

Eemi Siponen

K-RAUTA KOTKA VARASTOTYÖNTE- KIJÄN OHJEISTUS

Opinnäytetyö

Tekniikan ammattikorkeakoulututkinto

Logistiikan koulutus

2024



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Insinööri (AMK)
Tekijä/Tekijät	Eemi Siponen
Työn nimi	K-Rauta Kotka varastotyöntekijän ohjeistus
Toimeksiantaja	T. Kotisalo Oy
Vuosi	2024
Sivut	26 sivua, liitteitä 0 sivua
Työn ohjaaja(t)	Petteri Oinas

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on tehty K-Rauta Kotkan varastotyöntekijöiden perehdyttä-
mistä varten. Tavoitteena on kirjoittaa ohjeistus, jota toimeksiantaja voi käyt-
tää sesonkityöntekijöiden sekä uusien vakituisten varastotyöntekijöiden koulu-
tukseen.

Aiheen valinta syntyi varastotyöntekijöiden huomioitua kirjallisen ohjeistuksen
puuttuminen. Toimeksiantaja totesi saman asian ja siihen liittyvät ongelmat.
Tärkeimmät ongelmat kirjallisin ohjeistuksen puuttuessa oli työntekijöiden
vaihtelevat toimintatavat sekä perehdytyksen haasteellisuus. K-Rauta Kot-
kassa on uusille työntekijöille tarkoitettuja ohjeita, mutta ne eivät käsittele
konkreettisia työtehtäviä.

Työn aiheena olevan ohjeistuksen pääaiheet ovat asiakaspalvelu, vastaan-
otto, varastointi ja trukkityö rajatusti. Aiheet ovat valittu varastotyöntekijöiden
tärkeimpien työtehtävien pohjalta sekä niistä aiheista, joiden kirjallinen ohjeis-
taminen olisi hyödyllistä perehdytyksen kannalta.

Tutkimus on toteutettu teorian, oman havainnoinnin ja haastattelujen pohjalta.
Teoriassa tutkittiin aikaisemmin mainittujen pääaiheiden lisäksi kirjoittamiseen
sekä ohjeistukseen liittyvää teoriaa. Havainnointi perustui omaan työkokemuk-
seeni K-Rauta Kotkassa. Haastattelut olivat avoimia haastatteluja ja ne toteu-
tettiin töitten ohessa. Haastateltavina oli esimiehiä sekä varastotyöntekijöitä.

Tutkimus tuloksena on ohjeistus toimeksiantajalle, jonka he voisivat ottaa
käyttöön työpaikalla. Ohjeistus on tehty valituista aiheista, sekä toteutettu si-
ten, että ohjeistuksen käyttöikä olisi pitkä. Johtopäätökset ohjeistuksen osalta
selviävät, kun ohjeistus on käyttöön otettu. Ohjeistuksen tuleva päivittäminen
ja korjaaminen on ohjeistuksille ominaista.

Asiasanat: varastointi, ohjeet, asiakaspalvelu

Degree title	Bachelor of Engineering
Author	Eemi Siponen
Thesis title	Instructions for the warehouse worker at K-Rauta Kotka
Commissioned by	T. Kotisalo Oy
Time	2024
Pages	26 pages
Supervisor	Petteri Oinas

ABSTRACT

The objective of this thesis is to provide the commissioner with written instructions to tackle the problem of tasks being done differently depending on who completed them. The written instructions would also benefit new workers during onboarding. The purpose of this thesis was to focus on the most important aspects comprising of customer service, storage, receiving goods and forklift operations.

In this study, the literature review was complemented by observation and interviews. Also, the subjects of writing and effective instructions were examined. Observations were based on author's experience on the job. Interviews were conducted with managers and warehouse workers, without questionnaires or structured settings. The interviews were informal and usually focused on one main question at a time.

The outcome of this thesis is a set of written instructions the commissioner can utilize. The instructions must be tested before they can be presented to the workers, and they should be reviewed and updated regularly.

Keywords: instructions, warehousing, customer service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely	6
2	TUTKIMUKSEN LÄHTOKOHDAT	7
2.1	Aiheen valinta ja rajaus.....	7
2.2	Tutkimusmenetelmät	8
2.2.1	Havainnointi	8
2.2.2	Haastattelut.....	9
2.2.3	Teoria.....	9
2.3	Teoreettinen viitekehitys	10
3	ASIKASPALVELU.....	10
3.1	Ennen myyntiä	10
3.2	Myynnin aikana.....	11
3.3	Myynnin jälkeen	12
4	LOGISTIIKKA	12
4.1	Vastaanotto	12
4.2	Varastointi.....	13
4.3	Keräily ja kuljetukset	14
5	TRUKKITYÖ	15
6	OHJEISTUKSEN KIRJOITTAMINEN	15
7	NYKYTOIMINNAN KUVAUS	16
8	TULOKSET.....	16
8.1	Asiakaspalvelu Ohjeet	17
8.1.1	Asiakaskontakti.....	17
8.1.2	Tarpeen kartoitus.....	17
8.1.3	Tuotteiden valinta	18
8.1.4	Lisämyynti.....	18
8.1.5	Myynnin sulkeminen ja kassalle ohjaaminen	19

8.1.6	Myynnin jälkeen	19
8.2	Toimitusmyynti.....	20
8.3	Logistiikka Ohjeet	20
8.4	Vastaanotto	20
8.5	Varastointi ja hyllytys	21
8.5.1	Kerättävät tilaukset & Kuljetukset	22
8.5.2	Kuorma-auto	23
8.5.3	Pakettiauto.....	24
8.5.4	Verkkokauppatilaus	24
8.6	Trukkiohjeet	24
9	YHTEENVETO	25
	LÄHTEET.....	27

1 JOHDANTO

Työn toimeksiantaja on T. Kotisalo Oy. T. Kotisalo Oy on K-Rauta Kotkan kauppiaan yrityksen nimi. Käytän tekstissä selkeyden takia markkinointi nimeä k-Rauta Kotka.

Opinnäytetyöni on toimeksianto, jonka päätavoite on saada toimiva ja selkeä työohjeistus K-Rauta Kotkan ulkomyymälälle. Tähän tarkoitukseen yrityksellä on Keskon tarjoamia ohjeita, mutta ne eivät vastaa toimeksiantajan tarpeita, koska ne ovat tarkoitettu ketjun laajuiseen käyttöön. Tämä ohjeistus on keskitetty K-Rauta Kotkan toimintaan ja tarpeisiin.

1.1 Toimeksiantajan esittely

K-Rauta Kotka on Keskon K-Rauta-ketjuun kuuluva rautakauppa. Kauppa sijaitsee Kotkan Jumalaniemessä. K-Raudat toimivat Keskon kauppiasyrittäjä-konseptilla. Tämä tarkoittaa sitä, että kauppias on oma yrittäjä, jolla on pääsy Keskon etuihin. Keskon (s.a.) mukaan etuja on pääsy brändiin, tuotteisiin, koulutuksiin ja muihin etuihin. K-Rauta kotkan kauppiaana on vuodesta 2020 eteenpäin toiminut Tuomas Kotisalo.

K-Rauta kotka palvelee yritys- sekä kuluttaja asiakkaita. Vuoden 2023 myyntitietojen pohjalta myyntitapahtumista 20 % oli yritysasiakkaiden ostoja ja 80 % kuluttaja asiakkaiden ostoja. Vuoden aikana myyntitapahtumia oli noin 112 000 kpl. Myynti sen sijaan jakautui 30 % yritys ostoihin ja 70 % kuluttaja ostoihin. Suurimmat osastot olivat Rakennustarvikkeet, Sisustus sekä Työväline ja pienrauta. (K-Rauta Kotka. sisäiset tiedostot 2024)

Kauppalehden (2024) tietojen mukaan K-rauta Kotkan (T. Kotisalo Oy) liikevaihto vuonna 2023 oli 8,9 milj.€ ja liikeulosprosentti oli 1,51 %. Tämä kertoo liikevaihdon olevan laskussa aikaisemman vuoden 2022 verrattuna, jolloin liikevaihto oli 9,8 milj.€ ja liikeulosprosentti oli 4,45 %.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTOKOHDAT

Tässä luvussa pohditaan, miten päädyin tähän opinnäytetyö aiheeseen, mitkä aiheet siihen kuuluvat, mitkä aiheet on rajattu ulos, miten se hyödyttää toimeksiantajaa sekä millaisilla menetelmillä toteutan tutkimuksen.

2.1 Aiheen valinta ja rajaus

Opinnäytetyö on K-Rauta Kotkan varastotyöntekijän ohjeistus varsinkin sesonkityöntekijöitä varten. Päädyin tähän aiheeseen oltuani K-Rauta Kotkan varastotyöntekijänä vuodesta 2022 eteenpäin. Olin puhunut aiheesta K-Rauta Kotkan kauppiaan Tuomas Kotisaloon kanssa, kun selvitimme, mistä aiheesta voisin toteuttaa heille opinnäytetyön. Päädyimme tähän, kun olin itse saanut toisistaan eroavia ohjeistuksia, riippuen siitä, kuka ohjeistuksen antoi. Talon tavat -ohjeistus löytyy toimeksiantajalta, mutta se ei sisällä varastotyöhön liittyviä asioita, joten aloituspiste on varaston ohjeistuksen sekä perehdyttämisohjeistuksen puuttuminen kokonaan kirjallisen.

Ohjeistus rajataan keskeisimpiin aiheisiin: nämä ovat asiakaspalvelu, myynti, logistiikkaan liittyvät tehtävät sekä rajoitetusti trukkityö. Sisälogistiikka on rajattu ulos.

Toimeksiantajalta puuttuu toimiva kirjallinen ohjeistus varastoon. Keskolla on omia ohjeistuksia, mutta ne eivät ole yrityskohtaisia. Tämä opinnäytetyö hyöty toimeksiantajalle on toimipistekohtainen kirjallisen ohjeistuksen saanti. Yrityksessä on paljon suullista ohjeistamista, joka vaihtuu riippuen siitä, kuka sen antaa. Opinnäytetyön ohjeistus saattaa ajoittain poiketa Keskon omasta ohjeistuksesta ja tietyt toimintamallit eroavat K-Rautojen välillä.

Tavoite on saada tiivistetty ohjeistus toimeksiantajalle. Ohjeistus on kausityöntekijöitä sekä uusia vakituisia työntekijöitä varten, joten sen on oltava helppo lukea ja sisäistää. Tarkoitus on myös kirjata viralliset ohjeistukset, jotka ovat vaihdelleet riippuen siitä, kuka ohjeistuksen antaa.

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukset ovat joko määrällisiä eli kvantitatiivisia tai laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimuksia. Tietyn tyyppiset tutkimukset voivat mahdollisesti hyödyntää molempia tyyppisiä. Tutkimuksen tarkoitus antaa yleensä suunnan kumman tyyppinen tutkimus on kyseessä. Tutkimus voi olla kartoittava, selittävä, kuvaileva tai ennustava. (Hirsjärvi ym. 2009, 134–139.)

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Käytettävät menetelmät ovat havainnointi, haastattelut sekä teoria.

2.2.1 Havainnointi

Havainnoinnin tarkoitus on saada tietoa, miten oikeasti toimitaan. Havainnointi voidaan jakaa eri osa-alueisiin systemaattiseen havainnointiin sekä osallistuvaan havainnointiin.

Systemaattinen havainnointi on tarkasti rajatuissa tiloissa tehtävää, havaintojen tarkasti kirjaamista. Systemaattiseen havainnointiin kuuluu myös erinäköiset arviointiskaalat sekä mahdolliset pistesysteemit. (Hirsjärvi ym. 2009, 212–217.)

Osallistuva havainnointi sen sijaan muodostuu vapaasti tilanteen salliessa. Havainnoija osallistuu tutkittavan asian toimintaan. Osallistumisen määrä voi vaihdella täydellisestä osallistumisesta rajattuun osallistumiseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 212–217.)

Minun osaltani kyseessä on osallistuva havainnointi. Havainnointi perustuu omaan osaamiseeni, kokemukseeni sekä saamaani ohjeistuksen K-Rauta Kotkassa. Olen työskennellyt yhteensä noin kaksi vuotta K-Rauta Kotkan ulkomyymälässä, tämä antaa minulle laajan kokemuksen ulkomyymälän tehtävistä ja siitä, millaisista asioista tarvitaan ohjeistusta.

2.2.2 Haastattelut

Haastattelu tutkimusmenetelmänä tarkoittaa kysymysten ja aiheiden käsittelyä suoraan tutkittavien kanssa. Haastattelu tilanteessa voidaan mukailla haastateltavaa ja viedä keskustelua aikaisempien vastausten pohjalta tiettyyn suuntaan tai tarkentaa muiden tutkimusmenetelmien tuloksia. Koska haastattelussa käydään kysymyksiä läpi suoraan haastateltavan kanssa, se voi johtaa väärään tietoon tai kysymysten välttelyyn. Tämä voi johtua haastateltavan halusta näyttää esimerkilliseltä tai antamatta vastauksia, jotka ei olisi sosiaalisen normin sisällä.

Haastattelutyyppinä ovat: Strukturoitu haastattelu, jolloin haastattelija käy haastateltavan kanssa kysymyslistan läpi. Teemahaastattelu, jossa haastattelijalla on tietyt aiheet kysymyksiin. Haastattelijalla voi olla valmiita kysymyksiä, mutta niiden muoto tai järjestys voi vaihdella. Viimeisin muoto on avoin haastattelu, jossa haastateltavalla ei ole kysymys runkoa tai kiinteää teemaa. Avoin haastattelu on lähellä keskustelua ja se muokkautuu keskustelun kehittyessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 204–210)

Haastattelut ovat yleisesti olleet avoimia haastatteluita joko kauppias Tuomas Kotisalon tai muiden ulkomyymälän vakituisten- sekä kesätyöntekijöiden kanssa. Heiltä olen tarkentanut, mikä on virallinen ohjeistus tiettyihin tehtäviin, joissa on ollut epäselvyyksiä. Kesätyöntekijöiden haastattelulla tarkoitus oli selvittää, millainen ohjeistus olisi heitä hyödyntänyt. Nämä on toteutettu työn ohessa ajan salliessa 2023 syyskuusta alkaen ja päättyen maaliskuuhun 2024. Näissä ei ole ollut erillisiä kysymysrunkoja.

2.2.3 Teoria

Aikaisempi teoria tutkittavasta aiheesta helpottaa tutkijaa antamalla hänelle mahdollisuuden käyttää niissä toteutettuja peruseriäitteitä sekä perusteluja. Niiden avulla tutkijan ei tarvitse todistaa kaikkia hänen tutkimuksensa sisällä olevia aiheita. Teoria toimii tutkijoiden välisenä tukipilarina. (Hirsjärvi ym. 2009, 140–142)

Opinnäytetyön teoria perustuu asiakaspalvelun ja logistiikan kirjallisuuteen. Teoriaa on tutkittu myös selkeästi kirjoittamisesta sekä ohjeiden luomisesta.

Keskon omassa ohjeistuksessa otetaan huomioon oleelliset ketjun toimintamenetelmät.

2.3 Teoreettinen viitekehitys

Keskolla on sisäisiä tiedostoja ja omia ohjeistuksia osaan opinnäytetyöhön liittyvistä aiheista. Nämä ovat koko konsernin laajuisia ja käsittelevät asioita, joita ei ole kaikissa K-Raudoissa. Ohjeistukset ovat myös laajoja, jolloin varsinkin sesonkityöntekijän on vaikea saada oleellisimpia tietoja sisäistettyä työsuhteen alussa.

3 ASIKASPALVELU

Asiakaspalvelua kokee jokainen ihminen vuodenaikana satoja kertoja. Näiden joukkoon mahtuu laadukkaita sekä heikkoja palvelukokemuksia. Asiakaspalvelu alkaa ensikontaktista ja perustuu vuorovaikutukseen. Asiakaspalvelijan tehtävä on auttaa asiakasta löytämään ratkaisu johonkin ongelmaan. (Lahtinen & Isoviita 2001, 1–2.)

3.1 Ennen myyntiä

Ennen kuin asiakas tarvitsee asiakaspalvelua, on hänen päätettävä, kenen asiakkaaksi hän ryhtyy. Jos tuotetta tai palvelua on tarjolla yhtä kaukana olevissa kaupoissa samaan hintaan, asiakas tekee valintansa yritysten maineen, imagon ja/tai brändin perusteella. Imago ja brändi vaikuttavat maineeseen.

Maine perustuu asiakkaiden omiin mielikuviin ja kokemuksiin, jotka pohjautuvat yrityksen todelliseen toimintaan. Imago on yrityksen visuaalinen pohja ja osa sitä, mitä yritys haluaa, että heistä ajatellaan. Brändi sen sijaan on tuotemerkkien, mainonnan ja markkinoinnin luoma. (Aarnikoivu 2006, 33–34)

Koska maineella on suuri vaikutus asiakkaan päätökseen sen suhteen, kenen luona hän asioi, positiivinen erottautuminen asiakaspalvelun avulla on ratkaiseva tekijä. Asiakas hakee palvelukokemusta ja tekee päätöksen aikaisempien kokemusten pohjalta. (Aarnikoivu 2006, 19–20)

Asiakaspalvelijan myös täytyy olla valmis vastaan ottamaan asiakkaita. Sotkuinen ja huonosti hyllytetty myyntipiste antaa huonon vaikutuksen asiakkaalle ennen kuin myyjä ehtii tervehtiä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 1–2.)

3.2 Myynnin aikana

Kun myyjä tekee myyntiä, hän edustaa yritystä, joten ulkoisella olemuksella, sekä ensikontaktilla on merkitystä. Asiakaspalvelutilanteessa myyjän pitää esiintyä. Kehonkieli paljastaa asiakkaalle myyjän mielenkiinnon asiakkaaseen sekä vaikuttaa hänen luotettavuuteensa. Kehonkieleen kuuluu muun muassa katsekontakti, eleet ja ilmeet.

Myyjän on annettava luotettava ja varma kuva itsestään. Rauhallinen olemus, katsekontakti sekä hymyily auttavat tässä. Myyjän on myös keskityttävä kuuntelemaan asiakasta, jotta hän ymmärtää asiakkaan tarpeen. Puhumistaidot myös kuuluvat myyjälle. Hyvän myyjän ääni on selkeä sekä kuuluva. Puhuessaan hän painottaa oikeita asioita palveluissa tai tuotteissa ja jättää asiakkaalle aikaa vastata ja sisäistää myyjän puhetta. Epävarmuus puheessa antaa asiakkaalle tunteen, että myyjä ei tiedä, mistä puhuu. (Valvio 2010, 113–119)

Myyntitekniikkoja on monia, ja erilaiset tekniikat toimivat erilaisiin asiakkaisiin. Vanhentuneita tai harvemmin käytettyjä myyntitekniikoita, kuten AIDA, GRID tai DIBABA, on korvattu ja paranneltu.

Nykypäivän ongelmanratkaisutekniikka painottaa myyjän ymmärtämään asiakkaan tarpeita kunnolla, jotta hän saa tarjottua oikeaa ratkaisua. Tekniikan tarkoitus ei ole tarjota varastossa eniten olevaa tuotetta vaan yksilöidä asiakkaan tarve, ymmärtää sen tarpeen erikoispiirteet ja niiden pohjalta löytää asiakkaalle paras tuote tai palvelu.

Myyntitekniikan lisäksi myyjän motivaatio sekä hänen osaamisensa vaikuttavat myynnin tehokkuuteen. Motivoitunut myyjä suorittaa tehtävänsä paremmin sekä nopeammin. Osaaminen vaikuttaa tuoteratkaisujen tarjontaan sekä myyjän varmuuteen omasta osaamisestaan. Motivaatiotasoja voidaan tukea sekä nostaa erilaisilla toimenpiteillä. Tehokkaimpia motivaatiokannattimia ovat kou-

lutus, myyntikilpailu sekä positiivinen palaute. Motivoituneita sekä osaavia työntekijöitä ei myöskään kannata pistää vähäpätöisten töiden pariin. (Lahtinen & Isoviita 2001, 210–211, 204.)

3.3 Myynnin jälkeen

Myyntitilanteen onnistuminen on tärkeätä yrityksenmaineen kannalta. 3/11-säännön mukaan asiakas kertoo kolmelle tuttavalleen hyvästä palvelusta, mutta huonon palvelukokemuksen asiakas jakaa yhdelletoista. Tämä osoittaa sen, että yksi huono asiakaspalvelukokemus aiheuttaa haittaa useamman hyvän edestä. (Aarnikoivu 2006, 34)

Hyvällä asiakaspalvelulla voidaan saada aikaan asiakassuhde eli positiivinen suhtautumien asiakkaan ja palveluntarjoajan välille. Asiakassuhde on vaikea rakentaa ja se vaatii ylläpitoa, jotta asiakas jatkossakin tekee päätöksen pysyä saman palveluntarjoajan asiakkaana. (Aarnikoivu 2006, 23–24.) Huono asiakaspalvelu sen sijaan johtaa usein asiakassuhteen päättymiseen. Työntekijän asenteen välinpitämättömyys oli vaikuttava tekijä 68 % loppuneista asiakassuhteista. (Valvio 2010, 52–53)

Reklamaatiot ovat osa asiakaspalvelua, ja ne ovat haastavia. Reklamaatiotilanteissa tärkeätä on pyytää anteeksi, olla väittelemättä asiakkaan kanssa, hoitaa valitus ripeästi sekä luvata vain realistisia asioita. 27 tyytymättömästä asiakkaasta vain yksi tekee reklamaation. Reklamaation tehneistä asiakkaista 55–70 % pysyvät asiakkaina, kunhan he saavat vastauksen reklamaatioon nopeasti, ja 95 % asiakkaista, jotka saavat nopean sekä tyytättävän vastauksen, pysyvät asiakkaina. (Valvio 2010, 147–151)

4 LOGISTIIKKA

4.1 Vastaanotto

Tavaran vastaanotto alkaa, kun tilaus tehdään tuotteille. Vastaanotossa mahdollisen ennakoilmoituksen hyödyntäminen on oleellista. Ennakoilmoituksen perusteella varastoon voidaan varata tarvittava miehitys, valmistella vastaan

ottoalue sekä varmistaa saapuvien tuotteiden varastointipaikka. Tämä on hyödyllistä varsinkin suurempien kuormien kanssa, joiden vastaanotto voi vaatia suuria määriä työvoimaa.

Kun kuljetus saapuu varastoon, kuljettaja ohjataan toivottuun purkupaikkaan ja tarkistetaan rahtikirjan oikeellisuus. Rahtikirjasta tarkistetaan toimitusosoite sekä kollimäärä. Samalla katsotaan toimitettujen tuotteiden ehjyys päältäpäin. Jos jokin tieto ei täsmää, siitä korjataan rahtikirjaan varauma. Varauma kirjoitetaan selvästi, ja ennen rahtikirjan kuittaamista. Varaumasta pitäisi selvittää kuka sen on kirjannut, missä vaiheessa toimitusta sekä mistä varauma tehdään. Selkeä varauman kirjaus vähentää selvitystä. Saapuvassa tavarassa voi olla varauma jo merkattuna rahtikirjaan aikaisemman toimijan toimesta. Samaa varaumaa ei tarvitse kirjata useasti. Piilovauriot eli vauriot, joita ei näe päältäpäin reklamoidaan jälkikäteen.

Kuljetus tarkistetaan kuljetuksen mukana olevaa lähetyslistaa vastaan. Lähetyslistassa lukee saapuvien tuotteiden nimet ja määrät. Näiden poikkeamat kirjataan ylös ja tieto viedään eteenpäin. Tuotteiden tarkistuksen merkitys on suuri varaston saldon oikeellisuuden kannalta.

Korvausvelvollisuus vaihtuu riippuen poikkeamanlaadusta, sopimusehdoista sekä kuka vaurion on aiheuttanut.

Tuotteiden tarkastuksen jälkeen ne varastoidaan, viedään käyttöön tai hyllytetään. Jos tuote varastoidaan ja kyseistä tuotetta on jo varastossa, varastointi suoritetaan sellaisella tavalla, että vanhemmat tuotteet tulevat käyttöön ensin. Varastoinnissa on myös tärkeä varastoida tuote oikeaan paikkaan jatkotoimenpiteitä varten. Saapuneen tavaran varastoinnissa kestää noin kaksikertaisen ajan vastaanottoon verrattuna. (Hokkanen & Virtanen 2021, 28–32)

4.2 Varastointi

Varastointi on tärkeä osa logistisia ratkaisuja, ja suurin osa kuljetuksia alkaa ja loppuu varastoon. Varastointitarve syntyy erilaisista syistä. Näitä ovat muun muassa asiakaspalvelun turvaaminen ja toiminnallisten tai tuotannollisten tarpeiden takaaminen.

Asiakaspalvelua turvaavia varastoinnin tarpeita ovat yrityksen tuotevarasto sekä kaupan varastot. Tuotevarasto tarve voi tulla, kun tuotantoerien taloudellinen koko ylittää myyntimäärät, sesonkituotteiden joiden valmistus on tehtävä ennen sesongin alkua tai heti tarvittavien tuotteiden saatavuuden takaaminen. Kaupan varastoiden tarve syntyy, tuotetta tarvitaan valmiiksi saataville asiakkaille, tuotteella on pitkä toimitus aika, joka ei vastaa asiakkaan odotuksia tai myynnin ennustamisen vaikeus, jolloin tuotteen loppumisriski on suuri.

Toiminnallisten tai tuotannon tarpeiden takia varastoita voi syntyä, yritysten raakamateriaaleille ja välivarastoitavien komponenttien käyttöaineille, jätteille tai varaosille. Nämä varastot ovat toimivan tuotantoketjun kannalta erittäin tärkeitä. Varastoinnin tarvetta voidaan lieventää pullonkaulojen tehokkuuden nostamisella, tuotantomäärien muuttamisella tai tuotannon ohjauksen optimoinnilla.

Varastointi tuottaa yritykselle kustannuksia. Kustannuksia syntyy, kun varastoon sitoutuu arvoa varastoiduista tuotteista, varastointiin tarvittavan varastotilan kustannukset sekä kun tavaraa käsitellään, jolloin on palkka tai kone kustannuksia. (Karhunen ym. 2008, 302–305)

4.3 Keräily ja kuljetukset

Kaikissa varastoissa suoritetaan keräilyä. Keräilyllä tarkoitetaan yhden tai useamman tavaran kokoamista yhteen paikkaan. Kerätty tavara voi liikkua tehtaassa sisällä, tulla asiakkaan noudetuksi tai lähteä kuljetuksena eteenpäin. Keräily menetelmiä on useita ja niihin voi olla yhdistetty lisäarvopalveluita. Keräily voidaan suorittaa käsin tai koneen avustuksella, paperisesta listasta tai keräilypääteeltä. Keräily tyypistä riippumatta, keräilyyn tärkeimmät asiat ovat niiden oikeellisuus sekä ajallisuus.

Keräilyyn tehtävät vievät varastossa huomattavan määrän resursseja. Työvoimaa menee tuotteiden etsimiseen ja kuljettamiseen. Keräilyyn tehokkuuteen panostaminen ja sen tehokkuuden ja oikeellisuuden seuraaminen ja mittaaminen on yleistä. Yleisimmät tehokkuusmittarit kertovat siitä, montako tuoteriviä

keräiliä kerää tunnissa ja paljonko hänelle tulee virheitä. Tehokkuuden tavoitteet vaihtelevat varastokohtaisesti riippuen siitä, millaista tavaraa kerätään, mutta oikeellisuus tavoite on yleisesti 100 %.

Tavaran keräys johtaa kuljetuksiin. Kuljetuksissa oleellista on tavaran tyyppi ja määränpää. Nämä vaikuttavat siihen, miten tavara pakataan kuljetusta varten ja millaisella kuljetusmuodolla se lähtee. Kuljetuksia yhdistävä tekijä on se, että niiden tarkoitus on olla oikeaa tavaraa ja saapua määränpäähän ehjänä, oli kuljetuksen määränpää missä tahansa. (Hokkanen & Virtanen 2021. 34–37)

5 TRUKKITYÖ

Trukki on varastotyöntekijän tärkeimpiä työvälineitä. Trukilla aiheutetut onnettomuudet ovat tilastollisesti vakavia on työturvallisuus merkittävässä roolissa. Trukinkuljettajalta vaaditaan oikeaa asennoitumista työhön. Kuljettajan tarkkaavaisuus, varovaisuus sekä työohjeiden sisäistäminen ja noudattaminen vähentävät onnettomuuksien määrää.

Trukinkuljettajalla on vastuu ja velvollisuus varmistaa oman toimintansa turvallisuus. Kuljettajan pitää olla tietoinen käyttämänsä kaluston kunnosta ja ominaisuuksista, ja hänellä tulee olla oikeus kieltäytyä ajamasta työturvallisuudelle vaarallista trukkia. Trukin puutteista hänen kuuluu ilmoittaa esimiehelleen tai huoltoon. Kuljettajan kuuluu kieltäytyä nostoista, jotka hän tulkikseen vaarallisiksi. Hänen kuuluu olla varma omasta työkunnostaan, sillä väsyneenä, sairaana tai muuten rajoitettuna ei kuulu ajaa trukkia. (Hokkanen & Virtanen 2021, 99–101)

6 OHJEISTUKSEN KIRJOITTAMINEN

Koulutetuilla ihmisillä ja pitkään työssä olleilla on tapana käyttää vaikeaa tai edistyksellistä alan kieltä, joka vaatii alan sanastoa. Teksti, jota lukija ei ymmärrä, on epäonnistunut. (Alasilta 2002, 103.)

Jotta tekstin tarkoitus onnistuu, on otettava huomioon seuraavan laisia asioita: Mitä tekstin on tarkoitus välittää lukijalle? Kenelle kirjoitat tekstiä? Mitä vaikutusta tekstillä on lukijaan? Mistä tiedät tekstin vaikutuksen, ja onko sen lukija omaksunut sen? (Alasilta 2002, 138.)

Viestinnän onnistumiseen vaikuttaa myös tekstin luettavuus. Luettavuus koostuu kolmesta osa alueesta. Nämä ovat tekstin ulkoasu, kielellinen ymmärrettävyys sekä lukijan motivaatio. Tekstin ulkoasu koostuu siitä, miten teksti jäsenetään ja näytetään. Kielen ymmärrettävyyteen kuuluu sanojen valinta sekä tekstin pituus. Lukijan motivaatioon vaikuttaa useat eri tekijät, lukemistottumukset ja se, millaista tekstiä he lukevat. (Alasilta 2002, 68–71, 74.)

7 NYKYTOIMINNAN KUVAUS

Nykytoiminta varastopihalla ja tulevan ohjeistuksen välillä on karkeasti samanlainen. Varastotyöntekijöiden nykyinen toiminta vaihtelee työntekijöittäin lievästi, mikä voi johtua siitä, kuka on aiheeseen opastanut.

Tähän vaikuttaa myös se, että varastopihalta puuttuu kokonaan kirjallinen ohjeistus. K-Rauta Kotkassa on Talon Tavat -niminen ohjeistus, mutta se käsittelee enemmän yleisiä työntekijän aiheita kuten työaika, tauotusta sekä tassaajjärjestelmää, eikä sisällä työtehtävä kohtaisia ohjeistuksia.

Ohjeistus löytyy paperipeliin, joka selittää erinimisten asiakirjojen ja erityyppisten myyntien sekä reklamaatioitten käsittelyyn liittyviä asioita.

Molemmat näistä ovat uudelle työntekijälle oleellisia käydä läpi mutta ei avusta varastopihalla työntekoa aloittavan henkilön toimintaa. Näistä poiketen trukkiyöhön ja turvallisuuteen on erillinen ohjeistus sekä koulutus, jotka auttavat varastotyöntekijää trukkeihin liittyvissä asioissa.

8 TULOKSET

Tämä luku on ohjeistus varastotyöntekijälle pohjautuen aikaisempaan teoriaan, työnjohdolta saamaan ohjeistukseen sekä Keskon vaatimuksiin.

Tämän ohjeistuksen tarkoitus oli helpottaa tulevia varastotyöntekijöitä saamaan helpommin kiinni työtehtäviin sekä olla selkeästi luettava.

8.1 Asiakaspalvelu Ohjeet

Asiakaspalvelu ulkopihalla voidaan tiivistää kuuteen kohtaan. Nämä ovat asiakaskontakti, tarpeen kartoitus, tuotteiden valinta, lisämyynti, kaupan sulkeminen ja kassalle ohjaaminen sekä myynnin jälkeiset asiat.

8.1.1 Asiakaskontakti

Asiakaskontakti alkaa siitä, kun asiakas tulee kysymään apua tai kun myyjä ottaa kontaktin asiakkaaseen. Asiakaskontaktiin kuuluu tervehdys sekä palvelualtis asenne.

Asiakkaita palvellaan tulojärjestyksessä, mutta uudet asiakkaat tulee huomioida tervehtimällä ja ilmoittamalla, että palvelet heitä hetken kuluttua. Jos asiakas joutuu odottamaan pidemmän aikaa, voi asiakasta kiittää odottamisestaan.

8.1.2 Tarpeen kartoitus

Tarpeen kartoitus tarkoittaa asiakkaan tarpeen selvittämistä. Tarve voi olla kysymys vain tuotteen sijainnista, remontointiin sekä rakentamiseen liittyviä kysymyksiä tai tuotteeseen tai palveluun liittyviä kysymyksiä.

Tarpeen selvitys on helppoa, kun kuuntelet ja kysyt oleellisia kysymyksiä. Asiakaspalvelun kannalta oleellisia tietoja ovat muun muassa käyttökohde, käyttötarkoitus, budjetti sekä asiakkaan suosima merkki. Myös kuljetuksen tarve tulee selvittää.

Kun tarve on kartoitettu, siihen tarjotaan ratkaisua. Usein asiakkaan vaatimukset täyttävät useat eri tuotteet tai materiaalit. Näissä tapauksissa tarjoa erilaisia ratkaisuja. Useat vaihtoehdot helpottavat asiakkaan ostopäätöstä. Jos ei ole varmuutta jonkun tuotteen ominaisuuksista niin muulta henkilöstöltä, K-Raudan internetsivuilta tai valmistajan sivuilta löytyy useimminten vastaus kysymyksiin.

Tekniset kysymykset rakentamisesta joihin sinulla ei ole koulutusta, ohjataan henkilölle, joka on kouluttautunut asiaan liittyen.

8.1.3 Tuotteiden valinta

Kun tuote/tuotteet on valittu, ohjataan asiakas oikeaan paikkaan ja autetaan tuotteiden lastauksessa. Jos tuote ei ole hyllytuote, tehdään siitä toimitusmyyntitilaus. Jos asiakkaan haluama tuote on loppu, selvittää, milloin tuotetta on tulossa lisää tai tarjotaan korvaavaa tuotetta.

Asiakkaat saattavat kysyä alennuksia, mutta kesätyöntekijöillä ei ole oikeutta antaa alennuksia. Asiakkaalle voi suositella remppatilin avaamista. Remppatilin omaavat asiakkaat saavat alennuksia tuoteryhmäkohtaisesti. Remppatili on K-Ryhmän ja Osuuspankin tarjoama asiakastili rahoitusominaisuudella. Asiakkaan voi myös ohjata vakituiselle työntekijälle tarjousta varten.

Poikkeuksena alennuksia voi antaa epäkuranteista tuotteista. Alennuksen määrä vaihtelee tuotekohtaisesti ja sen mukaan, miten vaurioitunut tuote on. Varmista vakituiselta varastotyöntekijältä alennusprosentti alkuun.

8.1.4 Lisämyynti

Lisämyynti tarkoittaa muiden tuotteiden tai palvelujen myymistä asiakkaan ostaman tuotteen lisäksi. Mitä kattavampi tarpeen kartoitus oli, sitä helpompaa lisämyynnin tekeminen on.

Ulkopihalla on useita tuotteita, joita asiakas voi tarvita yhdessä. Tällaiset tuoteparit tulevat tutuiksi kokemuksen kanssa. Tarkempi kysymys lisämyynnissä on parempi avoimeen kysymykseen verrattuna. Jos asiakas esimerkiksi ostaa harkkoja häneltä kysytään, tarvitseeko hän niiden kanssa harkkolaastia. Jos asiakkaalta kysyy, haluaako hän muuta, ei asiakas aina muista tai tiedä, mitä tuotteita hän tarvitsee.

Monet tuotteet, joita asiakas voisi tarvita ulkotuotteiden kanssa, löytyy sisältä. Tämä tarkoittaa sitä, että myytyäsi ulkopihalta löytyvät tuotteet, ohjaat asiakkaan oikeaan suuntaan kaupan sisälle tai sisämyyjälle. Jos asiakkaan ohjaa sisämyyjälle, on suositeltavaa ilmoittaa asiasta radiopuhelimella sisämyyjille.

8.1.5 Myynnin sulkeminen ja kassalle ohjaaminen

Kun asiakas on saanut tarvitsemansa tuotteet ulkoa kyytiin, ohjataan hänet kassalle maksamista varten. Ulkopiha on suljettu ulosajopuomilla, johon asiakas saa koodin kassalta maksun yhteydessä.

Jos asiakkaalla on laskutustili, ei hänen tarvitse käydä kassalla, jos kaikki hänen tarvitsemansa tuotteet saadaan lisättyä myyntitilaukseen. Jos asiakas tarvitsee myös sisätuotteita, kassa tai sisämyyjä voi lisätä tuotteet samalle myyntitilaukselle.

Yritysassiakkaat saavat ulosajokoodin yritysmyyntistä samalla kun he tekevät ostoksen. Jos laskutettavat yritysassiakkaat eivät asioi yritysmyyntin kautta, heille tarvitsee antaa ulosajokoodi tai avata ulosajopuomi manuaalisesti.

8.1.6 Myynnin jälkeen

Myynnin jälkeisiä asioita on kuljetukseen liittyvät tehtävät, reklamaatiot sekä mahdolliset muut asiat.

Tuotteilla on 14 päivän palautus- ja vaihto-oikeus. Tämä ei koske tilaustuotteita tai määrämittäisiä tuotteita. Usein asiakkaat ostavat varmuuden vuoksi liikaa tai ovat laskeneet tarpeen väärin. Vastaan otamme avaamattomat ja myyntikelpoiset tuotteet alkuperäistä kuittia vastaan. Yleensä palautuksen hoitaa kaupan tehnyt myyjä, jos hän on saatavilla.

Reklamaatiotilanteissa ohjataan asiakas kaupan tehneelle myyjälle tai oikean osaston myyntipisteelle.

8.2 Toimitusmyynti

Toimitusmyynti tarkoittaa asiakkaan tekemää tilausta tuotteesta, joka ei ole varastotuote ja joka toimitetaan kauppaan noudettavaksi. Nämä tilaukset tulevat joko Keskon Pennalasta tai suoraan toimittajalta. Ulkopihakesätyöntekijä ei tee toimitusmyyntitilauksia vaan ohjaa asiakkaan sisämyyjälle. Toimitusmyynti tilauksiin on oma koulutus.

Kun logistiikkatyöntekijä on vastaanottanut tilatun tavaran, hän lähettää asiakkaalle ilmoituksen tekstiviestitse. Tekstiviesti ohjaa asiakkaan aloittamaan asiainnin kassalta, josta asiakas saa toimitusmyyntivahvistuksen sekä alkuperäisen kuitin. Tavara luovutetaan ulkopihalta tai välivarastosta näitä vastaan. Tavaraa ei saa luovuttaa pelkän tekstiviestin perusteella vaan ainoastaan tilausvahvistusta sekä alkuperäistä kuittia vastaan.

Tilausvahvistuksessa lukee mihin tavara on kerätty. Keräily paikat ovat KH 1–7 = Kassahylly, NH 1–9 = Noutohylly välivarastossa sekä UV 1–44 = Ulkoväli. Paikan perässä oleva numero kertoo oikean kohdan hyllyltä tai välin pihalta. Paikkanumeron perässä voi lukea muutakin tietoa sijainnista esim. ed., mikä tarkoittaa tuotteen olevan välin tai hyllyn edessä.

8.3 Logistiikka Ohjeet

8.4 Vastaanotto

Vastaanoton tehtäviin kuuluu tavaran purku, tarkistus sekä varastointi. Tilauksen mukana on lähetetty pyyntö ennakkotietojen lähetyksestä. Ennakkotiedossa kerrotaan, mitä tavaraa on tulossa, milloin ja kuinka paljon. Tämän tiedon pohjalta varastossa valmistaudutaan vastaanottamaan tavaraa. Ennen kuljetuksen saapumista varmistetaan, että tavaralle on sopiva purkupaikka, tarpeeksi tilaa purkaa sekä tilaa varastoida.

Kun purettava kuorma saapuu varastoon rahtikirjasta, tarkistetaan toimitusosoite. Jos toimituksella on väärä osoite, sitä ei oteta vastaan.

Samalla kun tavaraa puretaan, sen kunto tarkistetaan silmämääräisesti. Poikkeamat kirjataan rahtikirjaan varaumana. Kun kuorma on purettu siitä, tarkistetaan kollimäärä rahtikirjasta. Kollimäärä poikkeuksista tehdään varauma rahtikirjaan. Tämän tarkistuksen jälkeen rahtikirja kuitataan kuljettajalle.

Varaumaan kirjataan selkeästi mistä varaus on tehty, päivämäärä sekä kuka varauman on tehnyt. Rahtikirjasta johon varaus on tehty, otetaan myös kuva. Jos varauman aihe on visuaalinen, otetaan siitä kuva. Kuvat lähetetään logistiikkahenkilölle.

Vastuu tuotteesta siirtyy kaupalle, kun varastohenkilö ottaa tuotteen trukin pilleille. Jos kuorman purkaa kuljettaja on vastuu kuljettajalla.

Toimitettu tavara tarkistetaan lähetyslistaa vastaan. Sisätavaroiden tarkistuksen tekee logistiikkahenkilö. Varastotavaroiden tarkistuksen hoitaa varastohenkilöstö. Tarkistus suoritetaan heti kun mahdollista. Poikkeamat kirjataan lähetyslistaan, joka toimitetaan logistiikkahenkilöstölle tarkistuksen jälkeen.

Kun tavara on tarkistettu, se varastoidaan, hyllytetään tai valmistellaan noutoa tai kuljetusta varten.

K-Rauta Kotkan purku-aika on arkisin kello 9–17. Varastolla on oikeus kieltäytyä vastaanottamasta tavaraa purkuajan ulkopuolella. Jos varasto ei pysty purkamaan ja varastoida tuotteita oikein aukiolo-aikojen puitteissa tavaraa ei otetta vastaa. Tuotteita ei myöskään saa jättää varastoalueen ulkopuolelle.

8.5 Varastointi ja hyllytys

Varastotyöntekijän vastuu alueeseen kuuluu oikeaoppinen varastointi. Saapunut tavara kuluu varastoida mahdollisimman nopeasti. Tuotteet varastoidaan niille määrättyyn paikkaan. Varastoinnissa huomioon otettavia asioita on:

- Jos samassa ulkovälissä on useita eri tuotteita, tarkista että ne kaikki on saatavilla helposti.
- Lavoja hyllyttäessä varastohyllyille kirjoita lavaan tuotenumeron viimeiset 4 numeroa.

- Tilaustuotteet varastoidaan helposti saataville ja paikka ilmoitetaan logistiikka henkilölle.

Sulkutoimenpiteisiin kuuluu ulkopihan tarkistus siitä, että tavarat on oikein varastoit, ja että tuotteet, jotka eivät voi olla sateessa ovat sateensuojassa. Tarkistetaan myös, että ulkona ei ole lämpötilaherkkiä tuotteita. Tyhjät lavat sekä mahdolliset roskat siistitään pois, jotta ulkopiha on siistinä, kun se suljetaan. Kerätyt roskat lajitellaan ohjeistuksen mukaisesti.

Tavaroiden hyllytyksessä on oltava tarkka, että tuote hyllytetään oikealle hyllypaikalle. Hyllytettävästä tavarasta otetaan mahdollinen suojamuovi pois, jotta tavara on helposti otettavissa. Tuotteissa, jossa on päiväys, hyllytetään vanhimmat tuotteet ensin.

Jos joudut, tyhjentämään ulkovälin kokonaan, tarkista samalla, onko välissä tuotteita, jotka ovat loppu tai loppumassa. Jätä tällaiset tuotteet ulkovälin etuosaan, jotta ne ovat helposti saatavissa.

8.5.1 Kerättävät tilaukset & Kuljetukset

Asiakas voi tilausta tehdessään pyytää tuotteiden valmiiksi keräilyä nopeutukseen asiointiaan kaupassa. Tätä palvelua käyttävät paljon yritysasiakkaat, jolloin heidän asiointinsa K-Raudassa nopeutuu. Myös kuluttaja-asiakkaat hyödyntävät palvelua, varsinkin jos heillä on useita eri tuotteita ostettuna.

Ulkomyyjät vastaavat tilausten varastopihan tuotteiden keräilystä. Jos tilaus sisältää sisätavaroita, niiden keräilyn hoitaa myynnin tehnyt myyjä. Kerättävät tilausvahvistukset toimitetaan varastolle.

Keräilyt kerätään heti kun mahdollista, etteivät ne jää keräämättä. Nouto voi myös olla ilmoitettu tietylle päivälle, jolloin se kerätään ennen sitä valmiiksi. Kun tilaus on kerätty valmiiksi, siitä ilmoitetaan kaupan tehneelle myyjälle, joka ilmoittaa asiakkaalle.

Kun keräät tuotteita, huomioi järjestys, jossa ne keräilet. Painavat ja isot tavarat, joiden päälle voi kerätä muuta tavaraa kannattaa laittaa alimmaisiksi.

K-Rauta Kotka myös tarjoaa asiakkailleen kuljetuspalveluita paketti- tai kuorma-autolla. Nämä tilaukset kerätään valmiiksi ennen kuljetuspäivää. Näistä kuljetuksissa toimitetaan varastolle toimitusmyynnin tilausvahvistus, jossa on kuljetuksen tiedot, asiakkaan yhteystiedot sekä muut huomioon otavat asiat. Näitä ovat esim. tilauksen vastaan ottaa toinen henkilö tai kuljetuksella on haluttu toimitusaika. Kuorma- sekä pakettiautokuljetuksista kuorman oikeellisuudesta sekä sidonnasta vastaa kuljettaja.

Jos teet, itse myynnin kuljetuksen kanssa muista lisätä, tilaukseen ylös asiakkaan nimi, kuljetusosoite sekä asiakkaan puhelin numero. Lisää tarvittaessa muita tarvittavia tietoja.

Poikkeuksina näistä ovat ns. asentaja noutaa tilaukset. Nämä ovat asiakkaan maksamia tilauksia, jotka tietty, asentaja noutaa. Näille on oma asentaja noutaa-kansio. Asentaja noutaa tilausvahvistuksissa lukee, kuka asentaja tai yritys on noutamassa tilausta. Tavarat luovutetaan nimetylle asentajalle tai yritykselle, asiakkaan nimeä vastaan.

Yritysassiakkaiden keräykset ja kuljetukset eivät ole kassalla vaan omissa lokeroissa tai kansioissa varastossa. Tämä on sitä varten, että yritysassiakkaiden tilaukset laskutetaan vasta, kun tuotteet on noudettu tai lähetetty kuljetuksella. Yritysten noutaessa tilauksiaan tavaramäärät saattavat muuttua, jolloin tilausvahvistukseen tehdään korjaukset paperille tai Fiorissa. Päivitetyt laput vietään kassalle laskutettaviksi.

8.5.2 Kuorma-auto

Kuorma-autokuljetuksissa toimitusmyynnin tilausvahvistuksesta tulostetaan neljä kopiota. Yksi jää kaupalle ja loput kolme annetaan kuljettajalle. Näistä yksi on asiakkaan kopio mahdollisen kuitin kanssa, yksi on kuljettajan kopio ja viimeinen kopio, joka tulee asiakkaan allekirjoitettavaksi ja jonka kuljettaja tuo konttoriin. Kuorma-autokuljetukset kirjataan kuljetuskansioon laskutusta varten.

8.5.3 Pakettiauto

Pakettiautokuljetuksissa tulostetaan neljä kopiota toimitusmyynnin tilausvahvistuksesta. Pakettiautokuljetukset hoitaa varastotyöntekijä. Samoin kuin kuorma-autokuljetusten kanssa tavarat kerätään ennen kuljetuspäivää ja kerättyjen tavaroiden sijainti, kirjataan varaston toimitusmyynnin tilausvahvistuskopioon. Kuljetus voidaan lastata pakettiauton kyyntiin hyvissä ajoin ennen kuljetusaikaa.

Kuljettajan täytyy tarkistaa tuotteiden oikeellisuus sekä kuorman sidonta. Asiakkaalle myös soitetaan ennen kuljetusta varmistaaksemme, että asiakas on vastaanottamassa tilausta. Kun tilaus on luovutettu asiakkaalta, otetaan kuitti yhtein toimitusmyynnin tilausvahvistukseen. Asiakaan luvalla tavarat voi myös jättää ohjeistettuun paikkaan. Jos tavara toimitetaan ilman kuittia, otetaan toimitetuista tuotteista kuva.

8.5.4 Verkkokauppatilaus

Viimeinen keräilyyn liittyvä tyyppi on verkkokauppatilaus. Verkkokauppatilaukset ilmoitetaan Team-palvelussa. Nämä ovat asiakkaan verkkokaupassa ostamia tuotteita, jotka he noutavat myymälästä. Kun verkkokauppatilaus on kerätty, vastataan Teams-viestiin kerättyjen tuotteiden sijainnilla. Asiakkaalle luovutetaan tuotteet verkkokauppatilausvahvistusta sekä kuittia vastaan. Nämä asiakas saa kassalta. Teams-viestit pitää tarkistaa säännöllisesti useasti päivässä.

Verkkokauppatilauksiin kerättäviksi tuotteiksi valitaan sellaiset, joissa on pakkaus ehjä sekä siisti. Jos tuotteessa on parasta ennen tai käytä viimeistään päivämäärä sitä pitää olla jäljellä hyvin.

8.6 Trukki-ohjeet

Trukkia ajaessa kuljettaja on vastuussa omasta työkunnostaan ja työstään. Trukkia ei kuulu ajaa väsyneenä tai muuten rajoitettuna. Trukin käyttö vaatii kokoaikaista tarkkuutta sekä varovaisuutta ja hyvän kolmiulotteisen hahmotuskyvyn. Huolimattomuudesta johtuvat vauriot ja onnettomuudet ovat hyväksyttömättömiä.

Kun ajat trukkia, ole tarkkana piikkien sijainnista sekä niiden pituudesta. Piikit yltävät lavasta yli, jolloin ne voivat osua takana oleviin tuotteisiin. Nostaessasi lavoja/tuotteita korkealta tulee se tehdä hitaasti ja piikit ylhäällä ajamista kuuluu välttää. Jos nostat pontattua tavaraa tai helposti särkyviä tuotteita, älä aja trukin runkoa ihan kiinni nostettavaan tavarahan, vaan jätä siihen muutaman sentin väli, jolloin tuote ei vaurioidu.

Ulkopihalla on 10 km/h yleisrajoitus. Ajaessa trukin piikit pidetään lähellä maata. Trukki väistää autoja ja pysähtyy, jos auto on menossa ohi. Kulmissa on oltava tarkkana ja hidastettava, autojen sekä jalankulkijoiden varalta. Pimeällä sekä parkkipaikalla ajaessa ajovalojen kuuluu olla päällä.

Kun et käytä trukkia, jätä se paikkaan, jossa se ei ole tiellä ja laske, piikit maata vasten. Sulkutoimenpiteisiin kuuluu trukkien tankkaus, sähkökoneiden lataus sekä niiden vieminen sovittuun säilytyspaikkaan.

9 YHTEENVETO

Uskon, että tekemäni opinnäytetyö on toimeksiantajalle hyödyllinen pitkälle aikavälille. Ohjeistuksella on eräänlainen käyttöaika, miten pitkään ne ovat oleellisia ja oikeellisia, jota yritin pitkittää tehdessä ohjeistusta, keskityin enemmän laajaan kuvaan ulkopihan työtehtävistä, tarkkojen kirjallisten ohjeiden sijaan, jotka muuttuvat toimintamallien mukana.

Teoriaosuus, jota käytin ohjeistuksen tekemiseen, on lähteiden luotettavuuden kannalta omasta mielestäni siedettävä. Viittaamani lähteet ovat tekijöiltä, jotka ovat tehneet useita teoksia omasta alastaan. Lähdekritiikkinä useampia lähteitä eri aiheeseen liittyen olisi ollut suotavaa käyttää sekä osa käyttämistäni lähteistä olivat 2000–2010 vuosien välillä, jotka saattavat alkaa olemaan hie- man ikääntyneitä.

Kehitettävää ohjeistuksessa varmasti on, ja nämä kohdat selvenevät ajan kanssa. En itse usko, että minkäänlainen ohjeistus tulee koskaan olemaan

täydellinen, vaan ne vaativat korjauksia sekä selvennyksiä säännöllisesti. Tekemäni ohje antaa pohjan näiden asioiden tekemiseen. Jos ohjetta käytetään uusien työntekijöiden koulutukseen, siitä saadaan palautetta henkilöiltä, joille ohjeistus on tarkoitettu. Heidän palautteensa pohjalta tekstiä voidaan selkeyttää sekä parantaa.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2006. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY. E-Kirja. Saatavissa: <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/DAJBHXCTDG#> [viitattu 18.4.2024]

Alasilta, A. 2002. Näin kirjoitat tehokkaasti - Viestintäopas työelämän kirjoittajille. 3. Painos. Helsinki: Inforviestintä

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, S. & Virtanen, S. 2021. Varastonhoitajan käsikirja. 4. painos. Kangasniemi: Sho Business Development.

Karhunen, J., Pouri, R. & Santala, J. 2008. Kuljetukset ja varastointi: järjestelmät, kalusto ja toimintaperiaatteet. 2. painos. Helsinki: Suomen logistiikkayhdistys.

Kauppalehti. s.a. K-Rauta Kotka. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/t+kotisalo+oy/31747561> [28.3.2024]

Kesko. s.a. K-ryhmän tuki. WWW-Dokumentti. Saatavissa: <https://www.kesko.fi/k-kauppiasura/ura-kauppiaana/k-ryhman-tuki/> [28.3.2024]

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789522460301> [viitattu 20.4.2024]