

# Täsmätyöanalyysi

S-Market Lohi | Suur-Seudun Osuuskauppa



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



CC-BY-SA | NETTA-hanke



## Työanalyysi

Työanalyysi on toteutettu tammikuussa 2023 Suur-Seudun osuuskaupan S-Market Lohessa.

Työanalyysi on toteutettu NETTA-hankkeen asiantuntijoiden ja yrityksen henkilökunnan ja nuorten yhteistyönä.

Oheinen dokumentti sisältää työanalyysin tulokset ja ehdotetut täsmätyötehtävät.



## Työn muotoilu

Työn muotoilun tavoitteena on tukea yritysten rekrytointiprosesseja ja vahvistaa erityistä tukea tarvitsevien nuorten ja osatyökykyisten työllisyyttä.

Työn muotoilun tavoitteena on kartoittaa työtehtäviä vahvuusperustaisesti ja mahdollistaa sujuvaa työtä ja työuria.



## Täsmätyö

Täsmätyötehtävien tunnistamisella tarkoitetaan työtehtävien muotoilua, jossa tunnistetaan työtehtäviin tarvittavaa osaamista ja vahvuuksia.

Täsmätyötä tunnistamalla tuetaan yksilöllisiä ratkaisuja työntekijöiden ja työtehtävien kohtauttamiseksi.



## Työllistymisen ja työllistämisen tuki

NETTA-hankkeen tavoitteena on työnmuotoilun keinoin tukea yritystä rekrytointi- ja perehdytysprosesseissa, vahvistamalla tukea tarvitsevan nuoren ohjausprosesseja.

Tavoitteena on myös erityistä tukea tarvitsevan nuoren työelämään siirtymisen mahdollistaminen ja osallisuus omaan työllistymiseen.

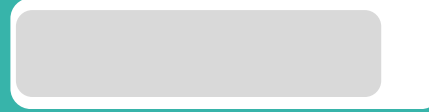
# Työtehtävä: Hyllytys

S-market Lohi | Suur-Seudun Osuuskauppa

## Työssä tarvittavat taidot ja vahvuudet

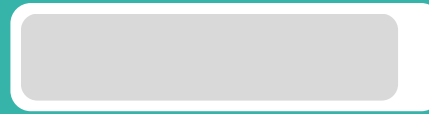
### Asiakaspalvelu

Kaikki työntekijät palvelevat asiakkaita peruskysymyksissä.



### Fyysinen kunto

Työ sisältää rullakoiden siirtoa ja laatikoiden ja tuotteiden nostamista. Työergonomian apuvälineiden käyttö.



### Työtahti

Työtahti on pääosin reipas. Työ on liikkuvaa eri työpisteiden välillä.



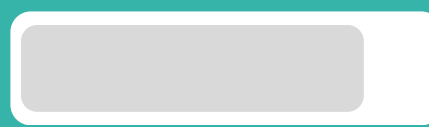
### Työaika

Työpäivän pituus on sovittavissa yksilöllisesti. Työtä voi tehdä eri vuoroissa. Työkokeilu välillä klo 9-15.



### Pitkäjänteisyys

Samanlaiset tai samankaltaiset tehtävät toistuvat.



### Tarkkuus

Kyky hahmottaa tilaa ja liikkua tilassa. Kyky hahmottaa erilaiset esillepanot ja sijainti hyllyssä. Huolellisuus tavarankäsittelyssä.



### Vuorovaikutustaidot

Työn organisoinnista yhdessä sopiminen. Ukallusta kysyä ja keskustella.



Työtehtävään kuuluu rullakolla tai pumppukärryllä tavaroiden kuljettaminen työpisteelle. Ympäristön havainnointi on tärkeää tavaroita kuljetettaessa.

Asiakkaita pitää kyetä tervehtimään ja ohjaamaan kysymyksissä.

Tavarankäyttö laatikoista ja hyllyttäminen.

Tuotteet laitetaan omille paikoilleen hyllykartan mukaan. Havainnointi on tärkeää että tuotteet eivät putoile ja ovat oikean hinnan kohdalla hyllyssä.

Työpisteen/myymälän yleisestä siisteydestä huolehtiminen. Väärässä paikassa olevien tuotteiden poisto tai siirto. Roskien poisto ja vieni puristimeen.

Työpisteet: Myymälässä, teolliset ja tuoretuotteet.

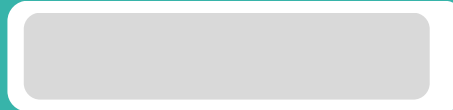
# Työtehtävä: Ruokatori (palvelutiski)

S-market Lohi | Suur-Seudun Osuuskauppa

## Työssä tarvittavat taidot ja vahvuudet

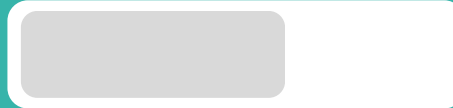
### Asiakaspalvelu

Työssä tarvitaan asiakasymmärrystä. Taitoa kuunnella asiakasta ja vastata tarpeisiin. Tilannetajua palvelukokemuksen edistämiseksi.



### Kiinnostus ruokakulttuurista

Asiakkaat saattavat myös esittää kysymyksiä tuotteen käyttöön ja valmistukseen liittyen. Juhlapyhien vaikutuksen ymmärrys ruokakulttuuriin.



### Työtahti

Paineensietokyky ruuhkahuippujen palveluissa.



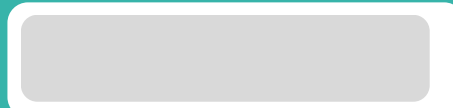
### Työaika

Työaika ja työn tauottaminen on sovittavissa yksilöllisesti.



### Esillelaitto

Tuotteiden esillelaitto tiskiön. Ruokien lämmittäminen. Hygieniaosaaminen.



Asiakkaan palvelukokemus on keskeistä. Yksi asiakas palvellaan alusta loppuun.

Esihenkilönä kokki.

Hygieniapassi tulee olla.

Työpiste: palvelutiski.

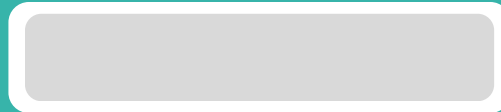
# Työtehtävä: kassatyö

S-market Lohi | Suur-Seudun Osuuskauppa

## Työssä tarvittavat taidot ja vahvuudet

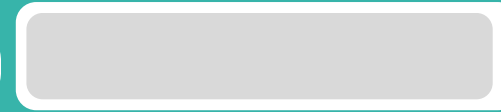
### Asiakaspalvelu

Asiakaspalveluhenkisyys on yksi kassatyön tärkeimmistä taidoista. Asiakaspalvelija osaa kuunnella, vastata ja on hymyilevä sekä tilannetajuinen.



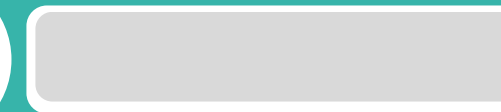
### Itsenäinen päätöksenteko

Reagoitakyky ja kyky toimia vaihtelevissa asiakaspalvelutilanteissa tarvittaessa itsenäisesti.



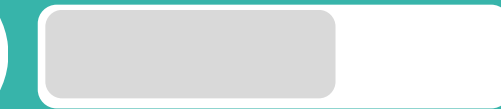
### Paineensietokyky ja tarkkaavaisuus

Työtehtävä edellyttää paineensietokykyä vaihtelevissa olosuhteissa. Kassatyöntekijä ei saa häiriintyä melusta tai kiireisestä ympäristöstä ja hänen pitää havainnoida pienetkin asiat, kuten alennustarrat.



### Työasento

Työasento on istuen tai seisten, työasentoa pystyy vaihtelemaan. Työssä pitää pystyä kurottamaan ja pysymään omalla työpisteellään.



### Työaika

Työtä mahdollisuus tehdä vuoroissa.



Kassatyöntekijä vastaa asiakkaan asiointikokemuksiin. Kassatyöntekijä on yrityksen kasvot asiakkaille, hänen tulee olla motivoitunut ja helposti lähestyttävä. Kassatyöntekijän pitää myös kyetä ohjaamaan asiakasta maksussa tarvittaessa.

Kassatyöntekijällä on tärkeää olla malttia pysyä paikoillaan työpisteellään eli kassalla. Työ sisältää rahan käsittelyä, sekä kassakoneella ja maksupäätteellä työskentelyä.

Kassatyöntekijän pitää säilyttää malttinsa ja ammattimainen asiakaspalveluasenne kaikissa tilanteissa. Myös radiopuhelimesta kuuluu puhetta lähes koko ajan, sekään ei saa häiritä työtä.

Kassatyöntekijällä on 3 päivän perehdytys jolloin hän työskentelee yhdessä toisen työntekijän kanssa.

Kassatyö, veikkausmyynti osassa kassapisteitä.

Kassatyöhön kuulu kärryistä, koreista ym huolehtiminen, tupakkahyllyjen täydennys jne - tästä voidaan räätälöidä mahdollisesti oma työtehtävä.

Työpiste: Myymälä. Myös hyllyjen täyttöä tarvittaessa.

# Työtehtävä: järjestely ja siistiminen

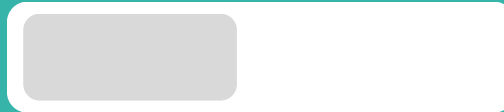
S-market Lohi | Suur-Seudun Osuuskauppa



## Työssä tarvittavat taidot ja vahvuudet

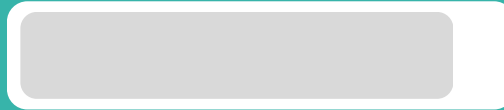
### Tarkkuus

Tuotteiden huolellinen käsittely ja oikeille paikoille vieminen.



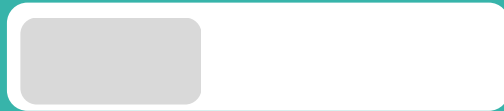
### Motivaatio

Kyky huomata epäjärjestystä tai roskaa ja motivaatiota tilanteen parantamiseksi.



### Työtahti

Työtahti mukautettavissa.



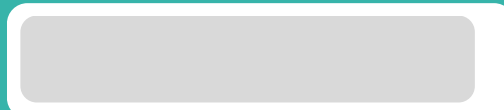
### Työaika

Työaika ja työn tauottaminen on sovittavissa yksilöllisesti.



### Epäjärjestyksen huomaaminen

Tehtävässä tarvitaan kykyä nähdä epäjärjestyksen, väärässä paikassa oleva tuote tai roska.



### Huomaavaisuus

Tehtävän hoitaminen edellyttää esimerkiksi jonottavien asiakkaiden huomiointia.



Koreista ym huolehtiminen, tupakkahyllyjen täydennys jne. Tämä kuuluu yleensä kassatyöntekijälle, mutta voi olla myös oma yksittäinen tehtävä.

Yleisistä siisteydestä huolehtiminen - fiksaus.

Työpiste: myymälä.