UUTISET

Jos myymälä ei pysty inspiroimaan heräteostoksiin, jää iso myyntimahdollisuus hyödyntämättä. **VIERAILEVA PROFESSORI PEKKA MATTILA, AALTO-YLIOPISTO**

Ulkomaiset ketjut päihittävät kotimaiset palvelussa

Tyytyväinen asiakas ostaa enemmän ja useammin. Tämän vanhan totuuden ulkomaiset vähittäiskaupan ketjut muistavat. Samalla suomalaiset ketjut keskittyvät sujuvaan ostamiseen.

JAANA KANKAANPÄÄ

Vaatekauppaketjut pärjäsivät asiakkaan palvelukokemuksia kartoittavassa tutkimuksessa. Niiden vahvuuksia ovat hyvä asiakaspalvelu ja esteettiset myymälät. Johanna Vornila ja Anne Rauhamäki ostoksilla.

Ulkomaiset vähittäismyynnin ketjut palvelevat suomalaisia kauppaketjuja paremmin, ilmenee Kaupan tila 2012 -tutkimuksesta.

Kolmen Suomessa parhaiten palvelevan ketjun kärjessä oli italialainen vaatekauppa, tanskalainen vaatekauppa ja ruotsalainen asustemyymälä.

Ruokaa myyvät päivittäistavarakaupat pärjäsivät asiakkaiden palvelukokemuksia mittaavassa tutkimuksessa heikosti.

Palvelun sijasta ketjut on viritetty asioinnin ja ostamisen sujuvuutta silmälläpitäen.

”Kaupankäynnissä näkyy insinööriajattelu, eikä asiakaskokemusta ymmärretä etuna. Kauppaketjut eivät ole joutunueet kilpailemaan riittävästi. Siksi ne eivät pärjää ulkomaisille ketjuille asiakaskokemuksen rakentamisessa”, toimitusjohtaja **Jukka Kurttila** Bob Helsingistä selittää tuloksia.

Ikea kannustaa ostamaan

Kaupan tila 2012 -tutkimuksen tekijöiden mukaan hyvä palvelu ja asiakaskokemuksen laatu kertovat yrityksestä laajemminkin.

Suomalaisilla ketjuilla on puutteita esimerkiksi heräteostoksiin kannustavan ja inspiroivan ympäristön luomisessa. Parhaiten heräteostoksiin kannustaa ruotsalainen huonekalujätti Ikea.

”Jos myymälä ei pysty inspiroimaan heräteostoksiin, jää iso myyntimahdollisuus hyödyntämättä. Asiakaskokemus on keino lisätä tuloja”, Aaltoyliopiston vieraileva professori **Pekka Mattila** sanoo.

Suomessa asiakkaita ohjataan hintamielikuvan avulla. Samalla kokemus hyvästä laadusta jää varjoon.

Mattilan mukaan mitä halvemmalla myydään, sitä vähemmän on varaa kehittää kauppaa. Edullinen hinnoittelu ei silti ole tekosyy huonolle palvelulle.

”Sen todistaa Ikean hyvä menestys tutkimuksessa”, Mattila toteaa.

Palvelu vie ulkomaille

Tulosta viivan alle voi kotimaassa jäädä ihan mukavasti. Silti palvelukykyä tarvitaan, jos kasvua haetaan ulkomailta.

Tutkimuksessa palvelussa pärjänneet ulkomaiset ketjut ovat laajenneet Suomeen, mutta suomalaiset yritykset eivät ole laajentaneet niiden kotimaihin.

Mattilan mukaan se kertoo asiakaskokemuksen voimasta.

”Suomalaisen kaupan tila on masentava. Meillä on hyvin vähän vientikykyisiä yrityksiä”, Mattila sanoo.

Suomalaiset yritykset ovat laajentuneet lähinnä itään. Kovemman kilpailun länteen menijöitä ei ole ollut monta.

”Mutta mitä tapahtuu, kun venäläiset yritykset oppivat peliä ja ulkomaiset yritykset tulevat markkinoille täydellä voimalla”, Mattila kysyy.

Pentik vetäytyi ulkomailta

Tutkimuksessa ulkomaisten kanssa lähes tasapäin pärjännyt posiolainen sisutustalo Pentik on yrittänyt laajentaa ulkomaille, mutta on epäonnistunut.

”Ei oltu valmiita siihen, joten palaamme kotipesään ja trimmataan tuotteita. Vienti on suuri haave”, toimitusjohtaja **Pasi Pentikäinen** kertoo.

Pentik osallistui Yhdysvalloissa samantapaiseen tutkimukseen kuin Kaupan tila 2012.

”Me luultiin, että voitetaan kisa, mutta eihän me pärjätty.”

Parhaiten tutkimuksen mukaan palvelevat erikoiskaupat. Poikkeuksena ovat kuitenkin lelukaupat, joissa palvelu jäi vaisuksi.

Aalto-yliopisto, Retail Lab ja Bob Helsinki tutkivat asiakaskokemuksia valeostoilla. 80 ketjuun tehtiin yli 800 valeostoa ympäri maata.

AIMO VAINIO

Uudet tuulet puhaltavat HK Scanin johtoryhmässä

Liha-alan osaamista poistuu talosta

Lihatalo HK Scanin johtoryhmä menee uusiksi syyskuun alussa. Kuuden hengen johtoryhmä paisuu kahdeksanhenkiseksi.

Uudet johtajat tulevat elintarvikealan ulkopuolelta.

Aki Laiho vastaa jatkossa talon teknologian ja tuotannon kehittämisestä. Uudella kakkosmiehellä ei juuri ole elintarvikealan kokemusta. Aalto-yliopiston tutkija ja kouluttaja on erikoistunut toimitusketjuihin.

Laiho on työskennellyt aikaisemmin elektroniikka- ja koneteollisuudessa. Nokialla mies lopetti vuonna 2005, hydrauliikka-alan Sauer-Danfossissa 2008. Laiho on myös mukana muutamissa start-up-yrityksissä.

Talousjohtajaksi ja johtoryhmän jäseneksi siirtyy painoväriyhtiö CPS Colorin talousjohtaja **Tuomo Valkonen**. Aiempia työpaikkoja ovat Rautaruukki, Savcor, Kyrö ja Metsäliitto.

Kolmas uusi kasvo johtoryhmässä on pitkään Rautakirjassa työskennellyt **Jukka Nikkinen**, joka toimi aiemmin makeistalo Leafissa, muun muassa markkinointi- ja viestintätehtävissä.

Alaa opiskelemaan

Vanhaa lihaosaamista johtoryhmästä poistuu vuodenvaihteessa, kun Ruotsin ja Tanskan markkinoista vastaava **Denis Mattson** jää eläkkeelle. Keväällä talosta lähti pitkän linjan lihaosaaja **Jari Leija**, joka aloitti Atria Suomen varatoimitusjohtajana elokuun alussa.

Liha-alan ammattilaisista johtoryhmässä jatkaa syyskuussa Suomen ja Baltian markkinoista vastaava **Anne Mere**.

Maaliskuussa toimitusjohtajana aloittanut **Hannu Kottonen** on kertonut aiemmin, että hänellä on eniten opiskeltavaa alkutuotannossa ja teurastamoissa. Johtoryhmä pääsee siis opiskelemaan elintarvikealaa yhdessä.

Keskiviikon Kauppalehden mukaan ”vastaavaa verenvaihtoa ei ole aiemmin nähty yhdessäkään suomalaisessa elintarvikeyrityksessä”.

Pois johtoryhmästä jää myös nykyinen talous- ja rahoitusjohtaja **Irma Kiilunen**, joka jatkaa HK Scanin rahoitusjohtajana. Henkilöstöjohtaja **Sirpa Laakso** ja hallinto- ja lakiasiainjohtaja **Markku Suvanto** jatkavat johtoryhmässä.

PAULA TAIPALE

Radio ja tv-ohjelmia MT:ssä kolme sivua

Maaseudun Tulevaisuus esittelee radio- ja tv-ohjelmat aiempaa perusteellisemmin. Sivusto laajenee entisestä kahdesta sivusta kolmeen ja siirtyy osaksi viikonvaihdetta.

Sivuilla alkaa ilmestyä myös MT:n toimittajien kirjoittama radio- tai tv-aiheinen kolumni. Kolumnisti poimii kolme ohjelmaa, mitä hän aikoo seuraavalla viikolla televisiosta katsoa tai radiosta kuunnella.

Laajentunut viikonvaihdeosasto ilmestyy ensimmäisen kerran tässä lehdessä.

Maaseudun Tulevaisuuden ulkoasua on muutenkin hieman uudistettu.

Grafiikoiden (käyrät, tolpastot ja taulukot) värejä on vahvennettu. Musta on otettu yhdeksi pääväriksi ja harmaan sävyt esimerkiksi taulukoiden lukemista helpottavina taustapalkkeina korvaavat entisen vihreän.

Perusgrafiikoista on karsittu kaikki turha pois. Itse esitettävää asiaa ja erityisesti sen tärkeintä osaa korostetaan riittävillä kontrasteilla.

Logojen eli jatkuvien palstojen ja juttusarjojen tunnuskuvien värejä on vahvennettu.

Etusivun, viikonvaihde- ja teemasivujen ylälaidassa olevaa hyllyä on hieman muutettu. Painavimpien uutisten otsikoista on tehty aiempaa vahvempia. Näin lehti haluaa korostaa tärkeiksi katsomiaan asioita.

PIRJO LOISKEKOSKI

UUTISTAUSTA

Mies joka voi pelastaa euron

Euroopan keskuspankin pääjohtajaa **Mario Draghia** ei käy kateeksi.

Keskenään riitelevät ja poliittisia pisteitä laskevat eurojohtajat ovat sysänneet EKP:n johtajalle tehtävän, joka ei hänelle kuulu. Päivä päivältä selvemmäksi on kuitenkin käynyt, että vain EKP voi pitää liitoksissaan natisevan yhteisvaluutan kasassa.

Tehtävä ei ole helppo ja vaatii käytännössä rahaliiton perussopimusten luovaa kiertämistä.

Toisaalta keskuspankin pitäisi ostaa lähes rajattomasti kriisimaiden lainoja, että niiden korot kääntyvät pysyvästi laskuun. Samalla täytyisi kuitenkin varmistaa, että ne jatkavat tarvittavien talousuudistusten toimeenpanoa. Rahaa painaessa pitäisi vielä varoa käynnistämästä hyperinflaation kierrettä.

Monet pankin sisälläkin pitävät tehtävää mahdottomana. Äänekkäimmin uusia velkakirjaostoja on vastustanut EKP:n neuvostossa istuva Bundesbankin pääjohtaja **Jens Weidmann**.

Vääntö uusista velkakirjaostoista on Frankfurtin tornitalossa niin tiivistä, että Draghin piti perua osallistumisensa perjantaina Yhdysvalloissa järjestettäviin keskuspankkiirien kekkereihin.

EKP:n johtajan valtaa ei kuitenkaan kannata vähätellä. Kun Draghi heinäkuun lopussa vannoi ”EKP:n tekevän mitä tahansa euron pelastamiseksi”, kriisimaiden lainakorot syöksyivät välittömästi laskuun. On selvää, että esimerkiksi Italian ja Espanjan koroissa on tuntuva riskilisä vain sen vuoksi, että niiden pelätään eroavan euroalueesta. Jos pelkoja saadaan hälvennettyä, myös korot saattavat tippua kestävämmälle tasolle.

Viime päivinä eurokriisin suunnasta on kuulunut ristiriitaisia uutisia.

Espanjan talous on ajautumassa yhä pahempaan lamaan. Viimeksi Katalonian alue kertoi tarvitsevansa valtion apupakettia. Myös talletuspako maan pankeista on edelleen kiihtynyt.

Toisaalta velkamaiden korot ovat laskeneet ja Saksan kauppakamarin selvitys kertoo korjaustoimien purevan. Kriisimaiden kauppataseen alijäämä on pienentynyt samalla kun työvoimakustannukset ovat laskeneet. Toisin sanoen niiden kilpailukyky paranee. Jopa syvimmässä suossa rämpivän Kreikan vienti kasvaa.

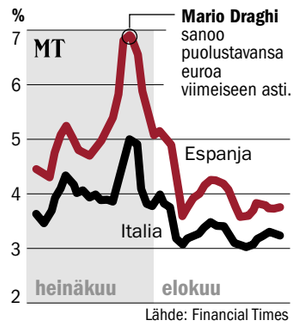
Eurokriisi voi olla kääntymässä parempaan suuntaan, mutta Draghin päätöksistä riippuu, riittääkö aika yhteisvaluutan pelastamiseen.

NIKLAS HOLMBERG

Eurokriisin ratkaisu on sysätty EKP:n pääjohtajan Mario Draghin harteille.

ALEX DOMANSKI/LEHTIKUVA/REUTERS

Draghin sana painaa
2-vuotisen lainan korko



Lähde: Financial Times

NIKLAS HOLMBERG on MT:n Brysselin kirjeenvaihtaja.

niklas.holmberg@mt1.fi

Nokia vähentää Suomesta 2 700 henkeä

Nokia on saanut päätökseen kesäkuussa aloitetut yt-neuvottelut 2 700 henkilön osalta. Yhtiö ilmoitti asiasta STT:lle.

Yhtiön mukaan pääkaupunkiseudulta vähennetään 780, Oulusta 580, Tampereelta 350 ja Salosta 990 työntekijää.

Aiemmin ilmoitetun mukaisesti Salon matkapuhelintehdas ja sen tukitoiminnot lakkautetaan. Lisäksi vähennykset kohdistuvat tutkimus- ja tuotekehitystoimintoihin, myyntiin ja markkinointiin sekä laki-, henkilöstö- ja taloushallintoon.

Tuhannen työntekijän osalta neuvottelut jatkuvat vielä, sillä yhtiö aikoo vähentää Suomesta kaikkiaan 3 700 työntekijää.

Muutokset toteutetaan ensi vuoden loppuun mennessä.

Nokian pörssikurssi oli noussut torstaina puoli neljään mennessä noin kaksi prosenttia. STT

Etelä-Karjalan kouluissa ei enää tarjota oman maakunnan maitoa

Etelä-Karjalan hankintapalvelut on tuoreessa maidon hankintapäätöksessään syrjäyttänyt Valion.

Maakunnan maidontuottajat toimittavat maitonsa juuri Valiolle.

Päätös tarkoittaa, että muun muassa alueen kouluissa ei enää tarjota oman maakunnan maitoa.

Yhteisen hankintakilpailutuksen piiriin kuuluvat Etelä-Karjalan kunnat, sosiaali- ja terveyspiiri sekä koulutuskuntayhtymä.

Etelä-Karjalan hankintapalvelut valitsi Meira Novan tarjouksen. Päätöstä perustellaan tarjouksen edullisuudella.

MTK-Kaakkois-Suomen puheenjohtaja, maidontuottaja **Reino Parkko** on tyrmistynyt päätöksestä.

Hän kritisoi sitä, ettei elintarvikkeiden hankinnassa painotettu aluetalousvaikutusta eikä maakunnan yrittäjien tukemista.

”Suomessa tuotettu maito on gm-vapaata”, toteaa Parkko. Vastaavaa laatua eivät naapurimaamme pysty takaamaan.

MT

Valiokunta: Maidon litrakohtainen tuki säilytettävä

Itä-Suomen MTK-liittojen maitovaliokunta pitää välttämättömänä, että maidon tuki maksetaan jatkossakin litrakohtaisena.

Näin tuki on sekä motivoivaa että tasapuolista.

Valiokunta lähetti asiasta tiedotteen maa- ja metsätalousministeri **Jari Koskiselle**, valtiosihteeri **Risto Artjoelle** sekä MTK:n johtokunnalle ja maitovaliokunnalle.

MT

Valkuaisrehujen hinnat korkealla?

Miksi Optigen?

- Optigen on hitaasti liukeneva valkuaislähde, joka vapauttaa valkuaista pötsissä 24 h aikana (vrt. rypsi n. 8 h)
- Optigen korvaa osan valkuaisrehuruokinnasta, esim. 90 g Optigenia vastaa n. 1 kg rypsiä
- Optigen säästää valkuaisrehukustannuksissa jopa 30%
- Optigen parantaa kuidun sulavuutta ja edistää mikrobivalkuaisen tuotantoa
- Optigen lisää tilaa pötsiin, joka voidaan täyttää esim. säilörehulla
- Optigen 25 kg säkki / 1000 kg lava

Optigen alk. 0,25 € alv. 0% kotona
Vs.
RYPSIROUHE alk. 0,37 € alv. 0% kotona

Kysy lisää aluevastaaviltamme tai puh. 064 298 900, www.karkiagri.fi

Kärki-Agri