



”Myymäla- ja henkilöturvallisuuden kehittäminen” – Case Alepa”

Alepa on tehnyt vuosia pitkäjänteistä työtä henkilökuntansa sekä asiakkaidensa turvallisuuden parantamiseksi ja uhkatilanteiden vähentämiseksi - asiakaspalvelun laadun kehittämistä unohtamatta. Kehitystyön keskiössä on ollut koko myymälähenkilökunnan kouluttaminen syksyisin ja Mielenrauha Oy on saanut olla vuosittaisten koulutusten kumppani jo kahdeksan kertaa.

Alepan ryhmäpäällikkö Kimmo Kärki: *”Olemme olleet erittäin tyytyväisiä Totti Karpelan ammattitaitoon sekä kouluttajana että turva-asioiden ammattilaisena. Totti tuntee hyvin arjen haasteet ja osaa avata erilaiset tilanteet ja toimintamallit Alepalaiselle kielelle. Totin erilaiset koulutusmallit (esim. kilpailut) ovat toimineet hienosti ko. koulutuksissa ja turvarasti on usein illan odotetuin rasti. Suunnittelu syksyn valmennuksille alkaa viimeistään edellisenä keväänä ja Mielenrauhan kanssa erillisiä suunnittelupalavereita on yleensä pidetty vain kerran, koska tietämys Alepan asioihin/haasteisiin on vuosien kokemus. Tämä on tietysti myös kustannustehokasta molemmille osapuolille.”*

Mielenrauhan vastuulla on ollut haastavien ja poikkeavien asiakastilanteiden hallintaan liittyvien tekniikoiden ja toimintamallien kouluttaminen. Vaikka koulutuksissa ollaankin vuosien saatossa paneuduttu haastaviin ja uhkaaviin tilanteisiin, on koulutuksien taustalla ollut aina henkilöstön työhyvinvoinnin lisääminen ja asiakaslähtöisyys.

2016 koulutukset

Syksyllä 2016 Alepan henkilöstökoulutuksissa koulutettiin yhteensä kymmenen illan aikana 105 myymälän 949 ammattilaista.

Mielenrauhan koulutus järjestettiin kilpailun muotoon jossa testattiin henkilökunnalta turvaoppaan tietojen hallintaa. Kilpailuun liittyen jokaiselle myymälälle annettiin tehtäväksi myös ottaa yksi hauska ”turvaselfie” myymälästä, joka jollain tavalla liittyy Alepa-ketjun turvallisuuteen.

Jokaisesta koulutuksesta kerättiin koulutuspalautteet tavoitteiden sekä projektin onnistumisen mittaamiseksi. Palautteiden pohjalta koulutuksiin osallistuneet kokivat koulutukset erittäin onnistuneiksi sekä hyödyllisiksi. Mielenrauhan koulutukset olivat jokaisen päivän pidetyin osuus ja kolmenkymmenen rastikoulutuksen kokonaiskeskiarvoksi saatiin 4,54 asteikolla 1-5.

Osallistujien itsearviointi koulutuksien hyödyllisyydestä omalle työlle ja kehittymiselle sai puolestaan erittäin korkean keskiarvon 4,65 asteikolla 1-5.

”Syksyn koulutukset onnistuivat taas kerran loistavasti ja palautteet Alepalaisilta olivat jälleen ensiluokkaisia. Alepa ketjussa käy vuosittain kymmeniä miljoonia asiakkaita ja joukkoon mahtuu myös hyvin erilaisia asiakastapahtumia. Suuresta asiakasmäärästä huolimatta häiriötekijät sekä ikävät asiakastapahtumat ovat pysyneet varsin maltillisella tasolla. Uskon, että henkilöstökoulutusten turvallisuusosioilla on tähän myös erittäin suuri merkitys. ”

Kimmo Kärki, Ryhmäpäällikkö, Alepa / HOK-Elanto