomaan perehdytyksen onnistuneen, koska osastomme vastaava osaa toimia hyvinkin oma-aloitteisesti ja itsenäisesti ilman apua, vaikka aikaa on mennyt vasta vähän yli viikko.

Torstai 20.2.2020

Tämä päivä oli hyvin verrattavissa keskiviikkoon, ei mitään normaalista poikkeavaa ja jälleen rauhallinen päivä. Salaattibaari sekä patonkipuoli kuntoon, tuotteet esille, kuorman purku ja tilausten läpi käyminen. Patonkitarjoukset lopuivat keskiviikkona, joten myytävien patonkien määrätkin tasoittuivat, kun kaikki tuotteet olivat taas normaalihintaisia.

Perjantai 21.2.2020

Perjantaisin aamuvuorossa on tunti enemmän aikaa kuin tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin, koska yleensä perjantaista voi odottaa kiireisempää alkuvuikon päiviin verrattuna. Tämä

perjantai oli omalta osalta hieman takkuileva ja tuntui, että normaalisti aamuisin, kun salaattibaarin saa valmiiksi tunnissa, tänä perjantaina meni kaksi. Lopulta salaattibaarin valmiiksi saatuani, oli taas aika purkaa kuorma ja tehdä patonkia. Perjantaille oli tullut torstai-iltana yksi salaattitilaus ja toistaiseksi olen hoitanut tilaussalaattien valmistamisen itse. Päivä muuttui lounasaikaan hyvinkin kiireiseksi verrattuna alkuviikkoon ja loppupäivä meni asiakkaita palvellessa ja tiskiä täyttäessä. Kiireessä tuntui, että työpäivä loppui ajallisesti kesken vuoron päättyessä.

Lauantai 22.2.2020

Vuoro alkoi kello 6 ja avasin salaattibaarin sekä kahvion. Kuten viimeviikollakin, oli lauantain vuorossa yksi vähemmän kuin arkisin, minkä takia toinen aamuvuoroon tuleva avaa molemmat puolet. Normaalisti lauantaina kahvion avaamisen jälkeen ehtii tekemään patonkia, mutta tämän lauantain loppuvuoro meni lähinnä kahvion puolella.

Lauantaisin laitetaan valmiiksi maanantain patongit pakastimeen, josta leipurit ottavat ne sunnuntaisin sulamaan palvelutiskin ollessa suljettuna. Lisäksi laitetaan myyntiin menevät kakut ja leivokset valmiiksi jääkaappiin sulamaan, jotta ne ovat heti maanantaina aamusta myyntikelpoisia. Totesin viimeviikolla, että pakasteet on hyvä käydä laittamassa heti aamulla, kun ei ole vielä niin paha ruuhkaa. Aamupäivästä/keskipäivällä alkoi taas olla paljon asiakkaita ja ruuhkaa ja loppupäivä menikin jälleen asiakkaita palvellessa ja tiskatessa.

Viikkoanalyysi 2

Tämä työviikko oli hyvinkin tavallinen ja alkuviikko normaalia rauhallisempi.

Tarjouspatonkeja meni luonnollisesti huomattavasti enemmän kuin normaalisti, mutta niiden tekeminen/myyminen ei tuottanut juurikaan enempää tekemistä. Viime viikon perehdytys oli selkeästi ollut toimivaa eikä sen kummempaa perehdytystä tarvinnut tällä viikolla tehdä.

Viime viikolla tein havainnon, että tarvitsen enemmän auktoriteettia, jotta voin sanoa asioista suoraan ja ainakin osittain onnistuin siinä. Yritin myös olla suorapuheisempi ja koska aikaisemman vastaavan kanssa en ole tuntenut oloani niinkään 2. vastaavaksi, otin saman tien asian puheeksi uuden vastaavan kanssa, ja kerroin toiveistani käydä erilaiset asiat ja esimerkiksi tuoteuutuudet yhdessä läpi. Huomasin, että kun asioista sanoo heti suoraan, ne vaikuttavat keskinäiseen kommunikointiin ja vain puhumalla ääneen itseä mietityttävistä asioista ne voivat edetä.

Itsensä johtamisessa kokonaisvaltainen huolehtiminen itsestään ja henkilökohtaisten voimavarojensa suuntaaminen haluamallaan tavalla on tärkeää. Itsestään ja toisista on otettava vastuu. Jotta voi johtaa itseään on oltava muuntautumiskykyinen, oppia pois vanhoista tavoista sekä kyseenalaistaa omat juurtuneet tavat sekä uskomukset. Itsensä

johtamisessa tarvitaan paljon itsekuria ja sen eteen tulee tehdä konkreettisesti töitä. (Jantunen 2010.)

Työssäni koen omaavani hyvin kokemusta ja osaamista erilaisista työtehtävistä. Uuden oppimisesta ja onnistumisista saa aina lisää motivaatiota. Tarvitsen aika-ajoin tietynlaisia haasteita, jotta voi tuntea kehittyvänsä työssään ja sitä kautta tuntea, että omat taidot kehittyvät. Kun ryhdyn tekemään jotakin, haluan paneutua siihen. Olen välillä jopa liiankin tarkka ja haluan saada hoidettua aloitetut työt loppuun.

Kyky kommunikoida asiakkaiden kanssa on arvokas voimavara ja hyvät sosiaaliset taidot tukevat tätä. Pidän tätä vahvuutena työssäni, koska kun kommunikointi asiakkaiden ja kollegoiden kanssa toimii, onnistuu kaikki paremmin. Asiakkaille jää hyvä kauppa- ja asiakaspalvelukokemus, kun heitä palvellaan ammattitaidolla, ystävällisesti ja tasa-arvoisesti. Koen kehittyneeni asiakaspalvelijana siten, että uskallan olla avoimempi ja puheliaampi kokemuksen kartuttua. Tiedostan, että töissä ollessa, kollegoiden kanssa kommunikoidessa, auktoriteetissani olisi parantamisen varaa. En aina osaa/uskalla tuoda tarpeeksi omia mielipiteitäni esiin ja siksi lopputulos ei välttämättä ole se itselle mieluisin. Toisinaan ystävällisyys ja halu miellyttää muita kääntyy itseään vastaan, vaikka enemmän näillä asioilla on kuitenkin positiivisia vaikutuksia.

Työssäni motivoi eniten kollegat. Kollegat tekevät työpaikasta viihtyisän ja vaikuttavat siihen, että työyhteisössä kaikki toimii. Motivoidun siitä, kun töitä riittää eikä pidä tylsyydestä ja tekemättömyydestä. Toisinaan liiallinen kiire tuntuu ärsyttävän, kun tuntuu, että ei saa mitään aikaiseksi, mutta pieni kiire saa kaikkiin energiaa ja töitä tehdään vauhdilla. Nautin työssäni siitä, kun asiat sujuvat mutkattomasti ja kaikki on ajoissa valmista eikä työt laahaa. Joskus tuntuu, että kun on monta rautaa tulella ei todellisuudessa saa mitään aikaiseksi, vaikka asiat pitäisi hoitaa siinä järjestyksessä, missä ne ovat aloitettu. Niin pysyy perässä mitä on vielä tekemättä ja asiat hoituvat järjestelmällisesti alusta loppuun.

3.3. Viikko 3 (Vko 9)

Tällä viikolla olen pääosin ilta- ja välivuorossa, joten perehdytys on tämän viikon osalta melko olematonta. Viime viikon ollessa kuusipäiväinen, tällä viikolla vuoroja on tasapuolisuuden vuoksi vain neljä. Tämän viikon teema tulee olemaan asiakaspalvelu ja palvelun laatu. Kaupassamme ja osastollamme tulee kauppiasvaihdoksen sekä osaston vastaavan vaihtumisen jälkeen olemaan paljon muutoksia ja uusia asioita ja toivonkin, että ei uusia asioita tule liikaa kerralla, jotta palvelun laatu ei tästä kärsisi. Palvelutiskillämme on muutenkin aika ajoin kova kiire ja uudet tuotteet tuovat mukanaan lisää työtä, joka kiireen kanssa yhdistettynä pahimmassa tapauksessa huonontaa palvelun laatua.

Keskiviikko 26.2.2020

Olin iltavuorossa ja mennessäni töihin klo 12.30 oli tiskillä aikamoinen kiire ja lounasasiakkaita riitti. Ensimmäisenä vuoroon tullessa niin sanotusti kartoitin tilannetta, katsoin mitä tuotteita myynnissä on; mitä patonkilaatuja ja mitä salaattibaari sisältää. Koska päivä oli ollut melko kiireinen, aloitin päiväni tekemällä lisää tuotteita tiskiinkin, jotta se saataisiin taas hyvän ja siistin näköiseksi. Kun tiski oli saatu taas kuntoon, aloitin iltahommien tekemisen. Iltavuorot noudattavat yleisesti ottaen melko samaa kaavaa ja vaihtelua tuovat asiakasmäärät ja osittain vaihtuvat iltahommat. Tällä kertaa asiakkaita riitti, minkä takia iltahommien valmistuminen hieman venyi tavallista pidemmäksi ja sulkemisen kanssa tuli jopa vähän kiire. Perinteisesti, niin kuin iltavuoroon kuuluu, laitoin jäljelle jääneet patongit pussiin ja tiskin mennessä kiinni laitoin ne alennukseen. Lisäksi salaattibaarin purku; tuotteet tiiviisiin astioihin ja yöksi kylmään. Keskiviikkona oman tiskin purkamisen lisäksi tulee auttaa palvelutiskin purkamisessa ja kun olin saanut omat hommat tehtyä, menin purkamaan valmisruokatiskiä ja viemään nelitasokärkyjä kaappeihin. Kun kaikki oli saatu yhdessä tehtyä, pääsimme kaikki yhtä aikaa lähtemään kotiin.

Torstai 27.2.2020

Iltavuoroon kello 12.30 ja jälleen lounasruuhka päällä töihin mennessä. Mietimme aina toisen iltavuorolaisen kanssa jo vuoron aluksi, että kumpi sulkee kahvion ja kumpi patonki-/salaattipuolen. Torstaina suljin vaihtelun vuoksi kahvion. Vuoro alkoi ja kesti pitkälle alkuiltaan asti tiskaamalla, koska asiakkaita riitti ja sen myötä tiskiäkin. Tiskaamisen lisäksi palvelullaan tietysti asiakkaita niin kahviossa kuin patonkipuolellakin ja pidetään huoli, että tuotteet ovat iltaan asti siististi esillä ja tasot ja pöydät kahvion puolella ovat puhtaat.

Kahvion iltavuorossa tehdään aikataulun salliessa valmiiksi kahveja tuleville päiville. Punnitsemme kahvinpurut valmiiksi suodatinpusseihin ja pinoamme ne pusseihin, jotta kahvia keittäessä ei tarvitse alkaa punnitsemaan tai arvioimaan purujen määrää, vaan sen saa helposti ja nopeasti laitettua, kun on kaikki valmiina. Kahviossa sulkeminen aloitetaan noin tuntia ennen virallista sulkemisaikaa. Päivittäinen pulla- & viinerivalikoima koostuu eri valmistajien tuotteista ja koska kahviomme yhteydessä on Fazerin leipomo, viedään iltaisin jäljelle jääneet Fazerin tuotteet irtomyyntiin myymälän puolelle ja loput tuotteet lasketaan hävikkiin. Kahvion iltavuoro on lähinnä tiskaamista ja koneiden pesua, jonka lisäksi viedään kassa kassatoimistoon ja siivotaan kaikki paikat puhtaaksi, jotta aamuvuoron on kiva tulla töihin.

Perjantai 28.2.2020

Olin välivuorossa kello 9 alkaen ja aloitin vuoron valmistelemalla päivän keitot. Päivittäin klo 10-14 tarjolla on keittolounas ja välivuoron tehtävä on valmistaa, eli kuumentaa, keitot ja

laittaa keitot, leivät ja levitteet esille keittokärryyn, josta asiakas saa ostaa itselleen keiton joko mukaan tai paikan päällä syötäväksi. Välivuorossa olen yleensä enimmäkseen patonkipuolella, ainakin aamusta, koska kahvion puolella ei tavallisesti ennen lounasruuhkaa tarvita kuin yksi työntekijä. Mennessäni töihin, ei patonkitiski ollut vielä valmis ja kun olin saanut keitot esille, aloitin patonkien tekemisen, jotta tiski saataisiin valmiiksi ajoissa.

Perjantaina myymäläämme saapui BFC Buffalo Fried Chicken eli friteerattua kanaa. Kanojen esillepano ja frittaaminen on meidän osastomme tehtävä ja tämä tuo jokseenkin lisähaastetta, jos on jo valmiiksi kiire. Kanat myydään erillisestä kärrystä myymälän puolelta osastomme edestä ja tehtävänä on tarkkailla tuotteiden riittävyttä ja pitää huoli, että samat tuotteet eivät ole esillä liian kauaa, vaihtoväli ollessa maksimissaan kaksi tuntia. Koska osastomme vastaava ei ole huomenna töissä, hän näytti minulle jo perjantaina nopeasti, kuinka kanat fritataan, mistä laitteet menevät päälle ja pois ja mitä illalla sekä aamulla tulee tehdä.

Välivuoron tehtävänä on tauottaa aamuvuorolaisia ja toimia niin sanottuna joka paikan höylänä, koska välivuoroa ei ole erikseen merkattu kummallekään puolelle. Yleensä perjantait ovat hyvinkin kiireisiä päiviä, mutta tämä päivä tuntui hieman normaalia rauhallisemmalta. Koska koko palvelutiski on sunnuntaisin kiinni, ei perjantaisin tehdä lauantaita varten erityisen suuria määriä mitään valmiiksi, ettei tule turhaa hävikkiä. Iltapäivällä ennen vuoron loppua kävin vielä siistimässä leipäosaston; tuotteet vedetään eteen ja pinotaan siististi, jotta asiakkaan ei tarvitse kurotella hyllyn perältä tuotteita ja on paljon mukavampaa käydä ostoksilla, kun hyllyt ovat siistit ja tuotteet selkeästi esillä.

Lauantai 29.2.2020

Olin pitkästä aikaa yksin aamuvuorossa avaamassa. Aloitin päivän laittamalla salaattibaarin kuntoon. Normaalisti lauantaisin toinen aamuvuoro laittaa salaattibaarin, mutta sovimme kollegani kanssa, että laitan sen aamulla ensimmäisenä itse, jotta voimme sitten keskittyä patonkien tekemiseen. Kellon lähestyessä kymmentä, oli aika mennä valmistamaan kanat, koska olin ainoa lauantain vuorolaisista, joka tiesi miten kanat valmistetaan.

Kiire alkoi jo melko aikaisin ja tuntui, että ennen kuin osastoa saatiin edes valmiiksi, piti jo tiettyjä tuotteita tehdä lisää. Tekemistä oli koko ajan, eikä tylsää ehtinyt tulla. Koska BFC oli kaupassamme uusi juttu, maistatimme kanoja kastikkeen kanssa tiskillä ja tämä toi vielä vähän lisää hommaa jo valmiiksi kiireiseen päivään. Iltavuoron saapuessa opastin, mitä kanojen suhteen tehdään ja miten laitteet suljetaan illalla. Kiirettä jatkui siihen asti, kun minun olisi pitänyt lähteä kotiin, joten jäin vielä hetkeksi auttamaan, jotta edes myyntitiskit saataisiin kuntoon nopeasti tuotteiden osalta.

Viikkoanalyysi 3

Tämä viikko sujui normaalisti ja ainakaan vielä ei ollut viitteitä siihen, että liialliset uutuudet vaikuttaisivat asiakaspalveluun tai sen laatuun. Uutuutena saapunut kanakärrykin siirtyi palvelutiskille, joten töitä omalla osastolla on toistaiseksi samaan malliin kuin ennenkin.

Palvelun laatu on laaja käsite ja asiakaspalvelutyössä sen merkitys korostuu. Päivittäin kohtaan monia erilaisia ihmisiä ja kaikkia tulee palvella tasavertaisesti. Asiakkaan kokemus palvelusta alkaa hänen astuessaan kauppaan sisään. Kokemus on kaikista palvelupolun kontakti- ja kohtaamispisteistä muodostuva kokonaisuus (Tuuri 2013). Ne kohtaamiset, mielikuvat ja tunteiden summat, jotka asiakas yrityksestä muodostaa, ovat asiakaskokemuksen määre (Löytänä & Korteso 2011).

Ihmisten välinen kanssakäyminen juontaa juurensa jo pitkältä menneisyydestä ja näiden perinteiden pohjalta hyvät asiakaspalvelijan ominaisuudet ovat muotoutuneet. Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia ovat muun muassa hyvät vuorovaikutustaidot, ammatillinen osaaminen, ongelmanratkaisukyky, positiivisen ilmapiirin luominen ja tuotetietous. (Kokko 2017.) Palvelutiskillä työskennellessä on päivittäin tekemisissä monien asiakkaiden kanssa ja hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet tulee olla hallussa. Asiakkaat tulee ottaa huomioon omana itsenään ja vuosien aikana on jopa oppinut erilaisia asiakastyyppejä ja sen, miten heitä kohdellaan.

Kesko on luokitellut asiakkaat viiteen eri kategoriaan eli K-Asiakkaisiin. Kerätyn asiakasdatan ja laadullisen tutkimuksen yhdistelmästä syntyneillä K-Asiakkailla on kullakin omat, toisistaan eroavat arvot ja asenteet. Viisi K-Asiakasta ovat: innostujat, nautiskelijat, tiedostavat, mukavuudenhaluiset ja vakiintuneet. Aktiivinen, edelläkävijä, yksilö ja seikkailija luokitellaan innostujaksi. Nautiskelijat ovat laatua ja elämyksellisyyttä arvostavia urbaaneja asiakkaita. Tiedostajat ovat vastuullisia perusarkea arvostavia käsillä tekijöitä. Mukavuudenhaluiset ovat viihtymistä ja helppoutta etsiviä kotoilijoita ja vakiintuneet perinteitä suosivia tavallisia suomalaisia. K-Asiakkaat on K-ryhmän oma tarvepohjainen asiakassegmentointi, joka auttaa vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin. (K-Ruoka.)

Kaupassa töissä ollessa ei riitä, että osaa palvella asiakkaita omalla osastollaan vaan työntekijän tulisi olla kartalla myös muiden osastojen tuotteista ja niiden sijainnista. Monesti asiakas olettaa, että palvelutiskin työntekijät eivät tiedä muun kaupan tuotteista juurikaan ja varsinkin silloin on mukava yllättää tuotetietoisuudellaan. Kun pystyy antamaan asiakkaalle hyvää asiakaspalvelua ja näyttämään osaamistaan, saa siitä entistä enemmän virtaa tehdä töitä samaan tahtiin jatkossakin.

3.4. Viikko 4 (Vko 10)

Tällä viikolla teen jälleen pelkkää aamuvuoroa ja tiistaita lukuun ottamatta olen joka päivä töissä osaston vastaavan kanssa. Jatkan viime viikon tapaan palvelun laatu & asiakaspalvelu teemalla, koska viime viikon kanauudistus toi osastollemme taas lisää hommaa, jonka vaikutus palvelun laatuun ei toivon mukaan ole negatiivinen. Jos työtä tulee koko ajan lisää ja työntekijämäärät pysyvät samoina, ei resurssit riitä kovin pitkälle. Palvelun laatu ja asiakaspalvelu ovat todella suuressa osassa yrityksessämme, ja uutuuksien tavoite onkin parantaa palvelun laatua eikä suinkaan heikentää sitä.

Maanantai 2.3.2020

Työvuoroni alkoi kello kuusi, niin kuin maanantain salaattivuoro aina alkaa. Päivä alkoi kuten mikä tahansa maanantai. Aluksi kasasin salaattibaarin, joka viikonlopun jäljiltä oli hyvinkin tyhjä. Maanantaisin kasaamiseen on varattu tunti enemmän aikaa kuin normaalisti, koska täytettävää on enemmän eikä juuri mitään ole valmiina. Kun salaattitiski oli valmis, autoin patonkien teossa, jonka jälkeen oli aika purkaa kuorma, koska kaapit olivat tyhjillään. Päivä oli totuttuun maanantaiseen tapaan melko kiireinen ja töitä riitti ihan vuoron loppuun asti.

Tiistai 3.3.2020

Tämän päivän vuoroni alkoi kello viisi aamulla, koska vastaavallamme oli vapaapäivä. Useimmiten, kun vastaavamme on vapaalla teen aikaiset patonkivuorot. Tuttuun tapaan päivä alkoi patonkien täyttämällä ja tätä kestää pitkälle päivään asti. Pahimman lounasruuhkan jälkeen kävin tekemässä tilaukset torstaille ja tein listan iltavuoron työtehtävistä seuraavaa päivää varten.

Keskiviikko 4.3.2020

Aamulla töihin mennessä viime viikolla saapunutta kanakärryä siirrettiin palvelutiskin puolelle. Vajaan viikon aikana totesimme, että kärry oli epäedullisessa paikassa ja sitä oli jopa vaikea huomata, minkä takia tuote ei oikein löytänyt ostajiaan tai pikemminkin ostajat eivät löytäneet tuotetta. Siirtopäätöksen myötä kärry siirrettiin valmisruokatiskille ja samalla tuote muuttui itsepalvelusta palvelutiskistä myytäväksi tuotteeksi. Myös kanojen valmistaminen myyntiin sekä myynti siirtyi osastoltamme palvelutiskille ja tämä omalta osaltaan helpottaa meidän osastomme työtä kiireen keskellä.

Päivän tehtäviini kuului salaattibaarin avaus, kuorman purkaminen sekä patonkien teko. Vastaavallamme oli iltapäivällä palaveri tuote-edustajan kanssa, joten kävin tekemässä tilaukset perjantaiksi. Päivä oli asiakkaiden osalta melko rauhallinen, koska ulkona oli lumimyrsky. Säätilat vaikuttavat suuriltakin osin asiakasmääriin ja päivien kiireellisyyteen.

Torstai 5.3.2020

Aamu alkoi kuten tavallisestikin, jälleen salaattibaarin avauksella, patonkien tekemisellä ja kuorman purkamisella. Koska tällekin päivälle ei ollut asiakastilauksia, päivä sujui aika rutiininomaisesti normaalin aamuvuoron tapaan. Tiistaina olin tehnyt itse tilaukset ja sen takia kuorman purkaminen oli helppoa, kun tiesi etukäteen mitä on tilannut ja minkä verran. Lauantaille meille on tehty salaattitilaus ja osaston vastaavan kanssa testasimme etukäteen, mikä yhdistelmä olisi hyvä salaattiin, koska tilauksessa oli rajoitteita jonkun verran.

Perjantai 6.3.2020

Tämän päivän vuoro alkoi jälleen kello kuusi. Vuoro alkoi perjantaiseen tapaan tunnin normaalia aikaisemmin, koska päivästä oli odotettavissa muita arkipäiviä vilkkaampi päivä ja tunti enemmän aamulla auttaa huomattavasti. Aamu alkoi kuten jokainen aamu tällä viikolla, salaattibaarin kasauksella. Päätimme tehdä kokeilun ja laittaa salaattibaarin eri järjestykseen kuin normaalisti. Tavoitteena olisi, että asiakkaat etenisivät loogisessa järjestyksessä pitkin tiskiä, aloittaen salaattista ja päättyen kastikkeisiin. Tähän asti järjestys on ollut sellainen, että salaattit ovat olleet keskellä ja täytteet ympärillä. Ruuhkan aikaan tämä ei ole kovin järkevä ratkaisu, varsinkaan kun parhaimmillaan salaatteja on yhtäaikaaisesti tekemässä kolme henkilöä. Lisäksi tavoitteena on, että tulevaisuudessa asiakkaiden jonotus tapahtuisi tiskin myötäisesti nykyisen tiskin edessä parveilun sijaan. Tämän onnistuessa asiakkaat eivät olisi muiden asiakkaiden ja työntekijöiden tiellä ja olisi helpompaa palvella asiakkaat vuorojärjestyksessä.

Salaattibaarin järjestyksen muuttaminen oli niin meille työntekijöille kuin asiakkaillekin hämmentävää ja ensimmäinen päivä menikin poukkoillessa edestakaisin, kun on monen vuoden ajan tottunut samaan järjestykseen. Kasaamiseen meni normaalia pidempi aika, kun piti miettiä missä järjestyksessä tuotteet uudella systeemillä asetellaan. Tunti enemmän aikaa ei siis tällä kertaa juuri hyödyttänyt muiden asioiden valmiiksi saamisessa.

Salaattibaarin valmistuttua, jälleen kerran edessä oli patonkien teko sekä kuorman purkaminen. Koska olin myös keskiviikkona tehnyt tilaukset perjantaille, tiesi mitä tuotteita on tulossa ja minkä verran ja se nopeutti kuorman purkamista. Päivä oli melko kiireinen ja työvuoro meni nopeasti.

Viikkoanalyysi 4

Asiakaspalvelu ja palvelun laatu ovat yrityksessämme ensisijaisen tärkeitä ja vaikuttavat olennaisesti asiakastytytyväisyyteen. Hyvästä asiakaspalvelusta hyötyvät sekä yritys, että asiakas, koska tyytyväinen asiakas palaa uudelleen yrityksen asiakkaaksi. Asiakkaat osaavat olla vaativia ja hyvän palvelun lisäksi tulisi tarjota halpoja hintoja, mikä on yrityksen kannalta

hankala yhtälö, koska voiton tuotto on aina yrityksen tavoitteena. Jotta yrityksellä olisi kyky tarjota mahdollisimman laadukasta asiakaspalvelua, tulisi henkilökuntaa lisätä, mikä on kuitenkin mahdotonta ilman hintojen nousua. (Aarnikoivu 2005, 14-15.)

Asiakas on aina osa palveluprosessia ja vuorovaikutusta. Vaikka oma osuus olisi kuinka hiottu muokkaa asiakas aina tilannetta oman erityisyytensä mukaisesti. Palvelun vuorovaikutustilanteessa vaikuttaa ihmisten ja heidän kokemustensa, taustojensa ja tarpeidensa lisäksi myös tilanne, jossa ollaan. Asiakkaalla voi olla kiire, mikä omalta osaltaan vaikuttaa niihin resursseihin, joilla toimitaan. Osa palvelusta voi olla itsepalvelua, mutta se on silti aina palvelua, ja siksi onkin mietittävä, millainen kokemus tämä asiakkaalle on. (Tuuri 2013.)

Itsepalvelu mielletään usein asiakaspalvelualttiuden vastakohtaksi, vaikka todellisuudessa joillekin asiakkaille itsepalvelu on parasta asiakaspalvelua. Kahviossamme esimerkiksi lämmitettävät tuotteet asiakkaan tulee lämmittää itse ja tämä aiheuttaa toisinaan hämmennystä. Kyseessä on kuitenkin hypermarketin asiakaskahvio, eikä se trendikkään kahvila, missä kaikki palvelut sisältyvät kuvaan.

Salaattibaarimme sen sijaan on palvelullinen ja aika ajoin saamme asian tiimoilta negatiivista palautetta, kun itsepalvelu salaattibaari puuttuu. Todellisuudessa salaattibaarimme idea on sama kuin itsepalvelu salaattibaareissa. Tuotteet ovat kaikki omissa astioissaan ja asiakas saa itse päättää haluamansa raaka-aineet ja niiden määrän, mutta ongelmaksi muodostuu se, kun ei saa itse tehdä salaattia vaan joutuu kommunikoidaan työntekijän kanssa sanoessaan, mitä täytteitä haluaa. Pyrimme tekemään salaatin kasaamisen asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ja vaivattomaksi, varmistaen aina laitettavien tuotteiden määrän ja riittävyyden. Toisinaan asiakkaat haluavat salaattiinsa tietyn määrän erilaisia raaka-aineita ja asiakkaiden toiveiden mukaan punnitsemme salaatin, vaikka jokaisen raaka-aineen jälkeen, jotta saadaan oikeat määrät oikeita tuotteita ja asiakkaalle mieluinen salaatti.

Asiakkaita on monenlaisia. On niitä, jotka haluavat henkilökohtaista palvelua ja niitä, jotka haluavat käydä kaupassa ja kahvilla mahdollisimman itsenäisesti välttäen liiallisia ihmiskontakteja. Siksi mielestäni esimerkiksi itsepalvelukassat ovat hyvä keksintö, jos asiakas haluaa tehdä kaupassa käyntinsä mahdollisimman itsenäisesti välttäen ylimääräisiä kontakteja.

Kaikilla, jotka toimivat asiakaspalvelussa, tulee olla johtamisosaamista. Vaikka työntekijä ei toimisikaan esimiestehtävissä, on hänen kuitenkin johdettava omaa työtään. Palvelutyössä ei tulevia tilanteita voi koskaan täysin ennakoida, vaan ratkaisut on pystyttävä tekemään itsenäisesti ja johtaa omaa toimintaa. Oman toiminnan lisäksi tulee ottaa vastuu asiakkaan toiminnan johtamisesta, koska palvelutilanteessa asiakas edellyttää usein asiantuntemusta, jolla juuri hänen tarpeitaan pystytään ratkaisemaan. (Tuuri 2013.)

3.5. Viikko 5 (Vko 11)

Tämän viikon teemaksi olen valinnut itsensä johtamisen. Itsensä johtaminen aiheena on hyvin laaja, koska jokainen ihminen on erilainen mitä tulee itsensä johtamiseen.

Maanantai 9.3.2020

Olin totuttuun tapaan aamuvuorossa, joka alkoi kello 6. Päivän kulku oli hyvin samanlainen kuin maanantait normaalistikin, eli päivä alkoi salaattibaarin tuotteiden esiin laittamisella ja sen jälkeen patonkien teolla. Maanantaisin usein lounasasiakkaita riittää, varsinkin salaattipuolella ja siitä aiheutuu aina pienimuotoinen ruuhka keskipäivään. Ruuhkan hellitettyä tarpeen mukaan valmistetaan lisää tuotteita myytäväksi ja täytetään vajaat salaattiastiat.

Tiistai 10.3.2020

Tämän päivän aamuvuoro oli jälleen hyvinkin perinteinen ja noudatti samaa kaavaa kuin päivät yleensäkin. Aikaisemmin tiistait ovat olleet jopa viikon hiljaisimpia päiviä, mutta nykyään tuntuu, että tiistaisinkin asiakkaat ovat paremmin liikkeellä kuin ennen ja usein tiistai on jopa kiireisempi kuin maanantai. Työvuoro oli kello 7-15 ja koostui salaattibaarin kasauksesta, tuotteiden valmistuksesta, myynnistä ja asiakaspalvelusta.

Torstai 12.3.2020

Vuoro alkoi kuten muutkin aamuvuorot, mutta muuttui uutisten ja vallitsevan tilanteen takia hyvinkin poikkeuksellisesti. Ennen kaupan avautumista kauppiamme kutsui kaikki töissä olevat niin sanottuun hätäpalaveriin, joka koski koronaviruksesta johtuvaa paniikkia ja ostohysteriaa, joka oli jo keskiviikkoiltana alkanut. Tilanne ei niinkään koskenut palvelutiskiä, muuta kuin ehkä asiakkaiden vähentymisen myötä. Asiakkaita torstain aikana oli normaaliin verrattuna todella paljon enemmän heti aamusta alkaen, mutta palvelutiskillä oli normaalia hiljaisempaa. Palvelutiskillä tuli ottaa huomioon tilanteeseen nähden tuotteiden määrät, jotta vältetään liialliselta hävikiltä, koska tämä torstai oli normaaliin verrattuna hiljaisempi.

Iltapäivällä ennen työvuoroni loppua testailtiin uusia patonkeja. Osastomme vastaava oli pyytänyt Fazerin leipureita tekemään muutamat erilaiset patongit, joita testattiin nykyisillä patonkitäytteillä. Nykyiset patonkimme ovat kypsäpakasteita mutta tuoreiden vaihtamista tilalle ei ole suljettu pois, ja sen takia niitä tulee maistaa ja testata miten ne käyttäytyvät laittaessa esimerkiksi päivän ajaksi kylmätiskiin. Patonki ei saa muuttua sitkeäksi päivän aikana, eikä sen kuori saa olla liian kova, jotta helppo syötävyys säilyy. Toistaiseksi päätimme pysyä nykyisissä patongeissa, mutta jos hyvä korvaava tuorepatonki löytyy tilalle voi olla, että vaihdamme ainakin osan patongeista siihen.

Perjantai 13.3.2020

Koronahysteria jatkui ja tiskissä myytävien tuotteiden määrää tuli pienentää reippaasti. Tästä syystä aamun työt sujuivat normaalia nopeammin ja päivä meni osittain peukaloita pyöritellessä lievän asiakaskadon vuoksi. Päivän aikana huomasi, että lounasruuhkat ovat toistaiseksi historiaa ja tilanne on hyvin poikkeuksellinen. Koska ensi viikon tiistaina olen aamuvuorossa, kävin tekemässä tilaukset ja haasteita toi, kun ei pystynyt yhtään ennustamaan asiakasmääriä ja tuotteiden menekkiä.

Lauantai 14.3.2020

Aamuvuoroni alkoi kello 5. Koska tilanne jatkui edelleen hyvin poikkeuksellisenä, myös kauppiaamme oli paikalla jo aikaisin aamulla. Tulimme siihen tulokseen, että tuotteiden hyllytys on prioriteetti numero yksi ja salaattibaari ja kahvio avataan viime hetkellä. Siirryin siis teollisten osaston puolelle hyllyttämään tavaraa, jotta kaupan avautuessa asiakkaille olisi hyvin tuotteita esillä. Autoin reilun kahden tunnin ajan teollisissa ja vähän ennen kaupan aukeamista menin laittamaan kahvion valmiiksi niin, että kassa oli auki ja esillä on kahvia ja joitakin pullia.

Saatuani kahvion edes jotenkin kuntoon kauppa ei ollut ihan vielä ehtinyt aueta ja menin jatkamaan patonkipuolelle tuotteiden valmistelua. Vaikka olin aamulla jo vähän ehtinyt aloittaa salaattibaarin kasausta aloitin nopeasti patonkien teon, koska lauantaiaamuisin patonkia menee muutenkin enemmän, kuin salaattia. Asiakkailta löytyi ymmärrystä tilanteeseen ja lopulta saimme osaston ihan hyvissä ajoin valmiiksi ja päivä meni nopeasti.

Viikkoanalyysi 5

Tämän viikon teemaksi olin valinnut itsensä johtamisen. Koen, että nyt poikkeustilojen vallitessa itsensä johtamisen ja itsetuntemuksen tärkeys korostuu. Varsinkin tällä viikolla koronaviruksen aiheuttama hysteria on kaupassa näkynyt entistä konkreettisemmin ja tilanteessa vaaditaan jokaiselta muuntautumiskykyä ja hyvin poikkeukselliseen tilanteeseen sopeutumista.

Itsetuntemuksen lisääntyminen on itsensä johtamisen perusta. Jos on kykenemätön ymmärtämään ja johtamaan itseään, on vaikeaa kuvitella osaavansa johtaa muitakaan niin, että johdettavien potentiaalia kykenisi hyödyntämään ja motivoimaan heitä tehtävissään. Onnistumista itsensä johtamisessa helpottavat niin sanotut tietoisuustaidot. Nykyhetkisen läsnäolon tietoisuus auttaa ymmärtämään ja havaitsemaan ympäristössä vastaanotettavan informaation laadun, kuinka informaatio tulkitaan ja miten se keneenkin vaikuttaa. Sisimpäänsä ymmärtämällä ja ohjaamalla on pystyväinen ajattelemaan ja toimimaan mahdollisimman viisaasti. Kun itsensä johtaminen ei onnistu tai tilanteessa, jossa ei saa muita

toimimaan tahtonsa mukaan tietoisuustaidoista voi olla apua. Tietoisuustaitojen tavoitteena on tapahtumiin suhtautuminen avoimemmin, jolloin kyky omien reaktioiden ymmärtämiseen paranee minkä kautta pystytään tekemään viisaampia valintoja. (Salmimies & Ruutu 2014.)

Ihmisen henkinen kasvu ja kehittyminen on itsensä johtamista. Jokainen muokkaa omat näkemyksensä, ajatuksensa ja kokemuksensa. Tulkinnat ja käsitykset muista luodaan samalla tavalla. Puutteet ja pelot ovat pahimpia kasvun esteitä ja ne heijastetaan usein muihin. Jotta itseään voi johtaa, tulisi omat vahvuudet ja heikkoudet tuntea minkä jälkeen itseään voi kehittää. Itsensä kehityksen matkalla omat pelot on voitettava ja omia päämääriä tulee tavoitella. Itsensä johtaminen vaatii oikeaa asennetta, tiedonhalua ja kyseenalaistamista. Ongelmat on opittava ratkaisemaan, on oltava halukas itsensä kehittämiseen ja toimia muiden kanssa yhteistyössä. Kehittymisen on oltava jokapäiväistä, koska se ei tapahdu hetkessä. Kuljettava reitti on hyvä miettiä valmiiksi. Reitin suunnalle on muistettava olla lojaali mutta kehittyäkseen tulee olla kykeneväinen kyseenalaistamaan reitti ja tekemään siihen muutoksia. (Kokkonen 2013.)

Ongelmiin kuten kykenemättömyyteen tarttua tehtäviin tai jatkuvaan kiireen tunteeseen voi löytää avun itsensä johtamisella. Kiire ei aina kumpua toimintaympäristöstä vaan syynä saattaa olla oma tapa tehdä töitä tai jopa omat tunnetilat. Se, että järjellä tehtyjä päätöksiä ei ole tunnetasolla sisäistetty johtaa usein saamattomuuteen. Virkeän, keskittyneen ja osaavan työntekijän taustalla on työpaikan ulkopuolella onnistunutta elämänhallintaa. Työn mielekkäisyys perustuu työntekijän kykyyn ohjata omaa työtään ja itsensä johtamisen avain löytyy henkilökohtaisten tavoitteiden asettamisesta. Toisinaan omia tavoitteita tulee erikseen pysähtyä miettimään, jotta ne kirkastuisivat. Menneitä valintoja ja valintojen johtamista nykyhetkeen tarkastelemalla voi oppia ymmärtämään omaa uraidentiteettiään. Elämässä joutuu tekemään valintoja ja kun valitaan tietyt tavoitteet, tarkoittaa se toisten valintojen tekemättä jättämistä. Kyky jättää asioita tietoisesti tekemättä ja laittaa asioita tärkeysjärjestykseen on yksi itsensä johtamisen kulmakivistä. Kaikesta innostuvat ja vastuuta kaikessa itselleen haalivat työntekijät kohtaavat todennäköisesti haasteita henkilökohtaisten voimavarojensa kohdistamisessa. Kun tiedostaa omat vahvuutensa ja heikkoutensa on helpompi edesauttaa omien energiavarojensa tehokasta käyttöä. (Itsensä johtaminen perustuu tiedostamiseen 2018.)

Vaikka taito johtaa itseään on tärkeä, ei kaikkeen voi kuitenkaan aina vaikuttaa. Työntekijän tulee hyväksyä ne puitteet, joiden sisällä asioista voidaan päättää. Jokaisen työhön sisältyy paljon asioita, joihin itse ei voi vaikuttaa ja lähtökohtaisesti kaikki eivät ole samalla viivalla perimän ja olosuhteiden vaikuttaessa vaikuttamismahdollisuuksiin. Asiat, joihin uskoo voivansa vaikuttaa, ovat niitä asioita mihin oma energia kannattaa kohdistaa. (Itsensä johtaminen perustuu tiedostamiseen 2018.)

3.6. Viikko 6 (Vko 12)

Tämä viikko tulee olemaan erilainen vallitsevan poikkeustilan vuoksi. Koronaviruksen vaikutukset näkyvät kaupassa hyvin siten, että asiakkaita on paljon, mutta palvelutiskin asiakasmäärät ovat huomattavasti pienempiä. Lounasruuhkat ovat toistaiseksi mitäänsanomattomia, koska ihmisiä on kehoitettu tekemään etätöitä mahdollisuuksien mukaan. Kauppiaamme on tehnyt selväksi, että lomautusten pelkoa ei meillä ole ja se on helpottava tieto. Työt siis jatkuvat normaalisti niiltä osin, kun sen on mahdollista.

Koronaviruksen aiheuttama tilanne on niin uusi, että joka päivä herää jännityksellä odottaen mitä seuraavaksi tapahtuu ja miten se vaikuttaa omaan työpaikkaan, vai vaikuttaako ollenkaan. Tälle viikolle tavoitteiden asettaminen tuottaa haasteita, kun ei tiedä mitä tuleman pitää. Omat työt hoidetaan entiseen malliin ja kriisistä huolimatta tulee olla positiivisin mielin asiakaspalvelun laadusta tinkimättä. Tälle viikolle olen valinnut teemaksi erilaisten ihmisten johtamisen.

Tiistai 17.3.2020

Tiistaina piti olla alun perin iltavuoro, mutta koronan aiheuttamien muutosten myötä vaihdoin vuoroni välivuoroon, jotta kollegani sai omat asiansa hoidettua koulujen ja päiväkotien sulkeuduttua. Vuoro alkoi siltä osin normaalisti, että laitoin esille päivän keiton, mutta poikkeuksellisesti kahden keiton sijaan päädyttiin laittamaan esille vain yksi keitto asiakasmäärien laskiessa. Päivä palvelutiskillä oli hiljainen, eikä kiirettä ollut. Koska tiskillä oli niin rauhallista, siirryin loppuvuoron ajaksi teollisten osastolle siistimään hyllyjä ja keräilemään tyhjiä pahveja, jotta asiakkailla olisi mukavampi tehdä ostoksia.

Keskiviikko 18.3.2020

Keskiviikkona olin iltavuorossa ja päivä sujui jälleen hyvin rauhallisesti. Asiakasmäärien laskiessa on osastolla aikaa siivoilla ja järjestellä paikkoja, kun seuraavia päiviä varten ei ole niin paljoa tehtävää. Vaikka olen patonki- ja salaattiosaston varavastaava, on välillä hyvä saada vähän vaihtelua työvuoroihin ja suljin pitkästä ajasta kahvion. Kahvion pullatilaukset on laitettu minimiin ja tällä hetkellä ainoat pullat ja kahviossa myytävät tuoretuotteet tulevat leipomosta. Näin välttään suuremmalta hävikiltä, kun kahvion sulkeutuessa pullat voi viedä kaupan puolelle irtomyyntiin.

Kahvion iltavuoroon kuuluu päivällä käytettyjen astioiden, kuten maitotonkkien ja pullapeltien tiskaus, pullien vienti irtomyyntiin, asiakaspuolen siivous ja kassan vienti. Lisäksi koska oli keskiviikko, omien töiden hoiduttua tehtävänämme oli mennä auttamaan palvelutiskin purussa, eli ensisijaisesti tyhjentää valmisruokatiski ja viemällä tuotteet yöksi

kylmään. Palvelutiskillä on alkuviikosta ainoastaan kaksi henkilöä iltavuorossa ja auttamisen tarkoituksena on, että kaikki pääsevät yhtä aikaa kotiin.

Torstai 19.3.2020

Torstaina oli jälleen välivuoron aika ja päivä oli hyvin tavanomainen. Osastomme vastaava ilmoitti, että ensi viikolla alkuviikon tarjouksena on kolme erilaista täytettyä patonkia ja koko viikon tarjouksena salaatin kilohinta on alhaisempi. Tarjouksilla yritetään saada patonki- ja salaattitiskin asiakasmääriä edes vähän nousuun. Positiivinen asia osastollamme on se, että meillä ei ole ollenkaan itsepalvelusalaattibaaria, vaan kaikki tuotteet myydään palvelen asiakasta henkilökohtaisesti. Näinä aikoina, kun salaattibaarin kysyntä on laskussa, on se kuitenkin huomattavasti hygieenisempi vaihtoehto verrattuna itsepalvelusalaattibaareihin ja osa asiakkaista ”uskaltaa” vielä ostaa salaatteja tiskistä. Patonkeja ei mene entiseen malliin, mutta kuitenkin paremmin kuin salaattia.

Perjantai 20.3.2020

Perjantain vuoro alkoi kello 6, eli niin sanottu salaattiaamu. Sovimme osastovastaavan kanssa, että salaattibaari tehdään niin, että ensisijaisesti tuoretuotteista pyritään pääsemään eroon, jotta välttytään hävikiltä ja hyvin säilyvät tuotteet, kuten säilykkeet, jätetään toistaiseksi avaamatta. Koska salaattia ei myydä läheskään entiseen verrattuna, ei ole myöskään järkevää täyttää salaattibaaria äärimilleen, koska lopputuloksena on kuitenkin vain suuri hävikki. Patonkivalikoimaa on myös pienennetty ja myyntiin tehdään vain parhaiten myyviä patonkeja, sekä tietysti päivittäin vaihtuva kasvispatonki. Yleensä aamuvuorot menevät hyvinkin nopeasti, mutta hiljaisuuden takia myytävät tuotteet saatiin ajoissa esille eikä loppuvuoroksi ollut enää niin paljoa tekemistä kuin normaalisti.

Lauantai 21.3.2020

Lauantaina olin kello viiden aamussa, vastaavan ollessa vapaalla. Aloitan lauantaiamut yleensä patonkien tekemisellä ja tänään määrät olivat huomattavasti normaalia vähäisemmät. Normaalisti aamuisin tehtävien patonkien määrä on aina sama, mutta tällä kertaa määrän arviointi oli hieman hankalampaa, koska tarkkaa määrää ei ollut. Lauantaiksi päivä oli todella rauhallinen, eikä asiakkaita ollut erityisen paljon. Normaalisti aamuisin kanta-asiakkaat tulevat aamukahville kahvioon ja istuskelevat tuntitolkulla, mutta rajoitusten takia heitäkään ei enää tänä lauantaina näkynyt. Kun patongit oli saatu tehtyä ja salaattibaari oli kasattu, teimme myyntiin rahkoja ja laitettiin valmiiksi maanantain kakut sekä sunnuntaina sulamaan otettavat patongit.

Viikkoanalyysi 6

Tämän viikon teemaksi olin valinnut erilaisten ihmisten johtamisen. Kaikki ihmiset ovat erilaisia ja voidakseen johtaa erilaisia ihmisiä vaatii se ihmisten ymmärtämistä. Asiat, jotka tekevät ihmisistä erilaisia voivat olla joko näkyviä tai näkymättömiä. Näkyviä tekijöitä ovat esimerkiksi sukupuoli, ikä, ulkonäkö ja käytöstavat. Näkymättömiin asioihin lukeutuvat muun muassa persoonallisuus, arvot, elämäntilanne, kiinnostuksen kohteet, luonteenpiirteet ja koulutus. Mitä enemmän esimies alaisistaan ja heidän erilaisuuksistaan tietää sitä helpompi hänen on heitä ymmärtää. (Jabe 2017, 13.)

Johtaminen on kokemusta ja elämänviisautta, jossa kaikki potentiaaliset konfliktit ovat omanlaisiaan ja kun yksi konflikti on ratkaistu ei seuraavaa voi ratkaista samalla tavalla. Yhteisössä johtajan on elettävä sen mukana. Kaikkia ristiriitoja ei tarvitse ratkaista ja erimielisyys voi toimia myös yhteisöä liikkeelle laittavana voimana. Sen sijaan tiedon symmetriasta johtajan tulee huolehtia. Tällä tarkoitetaan sitä, että jokainen tietää missä mennään. Perinteisessä yrityksessä tieto on vallan valuutta. Johtajan tehtävänä on varmistaa, että toiminta yrityksessä on tasapuolista. Huonosta johtajasta voi tulla hyvä johtaja ja toisinpäin, koska elämä ja kokemukset muokkaavat ihmistä jatkuvasti. Myös erilaisuutta voi ajan kanssa oppia hyödyntämään, jos sitä haluaa ymmärtää. (Jabe 2017, 22-23.)

Erilaisuuden toimiessa se vaatii, että kaikki sietävät toistensa erilaisuutta. Jos johtaja ei kykene johtamaan täytyy työntekijän itse pystyä johtamaan itseään. Useimmissa työpaikoissa asenne on osaamista tärkeämpää ja asenteen ollessa väärä ei osaamisesta ole hyötyä. (Jabe 2017, 23.)

Suuri osa yhteistyön säröistä syntyy mustavalkoisella ajattelutavalla, jossa ihmiset ja asiat jaetaan hyviin ja huonoihin tai oikeisiin ja väärin. Henkilö, joka jakaa ihmiset susiin ja lampaisiin, toteaa jonkun hyväksi tyyppiä ja vastakkainen tyyppi leimataan silloin automaattisesti huonoksi. Arvostaessa nopeutta, pidetään hitautta ärsyttävänä ominaisuutena. (Jabe 2017, 26.)

Erilaisuutta voi hyödyntää oppiessaan iloitsemaan toisen taidoista tehdä jotain muuta, kun mitä itse osaa tai siitä, kun itsellä on aina kiire edetä asioissa ja toinen jääkin rauhassa pohtimaan asioita huomaten yksityiskohdat. Jokaisen ihmisen tietynlainen toimintatapa tulee luonnostaan, mutta silti voi oppia ymmärtämään ja kehittämään omia taitojaan toisen vahvuuksien suuntaan. Jos toista pidetään outona tai huonona tämä ei onnistu. Erilaista ihmistä on helpompi arvostaa ymmärtäessään erilaisuuden olevan hänelle luontainen toimintatapa. Ei kuitenkaan ole epänormaalia, että erilaisten ihmisten kohtaamista vältetään niin vapaa-ajalla kuin työssäkin. Tämä lisää ristiriitoja ja johtaa hankaliin tilanteisiin. Ongelmien käsittelyä vältetään useissa työyhteisöissä, koska keskusteleminen niistä tuntuu vaikealta ja kiusalliselta. (Jabe 2017, 27.)

Nykypäivänä työpaikalla voi olla kolmekin sukupolvea samaan aikaan ja kaikilla on toisistaan poikkeavat arvot, tarpeet, odotukset ja mahdollisuudet. Esimiehen on kohdeltava työntekijöitä niin, että yhteistyö on sujuvaa ja tavoitteita toteutetaan. Tämä ei ole helppoa nuoren toimiessa mieluiten toisten nuorten kanssa, keski-ikäisten keskenään ja senioreiden viihtyessä muiden konkareiden kanssa. Kaikki kolme sukupolvea vähättelevät työkavereitaan, jotka edustavat muita ikäluokkia. Kaikista merkittävin työhyvinvointia selittävä tekijä on hyvä esimiestyö ja esimiehen ikäasennetta testataan kasvokkain sillä mitä hän sanoo ja mitä jättää sanomatta. Mitä paremmin esimies alaisensa tuntee sitä paremmin hän ymmärtää heidän elämäntilanteitaan. Johtajan odotetaan olevan määrätietoinen ja herkkä sekä dynaaminen ja kärsivällinen. Häneltä odotetaan hyvää kommunikointikykyä ja kuuntelutaitoa, mutta samalla päättäväisyyttä, joustavuutta, kokemusta ja ennakkoluulottomuutta. (Jabe 2017, 53-54, 78&85.)

Jos johtaessa ei tunnista omia toiminta- tai reagointitapoja on vastaavia asioita vaikea hahmottaa muissakaan ihmisissä ja erilaisuuden johtamisen onnistuminen lähtee johtajan itsetuntemuksesta. Johtajan ollessa viisas tiedostaa hän sekä omat vahvuutensa, että heikkoutensa. Johtaja ymmärtää milloin tarvitsee toista henkilöä täydentämään omia toimintatapojaan ja havaitsee, mitkä paineiden kasvaessa ovat ne omat heikkoudet. Työyhteisössä ei vaalita erilaisuutta sen itsensä takia vaan vahvemman ja monipuolisemman työyhteisön vuoksi. Jotta ihmisten erilaisuus voidaan työyhteisössä kääntää haasteesta voimavaraksi, tarvitaan keskinäistä luottamusta, arvostusta ja ymmärrystä eri toimintatavoista. Yhteinen kieli tarvitaan kuvaamaan luontaiseen erilaisuuteen liittyviä ilmiöitä, joihin kaikki arjessa törmäävät. (Ihmisten johtaminen ja erilaisuus työyhteisössä.)

3.7. Viikko 7 (Vko 13)

Tällekin viikolle en ole juurikaan voinut tehdä sen suurempia tavoitteita, päätavoite on selviytyä kriisin keskellä ja tarjota parasta mahdollista palvelua asiakkaille. Tällaisissa tilanteissa tulee työntekijänä olla sopeutuvainen ja muuntautumiskykyinen. Kaupassamme on aina ollut yhteisissä pelisäännöissä se, että autetaan yli osastorajojen ja varsinkin tällaisessa tilanteessa se korostuu entisestään. Joillakin osastoilla tarvitaan apua enemmän kuin toisilla ja varsinkin patonki-/salaattiosastolta annetaan apua sitä tarvitseville osastoille, koska omalla osastolla on niin rauhallista. Olen valinnut tämän viikon teemaksi työilmapiirin, koska koronatilanne koskettaa tällä hetkellä meitä kaikkia ja hyvän työilmapiirin merkitys näinä aikoina korostuu.

Maanantai 23.3.2020

Maanantaina olin aamuvuorossa ja tuttuun tapaan päivä alkoi salaattibaarin kasauksella. Asiakkaiden vähentyessä pysyttelemme siinä päätöksessä, että esille ei avata liikaa tuotteita vaan ensisijaisesti myydään tuoretuotteita, joissa päiväykset eivät ole muutamaa päivää

pidemmät. Tällä viikolla maanantaista keskiviikkoon kolme eritöyhteistä patonkia sekä salaatti ovat tarjouksessa ja tarjousten avulla toivomme, että asiakkaat löytäisivät vielä patonki- & salaattitiskillekin näinä poikkeuksellisina aikoina. Tarjoukset näyttivät purevan ihan hyvin ja ainakin niiltä osin patonkia myytiin viimeaikaista enemmän.

Tiistai 24.3.2020

Tiistaina olin patonkiaamuvuorossa ja koska patonkitarjous jatkui, oli jälleen mietittävä uudestaan aamulla täytettävien patonkien määrä. Patonkien määrää tulee osata ennakoida niin, että jos jokin laatu alkaa olla vähissä on takana jääkaapissa valmiina uusia mutta kuitenkin niin, että ne eivät tuntitolkulla loju kaapissa. Kävin ottamassa maanantaipäivän myyntiraportin tietokoneella, jotta määrien arviointi olisi helpompi tehdä. Myyntiraportti otetaan osastollamme joka päivä ja yleensä se, joka on aikaisimmassa aamuvuorossa ottaa sen. Raportista näkee halutessaan myynnit, vaikka kuinka pitkälle ja niiden avulla on helppo vertailla myyntejä ja menekkejä edellisiin viikkoihin, kuukausiin tai vuosiin nähden.

Tämän poikkeustilan aikana kauppiamme on päättänyt, että joka päivä kello 11 järjestetään maksimissaan 15 minuuttia kestävä palaveri. Palaverissa käydään läpi sen hetkinen tilanne sekä yleisesti, että kaupassa ja tilanteet päivittyvät aina säädösten mukaan. Tänään olin itse mukana palaverissa, koska osastonvastaavalla oli vapaapäivä ja hänen vapaalla ollessaan on varavastaavan tehtävä osallistua palaveriin. Tällä kertaa kävimme jo etukäteen vähän läpi tulevaa pääsiäistä ja sitä miten vallitseva tilanne siihen vaikuttaa. Tämän takia palaveri venyi lähemmäs puolentunnin mittaiseksi.

Keskiviikko 25.3.2020

Keskiviikkona olin iltavuorossa ja odotettavissa oli jälleen hyvin rauhaisa työvuoro. Tarjouspatonkeja meni kuitenkin jälleen hyvin ja niitä sai tehdä päivän aikana lisää muutamaankin otteeseen. Aina kun jokin/jotkin patongit ovat tarjouksessa pitäisi niitä olla myynnissä melkein pä sulkemisaikaan saakka.

Esimieheni tuli kesken päivän pyytämään minulta apua, jos voisin mennä avuksi pakasteosastolle, jotta pakastevuorolaisen ei tarvitsisi olla niin paljon ylitöissä. Pyynnöstä menin auttamaan pakasteisiin ja täytin tuotteita, mitkä varsinkin nyt poikkeusaikana myyvät hyvin. Tämän viikon maanantaista lähtien kaupamme on ollut auki riskiryhmille iltaisin kello 22-23 ja myöskin sen takia pakastealtaat täytettiin täyteen, jotta ne eivät ammota tyhjiyttään riskiryhmäläisille. Täytettyäni pakastealtaat, palasin takaisin omalle osastolleni ja aloitin iltahommien tekemisen.

Keskiviikkona tuli myöskin päätös, että ravintola- ja kahvilatoiminta lopetetaan toistaiseksi. Tämän päätöksen takia asiakaskahviomme on torstaista lähtien kiinni ja osastomme

työntekijät jaetaan eri osastoille. Koska jatkossa vain patonki- ja salaattitiski ovat auki, pärjää osastolla hyvin kaksi henkilöä, normaalin päivittäisen kuuden henkilön sijaan.

Torstai 26.3.2020

Torstaina olin välivuorossa ja koska kahviomme oli tästä päivästä lähtien suljettu ei myöskään keittolounasta ollut enää tarjolla. Koska kahvio on yleensä aina palvelutiskin kanssa samaan aikaan auki, oli hieman hankala sisäistää, että kahvio todella on kiinni. Päätimme kuitenkin pitää kassan auki, jotta henkilökunta voi maksaa siihen taukoeväänsä ja asiakas mukaan otettavan kahvinsa. Osa asiakkaista oli jo aikaisemmin viikolla kysynyt, miten kahvio pidetään auki ja vastaukseksi annoimme, että ainakin toistaiseksi normaalisti. Ehtikin kulua vain muutama päivä, kun pitikin jo sulkea ja asiakkaat joutuivat jopa hieman pettyneinä kääntymään kahvion sisääntulossa ympäri. Normaalisti palvelutilanteessa asiakkaalta kysytään syökö hän paikan päällä vai ottaako tuotteet mukaan ja tämän kysymyksen kysymättä jättäminen tuotti hieman haasteita, kun tästä päivästä lähtien tuotteet voi myydä ainoastaan mukaan.

Osastollamme oli jälleen hyvin rauhallista, kunnes esimieheni tuli sanomaan, että kassoilla on pitkät jonot ja pitäisi mennä avuksi. En ole ollut kassalla 10 vuoteen, mutta koska kassajärjestelmä on sama kuin kahviossa, lähdin kassalle avuksi. Kassatyöskentely itsessään ei ollut haastavaa, mutta neuvoa piti välillä kysyä, jos jokin asia oli epäselvä. Tässäkin tilanteessa tarvittiin tavoitteissa mainitsemani muuntautumiskykyä sekä kykyä sopeutua tilanteisiin. Vaikka kyse oli ”vain” kassatyöskentelystä oli se silti itselle tilanteena uusi ja jännittävä. Aika kassalla meni nopeasti ja pidin siitä, että sai työpäivään ihan uutta vaihtelua.

Perjantai 27.3.2020

Perjantaina olin aamuvuorossa ja ehdin tuttuun tapaan aloittaa salaattibaarin laitton. Vähän ennen seitsemää, kun seuraava aamuvuorolainen saapui esimieheni tuli sanomaan, että juusto-osastolla tarvitaan apua. Joskus vuosia sitten olen tehnyt muutaman vuoron juusto-osastolla, joten tilanteena tämä ei ollut täysin uusi. Seuraavan vuorolaisen saavuttua siirryin juusto-osastolle ja olin siellä koko päivän.

Juusto-osastolla ja muillakin osastoilla päivät koostuvat paljolti kuormien purkamisesta ja hyllyttämisestä. Kuormaa on monta rullakollista päivittäin ja purkaessa aika menee todella nopeasti. Kun saapuneet kuormat on purettu, käydään osasto uudelleen läpi katsoen, jos jotain jo täytetyistä mahtuisi esille lisää ja täytöt tehdään tarpeen mukaan. Päivä oli jälleen erilainen normaaliin nähden ja sai taas sitä välillä jopa kaivattua vaihtelua.

Viikkoanalyysi 7

Tämä viikko oli aikaisempiin verrattuna erilainen. Koronaviruksen takia kahviomme suljettiin, minkä takia työntekijöiden tarve osastollamme väheni ja vaihtelua tuli runsaasti. Viikon tavoitteena oli pystyä olla sopeutuvainen ja muuntautumiskykyinen, mikä onnistui tällä viikolla hyvin. Sain kokemuksia eri osastoista ja sain olla apuna muille, kun omalla osastolla tarve oli pienempi. Tällaisina aikoina on tärkeää, että henkilökunta pystyy ja suostuu tarpeen tullen joustamaan ja heittäytymään uusiin erilaisiin tilanteisiin. Kaupassamme koko henkilökunta pidetään jatkuvasti ajan tasalla ja informaatio tilannemuutoksista ja päätöksistä kulkee. Näin saadaan myös asiakkaalle ajankohtainen tieto kauppaamme liittyvistä asioista.

Työntekijöinä meidän tehtävänä on näinä poikkeuksellisina aikoina tehdä asiakkaan kauppakokemuksesta mahdollisimman mukava ja mutkaton. Pyrimme ottamaan kaikki asiakkaat huomioon ja siksi otimme käyttöön oman ajankohdan riskiryhmäläisille. Haluamme myös, että sekä henkilökunta että asiakkaat voivat kokea olonsa mahdollisimman turvalliseksi kaupassa. Valitsin viikon teemaksi työilmapiirin, koska tällä hetkellä, kun koko maailma on kriisissä, on hyvällä työilmapiirillä vaikutusta niin henkilökuntaan kuin asiakkaisiinkin.

Hyvä työilmapiiri auttaa työntekijöitä antamaan aina parastaan ja jaksamaan vaikeina aikoina. Tutkimuksien perusteella on todettu, että työilmapiiristä huolehtivat yritykset menestyvät muutenkin. Työympäristö, jossa ollaan jatkuvasti asiakkaisiin yhteydessä, on työilmapiirillä vaikutus myös asiakaskokemukseen. (Aro, 2018.)

Perusta hyvälle työilmapiirille lähtee hyvästä käytöksestä sekä muiden huomioimisesta. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on ystävällinen suhtautuminen työkaverihin. Se, miten yksilö toimii, vaikuttaa suuresti koko ryhmän toimintaan ja tämä asia unohtuu työntekijöiltä helposti, koska omaa käytöstä ei sen koommin tarkastella. Selvemmin tämä tulee ilmi tilanteissa, joissa työntekijä x:n huonolla käyttäytymisellä on negatiivinen vaikutus koko työilmapiiriin. On kuitenkin hyvä tiedostaa, että sama pätee myös toisinkin päin. Jo yhden työntekijän muutos positiiviseen suuntaan saattaa muuttaa koko työilmapiiriä. (Aro 2018, 26-27.)

Työilmapiirissä ollessa parantamisen varaa, vaikuttaa se työssä viihtymiseen oleellisesti. Huonoa työviihtyvyyttä seuraa helposti muitakin ongelmia. Sairauspoissaolot ja työtapaturmat lisääntyvät, yhteistyö ja tuottavuus laskee ja vaihtuvuus kasvaa. Pahimmassa tapauksessa huono työilmapiiri voi vaikuttaa palvelukykyyn, yrityksen maineeseen sekä talouteen. (Aro 2018, 27.)

Ihmisten henkilökohtaiset tunteet ja niiden ilmaiseminen vaikuttavat olennaisesti työilmapiiriin tehden siitä vaikean asian. Omiin tunteisiin ja mielipiteisiin jokaisella on oikeus, mutta työilmapiirin kannalta tulee kiinnittää huomiota siihen, miten tunteensa ja

mielipiteensä ilmaisee. Negatiivisia tunteita kokiessa tulee ne hallita ja käsitellä rauhallisesti. Vihamielinen käyttäytyminen työkaveria kohtaan ei ole koskaan sallittua, vaikka omat tunteet kuinka kuohuisivat. Työpaikalla kommunikoidessa tulee pitää kaikki aggression tunteet hallinnassa. Aggressiivinen käyttäytyminen aiheuttaa muissakin pelon tunnetta eikä terveessä ympäristössä kenenkään tulisi tuntea pelkoa. (Aro 2018, 20 & 57.)

Hyvän työilmapiirin luomisen tulisi periaatteessa olla helppoa sen vaatiessa vain hyviä käytöstapoja. Koska hyvät käytöstavat eivät ole kaikille itsestäänselvyys ja kaikilla on omat tapansa kommunikoida ei tämä kuitenkaan aina toteudu mikä johtaa siihen, että työilmapiiriä pitää johtaa. Helpottaakseen työilmapiirin johtamista voidaan laatia kirjallinen selvitys siitä, millaista käytöstä työntekijöiltä odotetaan ja mikä ei ole sallittua. (Aro 2018.)

Työilmapiirin kannalta olennaista on se, että mahdolliset yhteenotot käsitellään yhdessä niiden kesken, joita yhteenottotilanteet koskettavat. Tilanteiden käsittely tulee tehdä mahdollisimman nopeasti sen jälkeen. Kun käsitellään yhteenottoja, on tärkeää, että osapuolet ovat yhteistyökykyisiä asian selvityksen suhteen. Ongelmiin, jotka työilmapiirissä ilmenevät tulee kiinnittää huomiota heti niitä havaitessa, koska niihin puuttuminen aikaisessa vaiheessa on kaikkien kannalta edullisempaa kuin tilanteen jatkuminen liian pitkälle. Työntekijöiden velvollisuutena on ilmoittaa huomioistaan esimiehelle ja esimiehen velvollisuus on puuttua asiaan. (Aro 2018, 149-154.)

Omassa työssäni kohtaan hyvin vähän yhteenottoja työkavereiden välillä, mutta toisinaan joistain työkavereista huomaa, kun on huono päivä. Työkaverin tullessa töihin huonolla tuulella tarttuu se helposti muihinkin. Huonoa oloa ei koskaan tule näyttää asiakkaalle, vaikka kuinka ärsyttäisi. Mielestäni ärtymystä, joka ei johdu työpaikasta tai työkavereista, ei tulisi näyttää edes kollegoille, vaikka se välillä tuntuisikin luonnolliselta purkaa tuntojaan tuttuihin ihmisiin. Henkilökohtaiset asiat tulisi jättää työpaikan ulkopuolelle, eikä niistä johtuvaa pahaa oloa tai ärtymystä tule kohdistaa henkilöihin, jotka ovat täysin syyttömiä sen hetkiseen oloon. Jos keskittyy liikaa vihaisena/ärsyyntyneenä olemiseen ei työnteosta yleensä tule mitään, kun keskittyminen herpaantuu.

Yleisesti ottaen työilmapiiri kaupassamme on hyvä ja kaikki ovat enemmän tai vähemmän tuttuja keskenään. Nyt korona-aikaan hyvän työilmapiirin merkitys korostuu, koska apua joillakin osastoilla tarvitaan enemmän kuin toisilla ja silloin toisia autetaan. Tilannetta käydään jatkuvasti työpaikallamme läpi, mikä luo yhteenkuuluvuuden tunnetta, koska me kaikki olemme samassa veneessä tällä hetkellä. Tuemme ja autamme toisiamme, jotta tästä poikkeuksellisesta tilanteesta selvitäisiin yhdessä. Teemme parhaamme töissä ollessa, jotta saatavilla olevia tuotteita olisi hyvin esillä ja palvelemme asiakkaita parhaalla mahdollisella, tilanteeseen sopivalla tavalla.

3.8. Viikko 8 (Vko 15)

Tämän viikon teemaksi olen valinnut työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin. Tämä viikko tulee olemaan normaaliin verrattuna hieman poikkeuksellinen, koska olen viikonloppuna elintarvikepuolen päivystäjä, enkä ole omalla osastolla kuten normaalisti.

Keskiviikko 8.4.2020

Palasin takaisin töihin viikon talviloman jälkeen välivuoroon. Koronatilanteen vuoksi tilanne koko kaupassa on osittain sekava ja tilanteita on vaikea ennakoida. Asiakasmäärät palvelutiskillä ovat vähentyneet huomattavasti minkä takia myös työntekijöiden määrää osastollamme on vähennetty ja siirretty avuksi muille osastoille. Palvelutiskillä tarvittiin apua tuotteiden pakkaamisessa, joten vuoroon tullessa siirryin suoraan sinne avuksi. Tuotteiden pakkaamiseen meni jonkun verran aikaa ja omalle osastolle palasin vasta puolenpäivän jälkeen. Autoin iltavuorossa iltahommista ja seuraavan päivän tuotteiden valmistuksessa.

Osastomme eteen asiakaspuolelle on tullut kylmäkaappi mihin valmistamme päivittäin erilaisia jälkiruokarahkoja sekä vispipuuroa. Olemme ennenkin tehneet rahat itse, mutta niiden myyntipaikka ei ole ollut niin näkyvä eikä menekki siksi niin suurta. Nyt kun tuotteet ovat paremmin esillä ja paremmin mainostettuja, tulee niitä tehdä päivän aikana muutamaa eri laatua ja tehdessä saa ajan hyvin kulumaan.

Torstai 9.4.2020

Torstaina olin jälleen välivuorossa ja vuoroon tullessa sanottiin, että palvelutiskillä tarvittaisiin taas apua. Menin avuksi, mutta todellisuudessa kalaosastolle. Pääsin jälleen pakkausavuksi ja tällä kertaa pakkasin kaloja rasioihin, jonka jälkeen ne tuli kelmuttaa ja hinnoitella. Tämän jälkeen pakkasin vielä muita kalatuotteita, kelmutin, hinnoittelin ja vein myyntiin. Tilanteessa, kun omalla osastolla on hiljaista, on kiva, kun voi olla avuksi muilla apua tarvitsevilla osastoilla. Pidän siitä, kun voin olla muille avuksi ja pääsee samalla tekemään jotain itselleen uutta ja näkemään mitä muilla osastoilla päivittäin tapahtuu.

Perjantai 10.4.2020

Perjantaina olin elintarvikepuolen päivystäjä. Päivystäjän vuoroja hoitavat yleensä osastojen vastaavat sekä varavastaavat. Koko vuodelle on tehty valmiiksi lista, missä jokaisella viikolla on valmiiksi merkittynä päivystävä osasto. Olen ollut päivystäjänä kaksi kertaa aikaisemmin ja pidän päivystäjävuoroista. Päivystäjän tehtävänä on pääsääntöisesti kiertää ympäri kauppa. Työnkuvaan kuuluu hyllyjen siistiminen, tyhjien pahvien ja roskien kerääminen sekä tuotteiden esille laitto ohjeistuksien mukaan. Päivystäjällä on koko vuoron ajan puhelin, mihin kassat voivat soittaa kysyessään esimerkiksi elintarviketuotteen hintaa tai asiakkaat

voivat soittaa esimerkiksi tilauksiin liittyen tai kysyäkseen onko jotakin tiettyä tuotetta valikoimassa/saatavilla.

Päivystysvuoroni sattuessaa pääsiäisviikonlopulle oli muutamia tarjouksia, joista tiesin, että hyllyjä tulee käydä katsomassa ja täyttää tarvittaessa. Perjantaina hyllyjä ei juurikaan tarvinnut täyttää, koska osastoilla oli koko aamupäivän ollut omat työntekijät töissä ja hyllyt oli täytetty ennen vuoron loppua. Päivä oli odotettua hiljaisempi eikä minkäänlaista kiirettä ehtinyt vuoron aikana syntyä.

Lauantai 11.4.2020

Lauantaina päivystysviikonloppuni jatkui. Lauantai oli perjantain kanssa samankaltainen, koska osastojen työntekijät ovat olleet töissä ja osastojen hyllyt täynnä.

Hedelmävihannesosastolla oli vajetta työntekijöistä ja päivystäjänä tehtäväni oli mennä auttamaan hyllyjen täytössä, jotta työntekijät pääsevät ajallaan kotiin, kun tarvittavat työt on hoidettu. Autettuani hedelmävihannesosastolla tarpeeksi, loppuvuoroni jatkui hyllyjen siistimisellä ja roskien keräämisellä.

Sunnuntai 12.4.2020

Sunnuntait poikkeavat perjantaista ja lauantaista siten, että suurimmalla osalla osastoista ei ole ketään töissä ja siitä johtuen sunnuntaivuoro on pidempi, kuin perjantain ja lauantain vuorot. Leipäosaston vastaava pyysi lauantaina, jos voisin tulla sunnuntaina tunnin aikaisemmin töihin, jotta ehtisin purkaa saapuvan leipäkuorman. Aloitin aamun tarkistamalla leipäosaston. Otin pois hyllyistä päiväysvanhat tuotteet ja siistin hyllyt uutta kuormaa varten. Kuormien saapuessa purin ne hyllyihin ja tuotteet, jotka eivät mahtuneet esille vein varastoon mistä leipäosaston vastaava saa ne helposti maanantaina.

Tällä viikolla tarjouksessa olevista tuotteista kahvi ja jäätelö myyvät parhaiten. Kahvipaletit tuli vaihtaa muutamaa otteeseen ja jäätelöaltaat täyttää mahdollisimman täyteen, jotta tuotteet eivät pääse illan aikana loppumaan. Kun tarjoustuotteet oli saatu esille, vuoro jatkui normaalisti osastoja siivoten.

Viikkoanalyysi 8

Tämän viikon teemana oli työtyytyväisyys ja työhyvinvointi. Työtyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä on monia eikä käsitteiden määrittelystä olla yksimielisiä. Yleisesti ottaen työhyvinvointia pidetään laajempaan käsitteenä, joka sisältää myös työtyytyväisyyden näkökulman. Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan työntekijän henkilökohtaista kokemusta työssäolosta, mikä toisinaan tulkitaan myös asenteeksi työtä kohtaan. Useimmiten työhyvinvointi ymmärretään työssäkäyvän henkilön selviytymisenä työtehtävistään. (Jantunen 2010.)

Työtyytyväisyydellä kuvataan minkälaiseksi työntekijät kokevat yrityksen missä työskentelevät eli minkälaista on työskennellä kyseisessä yrityksessä, työyhteisössä tai työtehtävässä. Ne, jotka kokevat tyytymättömyyttä työssään kiinnittävät huomiota työympäristöön, kun taas itsensä tyytyväisiksi työssään kokevat kiinnittävät huomiota itse työhön. Heikko työtyytyväisyys vaikuttaa suoraan työntekijän suhteeseen omaan työhönsä. Työtyytyväisyyteen vaikuttavia asioita ovat työssä koettu stressi, suhde kollegoihin, kommunikointitaidot sekä työmotivaatio ja työn vaatimukset. (Jantunen 2010.)

Hyvinvoinnilla tarkoitetaan kokonaisvaltaista kokemusta ja siihen sisältyy tyytyväisyys työhön, perheeseen ja elämään yleisesti. Työhyvinvointi tarkoittaa yrityksen kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tuloksellisuutta tasapainoa. Useimmiten työhyvinvointi ymmärretään työntekijän työtehtävistään selviytymisenä. Parhaimmillaan työhyvinvoinnin edistäminen tarkoittaa mutkatonta yhteistyötä niin yrityksen sisäisten kuin ulkoistenkin toimijoiden kesken. Ennen kaikkea työhyvinvointi on ihmisten ja työsuhteiden jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella on mahdollisuus onnistua ja kokea työn iloa. (Jantunen 2010.)

Toimiva työyhteisö ei synny itsestään vaan siihen on sekä sisäisiä että ulkoisia vaikuttavia tekijöitä. Hyvin toimiva työyhteisö ei ainoastaan tue yksilöiden hyvinvointia vaan se on myös tuottavaa. Hyvässä työyhteisössä keskustellaan avoimesti ja jokaisella työntekijällä on vastuu sekä tiedon välittämisestä että vastaanottamisesta. Mielipiteiden ilmaisua, ideointia ja itsenäistä ajattelua arvostetaan ja jokaisella työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä. (Kaivola 2003, 142-143.)

Yleinen ilmapiiri ja yhteistyö yritysten välillä vaikuttavat henkilöstön hyvinvointiin. Työpaikan ihmissuhteilla, yhteistyöllä, hyvällä yhteishengellä ja työntekijöiden välisellä yhteenkuuluvuuden tunteella on vaikutusta positiivisiin kokemuksiin työstä. Työpaikan ilmapiiriin voi vaikuttaa myös yhteinen rentoutuminen sekä työpaikalla että työajan ulkopuolella. (Jantunen 2010.)

Henkilökohtaisesti koen, että työtyytyväisyys ja työhyvinvointi ovat hyvällä mallilla työpaikallani, ainakin omalta osaltani. Ilmapiiri yrityksessä on hyvä ja rento ja tieto työntekijöiden ja osastojen välillä kulkee. Työssä tulee jonkun verran vaihtelua ja sitä kautta oppii uutta, mikä taas motivoi työn tekemiseen. Itseäni motivoi, kun saa onnistumisia ja hoitaa työnsä hyvin, oli se sitten omalla osastolla tai muualla.

3.9. Viikko 9 (Vko 16)

Tämän viikon teemaksi olen valinnut kriisijohtamisen, koska koronavirus vaikuttaa tällä hetkellä kaikkien elämään kaikkialla.

Tiistai 14.4.2020

Pääsiäisen päivystysviikonlopun jälkeen palasin omalle osastolleni kello viiden aamuvuoroon. Osastomme oli ollut pyhien takia kaksi päivää kiinni, joten työt tuli aloittaa melko lailla nolllista. Aloitin päivän tekemällä patonkeja ja tiskin valmistumiseen saa toisinaan kulumaan jopa 6-7 tuntia. Kello 11 oli päivittäinen palaveri, missä käytiin kulunut pääsiäisviikonloppu läpi ja saatiin lisää tarvittavia ohjeistuksia koronaan liittyen. Osallistuin palaveriin osastonvastaavan ollessa vapaalla.

Kun tiski oli saatu valmiiksi, oli vuorossa tilausten tekeminen torstaille. Poikkeustilanteen vallitessa on vaikeampi arvioida tilausmääriä, kun asiakasmääriä ei voi etukäteen tietää. Haluamme olla tilaamatta liikaa tavaraa, jotta vältytään ylimääräiseltä hävikiltä, mutta tuotteiden loppuminen kesken kaiken ei myöskään ole toivottua. Normaalisti saamme päivittäin useitakin salaatti- ja patonkitilauksia, jotka vaikuttavat tilausmääriin, mutta koronaviruksen takia ne ovat jääneet lähestulkoon kokonaan pois.

Keskiviikko 15.4.2020

Keskiviikkona olin jälleen aamuvuorossa, mutta tällä kertaa kasaamassa salaattibaaria. Salaattibaarin valmistuttua autoin tekemään patonkeja, jotta koko osasto saataisiin ajoissa valmiiksi. Monen vuoden ajan meille on aina torstaisin tullut myyntiin ahvenanmaalaista pannukakkua. Ahvenanmaalainen pannukakku eroaa normaalista pannukakusta siten, että se on tehty joko manna- tai riisipuuroon ja sisältää runsaasti kardemummaa. Halusimme kokeilumielessä kokeilla, miten pannukakun valmistus onnistuisi itse, jos jatkossa se olisi mahdollista valmistaa paikan päällä muualta tilaamisen sijaan. Tällä kertaa tuote ei kuitenkaan ihan vastannut odotuksia, koska ensimmäinen erä oli liian suuri ja pannukakku oli paksu ja jäi vähän raa'aksi. Toinen, puolitettu erä, oli liian pieni ja tummui uunissa liikaa. Pysyttelemme siis ainakin toistaiseksi valmiissa versiossa.

Torstai 16.4.2020

Olin aamuvuorossa ja aamuni alkoi tuttuun tapaan salaattibaarin rakentamisella. Salaattibaarin rakentamiseen kuluu päivästä riippuen aikaa noin tunti. Aikaisemmin toinen aamuvuoro alkoi kello 7, mutta koska tavoitteena on saada jälkiruokakaappi siistin näköiseksi ja tuotteita valmiiksi myyntiin ennen kaupan aukeamista, alkaa vuoro nykyisin jo kello 6. Salaattibaarin valmistuttua teimme kuitenkin patongit valmiiksi ennen rahkojen valmistuksen aloittamista, koska jälkiruokakaapissa oli edellisenä päivänä tehtyjä tuotteita vielä hyvin jäljellä. Koronaviruksen takia lounasruuhkaa ei juuri ole ja päivät ovat melko rauhallisia normaaliin verrattuna.

Perjantai 17.4.2020

Olin perjantaina välivuorossa ja aloitin työt kello 9. Poikkeustilanteesta huolimatta perjantait ovat olleet muihin päiviin verrattuna vilkkaita ja tekemistä on koko päivälle. Ilmojen lämmetessä asiakkaat haluavat helppoa ja nopeaa evästä ja kääntyvät silloin meidän osastomme puoleen. Patongit ja salaatit on helppo napata mukaan ja syödä vaikka ulkona. Rauhallisten päivien keskellä on kiva välillä kokea pientä kiireen tunnetta, kun asiakkaita ja tekemistä riittää.

Poikkeuksellisesti perjantaille tuli muutamia salaattitilauksia, mutta koska tilaukset tehtiin puhelimitse saman päivän aikana ei näihin pystytty varautumaan. Asiakastilaukset otetaan poikkeuksetta aina vastaan, vaikka tilanne tuotteiden riittävyyden kannalta ei näyttäisi aina niin hyvältä. Tilauksiin ei tällä kertaa ollut varauduttu ja osa tuotteista meni vähiin, mutta ajattelemmekin asian niin, että olemme ruokakaupassa ja jos joku tuote loppuu, saa sitä yleensä kaupan puolelta lisää. Asiakkaat ovat aina tyytyväisiä tilauksiin ja kiittelevät kun tilauksen teko onnistuu lyhyelläkin varoitusaajalla.

Lauantai 18.4.2020

Lauantain aamuvuorot ovat tilanteen takia poikkeuksellisia. Ensimmäinen aamuvuorolainen saapuu töihin kello 5, mutta nykyisin toinen aamuvuorolainen aloittaa työt vasta kello 8.30 normaalin kello 6 sijaan. Alun perin minulle oli merkattu 8.30 alkava vuoro, mutta vaihdoimme osastonvastaavan kanssa vuorot päittäin ja vuoroni alkoikin jo viideltä.

Normaalisti lauantaina ensimmäisenä töihin tuleva alkaa tekemään patonkeja ja seuraava rakentaa salaattibaarin. Tänä lauantaina minun tuli avata koko osasto yksin. Aloitin rakentamalla salaattibaarin. Koska pöytätasot ovat aamuisin tyhjinä, oli salaattibaarin kasaaminen ennen patonkien tekoa loogisempaa runsaamman tilan takia. Kun olin saanut salaattibaarin valmiiksi aloitin patonkien tekemisen, jotta ennen kaupan aukeamista esillä olisi edes jotain myytävää. Seuraava vuorolainen saapui 8.30 kaupan oltua jo puolituntia auki ja olimme töissä kahdestaan siihen asti, että iltavuoro saapui kello 13, eli samaan aikaan kun oma vuoroni päättyi.

Viikkoanalyysi 9

Tämän viikon teemaksi olin valinnut kriisijohtamisen. Elämme tällä hetkellä hyvin poikkeuksellisia aikoja, joita tuskin kukaan osasi odottaa. Koronavirus vaikuttaa tällä hetkellä kaikkien elämään ja kaikkeen mitä voi ja saa tehdä. Meidän, kaupan työntekijöinä, tulee olla hyvin tilanteen tasalla ja toimia suositusten mukaan muun muassa pitämällä riittävät turvavälit asiakkaisiin ja kollegoihin, noudattamalla ohjeistuksia taukotilassa yhtä aikaa olevien ihmisten määrästä ja pitämällä hyvää huolta hygieniasta.

Kaupassa koronavirus näkyy vastoin odotuksia ja määräyksiä asiakasmäärien ja ostosmäärien kasvuna. Uskon, että kaupassakäynti on ihmisille sitä kaivattua tekemistä ja sen avulla pääsee edes hetkeksi pois kotoa. Hallituksen antamia kehoituksia ei noudateta kaupassa läheskään vaaditulla tavalla. Esimerkiksi tällä hetkellä suosituksena on, että kaupassa kävisi ainoastaan yksi henkilö per talous, mutta useat käyvät kaupassa koko perheen voimin.

Kriisijohtamisessa on olennaista määritellä, mitä yrityksen kannalta kriisi tarkoittaa. ”Kriisi” käsitteenä on hyvin riippuvainen käytettävästä kontekstista. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön (2011, 100) mukaan kriisi on tehostettuja toimia vaativa, vaikea, vaarallinen, poikkeuksellinen tai sekava tilanne. Valtion tasolla kriisit ja kriisijohtaminen liitetään usein yhteiskunnan häiriötilanteeseen. Näiden tilanteiden hallinta edellyttää, että varautumiseen ja häiriötilanteiden hallintaan osallistuvien tahojen käytössä on kaikkien tuntemat toimintatavat (Puolustusministeriö 2011).

Yrityksen näkökulmasta kriisi on epänormaali tai epävaka tilanne, joka uhkaa yrityksen strategisia päämääriä, mainetta tai kannattavuutta. Tavallisiin häiriötilanteisiin saatetaan olla varautuneita ja niistä selviämiseen on luotu toimivat prosessit. Kriisit voivat kuitenkin olla odottamattomia sekä dynaamisia mikä saattaa tehdä niistä vaikeasti johdettavia. Kriisit haastavat epätavallisen voimakkaasti itse yritystä, sen työntekijöitä, toimintoja ja prosesseja. Kriisitilanteiden hoitaminen vaatii joustavia ja päättäväisiä päätöksentekoa. (British Standards Institution 2014, 2-3.) Ominaista kriiseille on synn, vaikutuksen ja ratkaisutapojen epäselvyys, mutta se on samalla myös vaatimus sille, että päätökset on tehtävä nopeasti.

Kriisi- tai poikkeustilanteen niin vaatiessa, hälytysjärjestelyjen avulla kootaan kriisijohtoryhmä ja aloitetaan kriisisuunnitelmien toteuttaminen. Tavoitettavuus- ja hälytysjärjestelyt korostuvat kriiseissä, koska oikeiden ihmisten tavoittamisella on kriisiaikaan suuri merkitys. Ennen kaikkea se vaikuttaa siihen, kuinka nopeasti yritys saa kriisin hallintaansa ja onnistuu minimoimaan sen vaikutukset sekä toteuttamaan muut toipumissuunnitelman mukaiset toimenpiteet. Yrityksellä on oltava yhdessä sovitut toimintatavat, jotta oikeat henkilöt tavoitetaan. (Leppänen 2006, 211-212.)

Perusajatuksena kriisijohtamisessa on, että siihen liittyvät toimenpiteet käynnistetään ajoissa ennakoiden tilanteen mahdollista kehittymistä tai osoittautumista ennakkotietoja vakavammaksi. Heti tilanteen alusta alkaen riittävien voimavarojen varaamista sekä johtamisvalmiuden suunnitelmallisuutta on tärkeää tarvittaessa tehostaa. Tavoitteena on, että erityistilanteisiin tai tällaisen kehittymisen merkkeihin reagoidaan jo alusta alkaen mieluummin etupainotteisesti ja riittävän tehokkaasti, kuin että tilanne ehtisi kehittyä pidemmälle. (Korhonen 2010, 10-11.)

Työpaikallani on vallitsevan poikkeustilan aikana hoidettu asiat parhaalla mahdollisella tavalla. Alun tuotepuutokset saatiin nopeasti korjattua ja tuotteita saatiin lisää todella paljon

lyhyellä varoitusajalla. Henkilökuntaa on informoitu tilanteen kulusta reaaliaikaisesti ja kaikki työntekijät tietävät tasan tarkkaan missä mennään ja miten toimitaan. Johtoryhmä järjestää päivittäiset/viikoittaiset kriisipalaverit osastonvastaaville/varavastaaville, jotka tiedottavat asioista eteenpäin omilla osastoillaan. Kaupassamme asiakkaat voivat tuntea olonsa turvalliseksi; hygieniaa on lisätty ja ohjeistuksia on lisätty muun muassa erilaisilla kuulutuksilla, turvavälitarroilla ja ohjekylteillä. Kauppiaamme on ollut hyvin tilanteen tasalla ja tarvittaviin toimenpiteisiin on tartuttu ajoissa, jotta asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvointi varmistetaan parhaalla mahdollisella tavalla.

3.10. Viikko 10 (Vko 17)

Tämän viikon teemaksi olen valinnut vuorovaikutusjohtamisen. Yrityksessä sujuva viestintä ja hyvä vuorovaikutus ovat hyvin tärkeitä voimavaroja ja niiden tärkeys korostuu näinä poikkeuksellisina aikoina. Tavoitteena on tutkia vuorovaikutusjohtamista aiheena tarkemmin ja kiinnittää huomiota, miten se omassa työssä tällä hetkellä näkyy ja miten sitä voi tulevaisuudessa kehittää ja hyödyntää.

Maanantai 20.4.2020

Olin aamuvuorossa ja vuoroni alkoi kello 6. Kuten aina, aloitin päiväni rakentamalla salaattibaarin. Viikonlopun jäljiltä oli jäänyt esiin laitettavia raaka-aineita melko vähän ja siksi maanantaisin salaattibaarin rakentamiseen menee enemmän aikaa, kun täytyy aloittaa melkein pä tyhjästä. Valmiiksi avattuna oli vain muutamia säilyketuotteita, koska tuoretuotteet menevät aina lauantaisin hävikkiin palvelutiskin ollessa sunnuntaisin kiinni.

Salaattibaarin valmistuttua tein yhdessä toisen aamuvuorolaisen kanssa patonkeja. Myynnissä on päivittäin vaihtelevasti noin kymmenen eritaytteistä patonkia ja vaihtoehtoja löytyy laidasta laitaan. Joitakin patonkeja menee päivittäin enemmän kuin toisia ja siksi niitä tehdään aamulla valmiiksi enemmän jääkaappiin. Kun patonkeja on valmiina jääkaapissa, nopeuttaa se päivällä, kun saa valmiiksi tehdyt tuotteet esille, eikä tarvitse alkaa tekemään heti lisää. Päivät tuntuvat pikkuhiljaa vilkastuvan palvelutiskilläkin, vaikka normaalia lounasruuhkaa ei vielä olekaan. Vähitellen patonkien ja salaattien myyntimäärät kuitenkin nousevat ja otamme tämän huomioon tilauksia tehdessä. On tärkeää pitää salaattibaari ja patonkitiski täytettyinä ja hyvännäköisinä, jotta houkuttelevuus säilyy. Varsinkin nyt, kun vallitseva tilanne vaikuttaa palvelutiskin myyntiin negatiivisesti, korostuu siisteyden ja houkuttelevuuden tärkeys.

Tiistai 21.4.2020

Olin aamuvuorossa ja vuoroni alkoi kello 6. Maanantaihin verrattuna salaattibaari valmistuu huomattavasti nopeammin, koska tuotteita on enemmän valmiina. Raaka-aineet säilytetään

öisin tiiviissä rasioissa ja aamuisin ne vain siirretään rasioista kulhoihin ja täytetään tarvittaessa. Salaattibaarissa oli jonkin verran vajetta maanantain jäljiltä ja halusin sen näyttävän mahdollisimman hyvältä, minkä takia avasin ja valmistin lisää erilaisia salaattitäytteitä.

Vaihdoin aikaisemmin salaattibaarin järjestystä, jotta se olisi etenemisjärjestyksessä loogisempi, mutta vielä ainakaan asiakkaat eivät ole täysin sisäistäneet ideaamme ja salaattia tehdessä saa edelleen poukkoilla edestakaisin eri täytteiden välillä. Jos asiakas etenisi salaattiteossa loogisesti, helpottaisi se myös meitä työntekijöitä. Nykyään tulee helposti pieniä yhteentörmäyksiä ja omaa vuoroa tulee odottaa laittaakseen salaattiin asiakkaan haluamaa täytettä, kun mennään ristiin. Jos eteneminen olisi loogista ja salaatteja tehtäisiin peräkkäin, nopeuttaisi ja helpottaisi se koko tekoprosessia.

Salaattibaarin valmistuttua oli jälleen patonkien vuoro. Tiistaisin myynnissä on tulisen ruuan ystäville erittäin tulinen patonki, missä majoneesissa/täytteessä käytetään yhtä maailman tulisinta Naga Morich-chiliä. Asiakkailla on nykyisin paljon erilaisia toiveita patonkien suhteen erityisruokavalioista makumieltymyksiin. Tuliset patongit ovat suosittuja ja monet tulevatkin vain päivinä, kun niitä on myynnissä eli tiistaisin ja torstaisin. Valikoimassamme on tällä hetkellä neljä eri tulista vaihtoehtoa ja pyrkimyksenä on, että peräkkäisinä tulisen patongin myyntipäivinä ei olisi samalla täytteellä olevaa patonkia. Vegaanisia tuotteita kysellään silloin tällöin ja tällä hetkellä valikoimasta löytyy ruisleipää vegaanisella täytteellä, niissäkin neljä eri vaihtoehtoa. Gluteenittomia tuotteita meillä ei ole kysynnästä huolimatta mahdollisuutta valmistaa, koska osastomme yhteydessä sijaitsee Fazerin jauholeipomo eikä valmistettavien tuotteiden gluteenittomuutta siksi pystytä varmistamaan. Tiistaipäiviä pidetään yleensä yhtenä viikon hiljaisimmista päivistä, mutta toisinaan tuntuu, että tiistai on uusi maanantai ja asiakkaat lähtevät vasta tiistaina ostoksille viikonlopun jälkeen.

Keskiviikko 22.4.2020

Jatkoin tutussa kello 6 aamuvuorossa. Salaattibaarin kasaus ensin ja sitten patonkien teko. Olimme saaneet asiakkaalta aikaisemmin toiveen liittyen pulled pork-patonkiin. Normaalisti kyseinen patonki on myynnissä ainoastaan perjantaisin, mutta hyvän menekin ja toiveiden takia päätimme tästä päivästä eteenpäin valmistaa patonkia sekä keskiviikkoisin että perjantaisin. Patonki on niin suosittu, että se on välillä perjantaisin loppunut jo iltapäivällä/alkuillasta, joten määrää on siksi nostettu ja perjantain rinnalle päätettiin ottaa toinenkin päivä.

Uuden kaupiaan myötä kaupamme somenäkyvyys on noussut huomattavasti ja kaikista uutuuksista ja uutuuksista ilmoitetaan sekä Facebookissa, että Instagramissa. Ilmoitimme, että patonkia myydään jatkossa kahtena päivänä viikossa, koska asiakkaiden toiveet ovat

meille erittäin tärkeitä ja niihin halutaan vastata mahdollisimman nopealla aikataululla. Joka kerta kun pulled pork-patonki on myynnissä, on se yksi sen päivän myydyimmistä patongeista.

Torstai 23.4.2020

Aamuvuoroviikkoni jatkui ja vuoroni alkoi kello 6. Aamu alkoi tuttuun tapaan salaattibaarin rakentamisella. Tänään tuntui, että aamu alkoi hieman hitaasti ja salaattibaarin valmiiksi saamiseen meni enemmän aikaa, kun normaalisti. Välillä on päiviä, jolloin tuntuu, että mikään ei valmistu ajallaan ja hommat laahaavat. Kiireisinä päivinä jos ei heti aamusta pääse tilanteen päälle menee koko päivä helposti niin, että töitä on enemmän, kun ehtii tekemään.

Kun salaattibaari oli valmis, autoin tekemään patonkeja, jotta tiski saataisiin ajoissa valmiiksi ja välttyttäisiin suuremmalta paniikilta päivän aikana. Onneksi välivuoro tuli töihin kello 9 ja koska kahvio on edelleen kiinni, pystyivät kaikki töissä olijat keskittymään patonkien valmistamiseen ja asiakkaiden palvelemiseen. Torstaisin saamme myyntiin ahvenanmaalaista pannukakkua ja ennen kuin sen voi laittaa myyntiin tulee se leikata paloiksi ja laittaa hillo sekä kermavaahto päälle. Normaalisti pannukakku myydään valmiiksi lautasilta muiden leivosten ja kakkupalojen kanssa samasta kaapista, mutta nyt kun kahviomme on kiinni pakkaamme pannukakut täytteineen valmiiksi rasioihin, hinnoittelemme ja myymme ne pakattuna. Päivä ei onneksi ollut erityisen kiireinen ja pääsimme hyvin tilanteen tasalle eikä mitään paniikkia ehtinyt syntyään, kun työt sai hoidettua ajallaan.

Perjantai 24.4.2020

Aamuvuoroviikon viimeinen päivä ja töiden aloitus kello 6. En ole kovin aamuvirkku ja viisi erittäin aikaista herätystä viikossa näkyy perjantaina melko hyvin. Aamu alkoi hieman kankeasti ja salaattibaarin valmistamiseen meni taas normaalia pidempi aika. Tilanteeseen vaikutti myös se, että torstai-iltana salaattibaarista oli mennyt jonkun verran tuotteita hävikkiin ja se hidastaa perjantaaamun vauhtia, kun tulee valmistaa alusta eri tuotteita myyntiin. Rakensin tiskin valmiiksi niiltä osin, mitä torstailta oli jäänyt minkä jälkeen ryhdyin tekemään valmistettavia tuotteita. Valmistin lehtikaalisalaatin, melonisalsan ja marinoidut kasvikset. Lehtikaali ja meloni tulevat valmiiksi pilkottuina, joten niihin tuli vain sekoittaa kastikkeet ja laittaa sekaan tarvittavat raaka-aineet. Marinoitujen kasvien kasvikset on pilkottu valmiiksi torstai-iltana, mutta niiden marinadi tehdään itse ja sekoitetaan kasvien joukkoon. Vaikka ylimääräistä työtä ei olekaan loppupeleissä niin paljoa, vie se kuitenkin enemmän aikaa, kun pelkkä astiasta toiseen siirtäminen ja rasioiden avaaminen.

Sain salaattibaarin valmiiksi lähempänä kello 8, jonka jälkeen siirryin patonkien täyttämiseen. Perjantait ovat parina viime viikkona olleet jo melko kiireisiä, joten vauhtia tuli lisätä, jotta kaikki patongit saatiin ajoissa myyntiin eikä jääty jälkeen. Tällekin perjantaille saimme muutaman salaattitilauksen, mikä hidasti patonkipisteen valmistamista, kun yhdet apukädet

puuttuivat hetken. Tällaisten tilanteiden välttämiseksi toivomme asiakkailta ennakkoon tilaamista, sillä se helpottaa sekä asiakasta, että meitä. Asiakkaan tilatessa salaatin esimerkiksi kaksi päivää etukäteen, ehdimme tilata tilaukseen toivotut tuotteet ja pystymme varaamaan enemmän aikaa itse tilauksen tekemiseen. Lisäksi asiakkaan tilatessa lyhyellä varotusajalla, saattaa hän joutua odottamaan valmistumista ja tämäkin vältettäisiin hyvissä ajoin ennakkoon tilaamisella.

Patonkitilauksien suhteen on sama tilanne. Toisinaan asiakkaat ostavat niin monta patonkia kerrallaan, että jo valmiiksi saatujen tuotteiden tekeminen joudutaan aloittamaan melkein alusta. Tällöin ilmoitamme asiakkaalle, että toivomme jatkossa etukäteen tilaamista, jotta tiedämme valmistaa tarpeeksi patonkeja myyntiin ja tilatut patongit niiden lisäksi. Tarpeen mukaan aamuvuorot tulevat töihin aikaisemmin, jos on otettu vastaan ennakkoon suuria tilauksia. Näin varmistetaan tilaustuotteiden valmistuminen ajoissa ja se, että myynnissäkin olisi kaupan auetessa tuotteita.

Päivä sujui nopeasti kiireen ja tilausten takia. Vuoroni päättyessä työt olivat hieman levällään ja jäin hetkeksi auttamaan, jotta saimme osaston taas hyvännäköiseksi ja patongit tehtyä sekä salaattibaarin täytettyä. Koen, että tilanteen vaatiessa tulee joustaa ja jäädä auttamaan muita. Yhdet lisäkädet nopeuttavat töitä huomattavasti ja helpottavat loppupäivän kulkua ja jopa seuraavaa päivää, kun vaaditut työt on saatu tehtyä.

Viikkoanalyysi 10

Tämän viikon teemaksi olin valinnut vuorovaikutusjohtamisen. Vuorovaikutustaidoilla tarkoitetaan kykyä ja halua vaihtaa kokemuksia, ajatuksia, mielipiteitä tai tekoja toisten kanssa ja toimia yhdessä. Keskeistä on myös vastavuoroisuus eli se, että molemmat tai kaikki osapuolet panostavat yhteiseen keskusteluun tai tapahtumaan. Myönteistä ja rakentavaa vuorovaikutusta on esimerkiksi toisten kannustaminen, myönteinen, mutta todenmukainen palaute, tuki ja kuunteleminen, myötätunto ja huomioiminen sekä ilahduttaminen. (Vuorovaikutustaitoja voi oppia.)

Niin itsensä, kun toistenkin ihmisten kanssa tarvitaan kannustavia ja rakentavia tunteita. Rakentavassa vuorovaikutuksessa ei välttämättä tarvita suuria tekoja, vaan kyse on pienistä kannustavista ja rohkaisevista eleistä sekä toista tukevasta ilmaisusta koostuvasta arjen kanssakäymisestä. Itsekriittisyys ja kielteisyys itseään kohtaan sekä negatiiviset tunteet ja ajatukset kohdistetaan helposti myös toisiin. Kielteiset mallit ja tunteet voi kuitenkin oppia tunnistamaan ja ne korvataan rakentavammilla ja myönteisemmällä vaihtoehdoilla. (Vuorovaikutustaitoja voi oppia.)

Keskustelun sisällön lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota keskustelun tapaan. Miten keskustelemme asioista, ketkä osallistuvat keskusteluihin ja miten mahdollistamme erilaisia

keskusteluja. Hyvän johtajan ominaisuuksiin kuuluu myös vähemmän kuultujen äänien esilletulon edistäminen ja uusien keskustelujen luominen. Toimivassa yrityksessä vaikeistakin asioista on mahdollista puhua rakentavalla tavalla. (Piikkilä, Soikkanen & Trapp 2016.) Yrityksessämme ja osastollamme vuorovaikutustaidoilla on suuri merkitys työssä viihtymiseen, motivoituneisuuteen sekä ihmissuhteisiin. Töissä ollessa henkilökohtaiset asiat jätetään vapaa-ajalle eikä niitä tuoda töihin eikä niiden tule vaikuttaa työntekoon.

Osastollamme pyrimme antamaan rakentavaa palautetta ja keskittymään negatiivisen palautteen antamisen sijaan positiiviseen palautteeseen. Liian usein palautetta saa vain virheitä tehdessään, eikä tämä kannusta tai motivoi henkilökuntaa työnteossa. Onnistumisista tulisi yhtä lailla saada palautetta, koska onnistumisista ja kiitoksista työn onnistuessa saa lisää motivaatiota ja voimaa jaksamiseen. Tiukan paikan tullessa kollegoita autetaan parhaansa mukaan tukemalla ja neuvomalla, sekä tarpeen tullen jopa puolustamalla.

Voidakseen toimia yhdessä tarvitaan sekä osallistumista että yhteistyökykyä. Joukkoon osallistuminen perustuu toisten paikan ja roolin ymmärtämiseen ja luottamukseen, jotta voi tulla itse ymmärretyksi. Osallisuus liittyy tunteeseen siitä, että itsellä on oma paikka yhteisössä. Yhteenkuulumisen taito edellyttää sekä yhteisöltä että toisilta ihmisiltä hyväksyvää ja mukaan ottavaa asennetta. Luottamuksen lisäksi tulee omata myös kyky sovittaa yhteen erilaisia näkemyksiä. (Vuorovaikutustaitoja voi oppia.)

Nykyään kun käytössämme on Microsoft Teams, on vuorovaikutus yrityksen sisällä parantunut entisestään, kun kommunikointi kaikkien kesken sujuu mutkattomasti sitä kautta. Teamsin avulla saa äänensä kuuluviin ja apua tarvittaessa joku osaa aina auttaa helposti ja nopeasti. Teknologian kehityttyä sovellukset mutkattomaan kommunikointiin ovat tärkeä voimavara yrityksille, koska niiden kautta tieto saadaan välitettyä nopeasti kaikille ja tarpeen tullen kohdistaa tietyille henkilöille.

Työpaikallani olen kokenut enimmäkseen leadership-tyyppistä johtamista, eli ihmisten johtamista. Sekä kauppias, että esimiehet ovat hyvin ihmiskeskeisiä ja pyytävät usein muiden mielipiteitä, kuuntelevat, viestivät joustavasti, esittävät pyyntöjä, keskittyvät työntekijöiden tunteisiin, panostavat henkilöiden osaamiseen sekä viestivät suullisesti. (Isotalus & Rajalahti 2017.) Kaupassamme otetaan kaikki huomioon ja työntekijöiden osaamista hyödynnetään varsinkin poikkeustilan vallitessa myös muualla kuin omalla osastolla. On tärkeää kehittää jokaisen työntekijän taitoja ja osaamista ja antaa heille mahdollisuus tuoda ne esille.

Itse osaston varavastaavana minulla tulee omalla osastolla olla tarpeeksi auktoriteettia, jotta saan ääneni kuuluviin ja voin esimerkiksi jakaa työtehtäviä muille. Osastollamme kukaan ei määrää ketään, mutta sekä vastaavan että varavastaavan tehtävänä on ohjeistaa muita sekä tarpeen tullen antaa palautetta tehdystä tai tekemättä jääneestä työstä. Nyt, kun kaikki tietävät minun olevan osaston varavastaava, saan sitä kautta uskottavuutta ja uskallan itsekin

ohjeistaa muita enemmän, koska tiedän heidän kuuntelevan ja arvostavan ohjeitani paremmin kuin aikaisemmin. Osastollamme kaikkien mielipiteet otetaan huomioon ja esimerkiksi tuotekehityksiä ja parannuksia osaston suhteen tehdään paljon juurikin henkilökunnan ideoihin ja mielipiteisiin pohjautuen.

4. Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli osaston varavastaavana, työntekijänä sekä perehdyttäjänä kehittyminen, oman aseman vahvistaminen sekä yhteisten toimintatapojen kehittäminen. Päiväkirjareflektoinnit alkoivat painottuen perehdytykseen. En ollut koskaan aikaisemmin perehdyttänyt ketään, mutta koen onnistuneeni perehdytyksessä hyvin ja pystyn jatkossakin perehdyttämään uusia työntekijöitä tehtäviinsä. Harvemmin tulee perehdytettyä oman osaston vastaavaa, mutta sen onnistuessa onnistuu tulevaisuudessa myös muiden perehdyttäminen. Perehdytys onnistui hyvin, mutta perehdytettävän tehdessä tilauksia olisi vielä hieman parantamisen varaa tilattujen tuotteiden määrässä. Tilanteen ja tuotemäärien hahmottaminen ottaa oman aikansa ja siksi on täysin ymmärrettävää, että tilauksia tehdessä ihan kaikkea ei muisteta tilata tai jotain tilataan liikaa.

Päiväkirjareflektoinnit saivat miettimään omaa roolia työntekijänä ja varavastaavana ja tein havainnon auktoriteetin puutteesta, tai sen vajavaisuudesta. Kymmenen viikon jälkeen olen huomannut, että auktoriteettini on kasvanut huomattavasti ja osaan sekä uskallan olla suorapuheisempi välittämättä siitä, mitä muut ajattelevat. Lähes koko kymmenen viikkoa kestänyt poikkeustila vaikutti huomattavasti reflektointien sisältöön, koska työpäivien sisältö muuttui radikaalisti. Normaali kiire jäi lähestulkoon kokonaan pois ja sitä kautta asiakaspalvelun väheni asiakkaiden vähentyessä. Päivät olivat omalla osastollani hiljaisia ja välillä oli jopa tekemisen puutetta.

Viikkoanalyysien avulla tuli opittua paljon uutta analyysien aiheisiin liittyen. Koen, että tiesin jokaisen viikon analyysien teemoista jotain, mutta analyysien avulla tieto lisääntyi huomattavasti. Joillekin viikoille oli jopa hieman haastavaa keksiä teemaa kaikkien viikkojen ollessa hyvinkin samanlaisia, mutta kun olin saanut aiheet keksittyä oli niihin helppo löytää aiheisiin liittyvää teoriaa ja huomasin kuinka ajankohtaisia ja osuvia aiheet lopulta olivatkaan.

Helposti ajattelee, että kun on kaupassa töissä ei oikein voi kehittyä urallaan tai kehittää itseään. Todellisuudessa tilanne on jopa päinvastainen. Lähes jokainen ura tulee aloittaa ruohonjuuritasolta ja niin varmasti suurin osa johtajista ja kauppiaista yms. on tehnyt. Aloittaessani työt kaupassa en osannut edes kuvitella jonain päivänä olevani varavastaavana

jollakin osastolla. Aluksi koin, että monien tiedossa ei ollut pestini varavastaavana, mutta kymmenen viikon jälkeen uskoisin, että kaikki elintarvikepuolen työntekijät tietävät sen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös yhteisten toimintatapojen kehittäminen. Koen, että kun henkilökohtainen osaaminen on vastaavien osalta kunnossa, pystyy yhteisiä toimintatapoja helpommin kehittämään, kun tietää tarkalleen mistä puhuu. On tärkeää, että yrityksessä ja varsinkin omalla osastolla on kaikille yhteiset toimintatavat ja että niitä noudatetaan.

En voi sanoa, että työnantajani suoranaisesti hyötyisi itse opinnäytetyöstä, mutta henkilökohtaista osaamista ja sen kehittymistä voidaan varmasti hyödyntää tulevaisuudessa. Osastomme ja kaupпамme kehittyi ja muuttuu jatkuvasti ja sitä mukaan kehitämme myös uusia tuotteita ja palveluita. Työnantajani tietää, että minuun voi luottaa työntekijänä ja esimerkiksi jatkossa kehittyneistä perehdytystaidoistani voi olla hyötyä. Uusia ideoita syntyy päivittäin ja parhaat toteutetaan ja loput laitetaan harkintaan tulevaisuutta silmällä pitäen. Muutosten ja tämän työn myötä olen kykeneväisempi tekemään oma-aloitteisia päätöksiä osastomme suhteen, vaikka päätökset ovatkin toistaiseksi melko pieniä. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekeminen oli hyödyksi työnantajalle myös siten, että pystyin tekemään täyspäiväisesti töitä, kun koulutehtävät eivät rajoittaneet vuorojen määrää.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekeminen sopi itselleni perinteistä opinnäytetyötä huomattavasti paremmin. Normaalisti töissä käydessä työvuoressa ollaan listan mukaisesti ja päivät ovat hyvin samankaltaisia. Päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä tehdessä sai uusia erilaisia näkökulmia, joita ei aikaisemmin ole tullut miettineeksi. Koska työpaikallani puhaltaa tällä hetkellä muutosten tuulet jää nähtäväksi mitä uusia ideoita jatkossa tulee kehitettyä itse tai yhdessä kollegoiden kanssa.

Lähteet

Painetut lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Suomi: WSOY.

Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent.

British Standard Institution. 2014. Crisis management -Guidance and good practice. BSI Standards. Lontoo: BSi.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. Porvoo: Bookwell.

Isotalus, P. & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. Helsinki: Alma Talent.

Jabe, M. 2017. Erialaisten ihmisten johtaminen. Helsinki: Helsingin Kamari.

Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja.

Korhonen, J. 2010. Kunnan kriisijohtaminen. Kuopio: Pelastusopisto.

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Helsinki: Talentum.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Puolustusministeriö. 2011. Yhteiskunnan turvallisuusstrategia. Helsinki: Puolustusministeriö.

Salmimies, R. & Ruutu, S. 2014. Itsensä johtaminen. Helsinki: Talentum Media.

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. 2011. Kokonaisturvallisuuden sanasto. Helsinki: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK.

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.

Sähköiset lähteet

Aro, A. 2018. Luvassa lämpenevää työilmapiiriä. Viitattu 5.5.2020.

<https://studio.kauppalehti.fi/terveystalo-menestysta-hyvinvoinnilla/tuottavampaa-tyota-luvassa-lampenevaa-tyoilmapiiria>

Duunitori. 2018. Itsensä johtaminen perustuu tiedostamiseen. Viitattu 24.5.2020.

<https://duunitori.fi/tyoelama/itsensa-johtaminen-tiedostaminen>

Jantunen, S. 2010. Työhyvinvointi itsensä johtamisen näkökulmasta. Opinnäytetyö. Vaasan Ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.5.2020.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/13286/Jantunen_Sari.pdf?sequence=1

Kokko 2017. Asiakaspalvelu 2.0. Viitattu 1.4.2020.

<https://aromilehti.fi/artikkelit/asiakaspalvelu-20/>

Kokkonen, M. 2013. Itsensä johtaminen kauneudenhoitoalalla. Opinnäytetyö. Laurea Ammattikorkeakoulu.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67015/Mari_Kokkonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

K-Ruoka. K-Ryhmä: Sisältömarkkinointistrategia. Viitattu 24.5.2020. <https://www.k-ruoka.fi/grandone2020/sisaltostrategia>

Lahden ammattikorkeakoulu 2007. Hyvä perehdytys -opas. Viitattu 16.2.2020.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Peili: Onnistuneita kohtaamisia. Ihmisten johtaminen ja erilaisuus työyhteisössä. Viitattu

24.5.2020. <https://www.peiliconsulting.fi/ihmisten-johtaminen-ja-erilaisuus-tyoyhteisossa/>

Piikkilä, J., Soikkanen, A. & Trapp, K. 2016. Ihmisten ja asioiden johtamisesta vuorovaikutuksen johtamiseen. Viitattu 22.5.2020.

https://www.akavalainen.fi/akavalainen/arjessa/esimiesverkosto/ihmisten_ja_asioiden_johtamisesta_vuorovaikutuksen_johtamiseen

Tuuri 2013. Ei pahalla: parempaa palvelua. Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu

1.4.2020 & 17.5.2020. <http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/64-Ei-paha.pdf>

Suomen mielenterveys ry. Vuorovaikutustaitoja voi oppia. Viitattu 22.5.2020.

<https://mieli.fi/fi/mielenterveys/ihmissuhteet/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia>

Kuviot

Kuvio 1 Yrityksen sidosryhmät8