



HELSINGIN OSUUSKAUPPA HOK

VUOSI 2001



The logo features the letters 'HOK' in a blue, sans-serif font. To the right of the letters is a stylized orange and blue graphic element consisting of two curved lines that resemble an eye or a lens. This logo is centered on a horizontal line that has a decorative, rounded shape in the middle, resembling a lens or a stylized 'H'.

HOK



Tätä HOK:n esitettä vuodesta 2001 ei ole tilintarkastettu. HOK:n virallisen vuosikertomuksen tilinpäätöstietoineen voi tilata huhtikuusta 2002 alkaen HOK:n Asiakasomistajapalvelusta, puh. (09) 188 2188 tai sähköposti: hokaop@sok.fi.

World Wide Webin käyttäjät voivat lukea HOK:n vuosikertomusta ja osavuosikatsauksia osoitteesta: www.hok.fi.

Sisältö

Toimitusjohtajan tervehdys	6
HOK – osa S-ryhmää	8
HOK lyhyesti	10
Hyvää työtä: Yhteiskuntavastuu – arkipäivän tekoja	12
Asiakasomistajat – HOK:n omistajat	14
Hyvää työtä: Kaikki kotiin päin	16
Henkilöstö	18
Hyvää työtä: Ja takaisin viisi euroa ja 20 senttiä, olkaa hyvä!	20
Toimintaympäristö HOK:n liiketoiminta-alueilla	22
Hyvää työtä: Roska on iso asia	24
HOK:n liiketoimintaketjut	26
Päivittäistavara-kauppa	
Polttonestekauppa	
Hyvää työtä: Laatikkomyymälästä lähikaupaksi	28
Hyvää työtä: Pajupensaasta Prismaksi	30
HOK:n liiketoimintaketjut	32
Ravintolatoimiala	
Hyvää työtä: Spaghetti ai ricci di mare	34
Liiketoiminnan kehitys vuonna 2001	36
Yhteystietoja	40
Hallitus, hallintoneuvosto ja edustajisto	44

Palveluyritys haasteiden edessä

HOK:n toimialueella on palveluyritysten toimintaympäristössä tapahtumassa voimakkaita muutoksia. Marketkaupan alalla uusi kilpailu ja uudet aukioloajat ovat lähiaikojen suuria haasteita. Ravintolatoimialalla erityisesti harmaa talous, kysynnän kasvun hidastuminen ja kulutuksen rakennemuutos vaativat yrityksiltä sopeutumista.

Muuttuva kilpailuympäristö

Vähittäiskaupan keskittyminen ja kansainvälistyminen on leimannut jo joitakin vuosia suomalaista erikoistavara-kauppaa. Kotimaisten yritysten siirtyminen kokonaan tai osittain ulkomaalaiseen omistukseen sekä ulkomaisten ketjujen avaukset näyttävät nyt yleistyvän myös marketkaupassa. Uusi kilpailu edellyttää alalla toimivilta yrityksiltä lisää tehokkuutta ja omien ketjukonseptien kirkastamista. Kustannustehokas, asiakasomisteinen ja vahvasti paikallisuudesta voimansa ammentava yritys menestyy kuitenkin varmasti myös uuden tyyppisessä kilpailussa.

Ravintolatoimialalla kulutuksen rakenteessa on tapahtumassa voimakas muutos. Juomakaupan volyyymi laskee ja ruoan – etenkin nopean syömisen konseptien – myynti kasvaa. Helsingin talousalueella anniskeluravintoloiden kokonaiskysynnän kasvu pieneni merkittävästi vuonna 2001 edelliseen vuoteen verrattuna ja jäi ennakkotietojen mukaan jopa alle valtakunnallisen kasvun. Epävarmat suhdannenäkymät lisäävät alan yritysten sopeutumistarvetta.

Suomen Hotelli- ja Ravintolaliiton vuonna 2001 käynnistämä harmaan talouden vastainen kampanja sai runsaasti julkisuutta. Julkisuus ei kuitenkaan yksinään poista harmaan talouden ravintola-alalle aiheuttamaa vääristymää. Mikäli tehokkaiisiin viranomaistoimenpiteisiin ei ryh-

dytä, rehellisellä yrityksellä ei pian ole toimintaedellytyksiä kilpailla etenkin pienten, juomapainotteisten ravintoloiden sarjassa lainkaan.

Hyvä peruskoulutus parantaa viihtyvyyttä

Pula osaavasta suoritustason henkilöstöstä näkyy pääkaupunkiseudulla. Lyhytaikaiset työsuhteet ja kasvanut henkilöstön vaihtuvuus uhkaavat palvelun laatua. Hyvä ammatillinen peruskoulutus on varma keino parantaa nuorten ammatillista identiteettiä ja työssä viihtymistä. Kun nuori kokee työuran alusta alkaen osaavansa ja onnistuvansa tehtävissään, hän sitoutuu työhönsä paremmin.

Kokin ammatilliseen peruskoulutukseen on saatu positiivista imua erilaisilla kokkiohjelmilla ja ruoan valmistuksen trendikkyyttä korostavalla julkisuudella. Markettoimialaa varten suunnitellulle retail-merkonomi -koulutusohjelmalle on saatava samanlainen myönteinen noste. Ohjelman kehittäminen on edennyt opetushallituksen ja kaupan alan toimijoiden yhteistyöllä nopeasti ja yksituumaisesti vuonna 2002 toteutettaviin pilottiohjelmiin.

Palveluita on varaa parantaa

Sunnuntai-aukioloaikojen osittainen vapauttaminen vuonna 2001 on antanut merkittävän piristysruiskeen alle 400 neliön kokoisille päivittäistavara-kaupoille. Näiltä osin lainsäädännön muutos on saavuttanut tavoitteensa. Vapauttaminen on myös selvästi osoittanut asiakkaiden

“HYVÄ AMMATILLINEN PERUSKOULUTUS ON
VARMA KEINO PARANTAA NUORTEN AMMATILLISTA
IDENTITEETTIÄ JA TYÖSSÄ VIIHTYMISTÄ.”

tarpeen sunnuntai-asiointiin. Seuraavana vaiheena auki-
ololainsäädännön kehittämisessä pitää olla täydellinen
vähittäiskaupan aukiolovapaus. Asiakas osaa itse päättää,
milloin haluaa asioida kaupassa.

Mietojen viinien ja käsikauppalääkkeiden myynnin
vapauttaminen päivittäistavarakauppaan ovat myös
toimenpiteitä, jotka pitää tehdä asiakaspalvelun paran-
tamiseksi.

HOK:n menestyminen

HOK:n myynti kasvoi vuonna 2001 yli 91 miljoonaa
euroa, 715 miljoonaan euroon. Toiminnan tulos päättyi
uuteen ennätykseen, lähes 25 miljoonaan euroon.
Asiakasomistajien määrä nousi vuodessa 158 000:nnesta
208 000:nteen.

Vuoden merkittävimmät toimipaikkatapahtumat olivat
Hyvinkään ja Keravan Prismojen avaaminen, uudet Rosso-
ravintolat Hyvinkäälle ja Tikkurilaan, System-ravintola
Helsingin keskustaan, Ale Pub Kontulaan, Alepa Kontulaan
ja Kivenlahteen sekä ravintolamaailma kauppakeskus
Isoon Omena Matinkylään. Lisäksi saatettiin loppuun
vuonna 2000 aloitettu Alepa-ketjun konseptiuudistus.

Olemme koonneet tähän julkaisuun koosteen HOK:sta
ja sen toiminnoista. Virallinen tilinpäätösinformaatio vuo-
desta 2001 painetaan erikseen. Uskon, että tämä julkaisu
toimii ajankohtaisena tietopakettina HOK:n yhteistyö-
kumppaneille, asiakasomistajille ja henkilökunnalle.

Kiitän omalta osaltani HOK:n henkilöstöä, hallintoa ja
yhteistyökumppaneita HOK:n hyväksi tehdystä työstä.



Arto Hiltunen, toimitusjohtaja

“HOK:N MYYNTI KASVOI VUONNA 2001

YLI 91 MILJOONAA EUROA,

715 MILJOONAAN EUROON.”



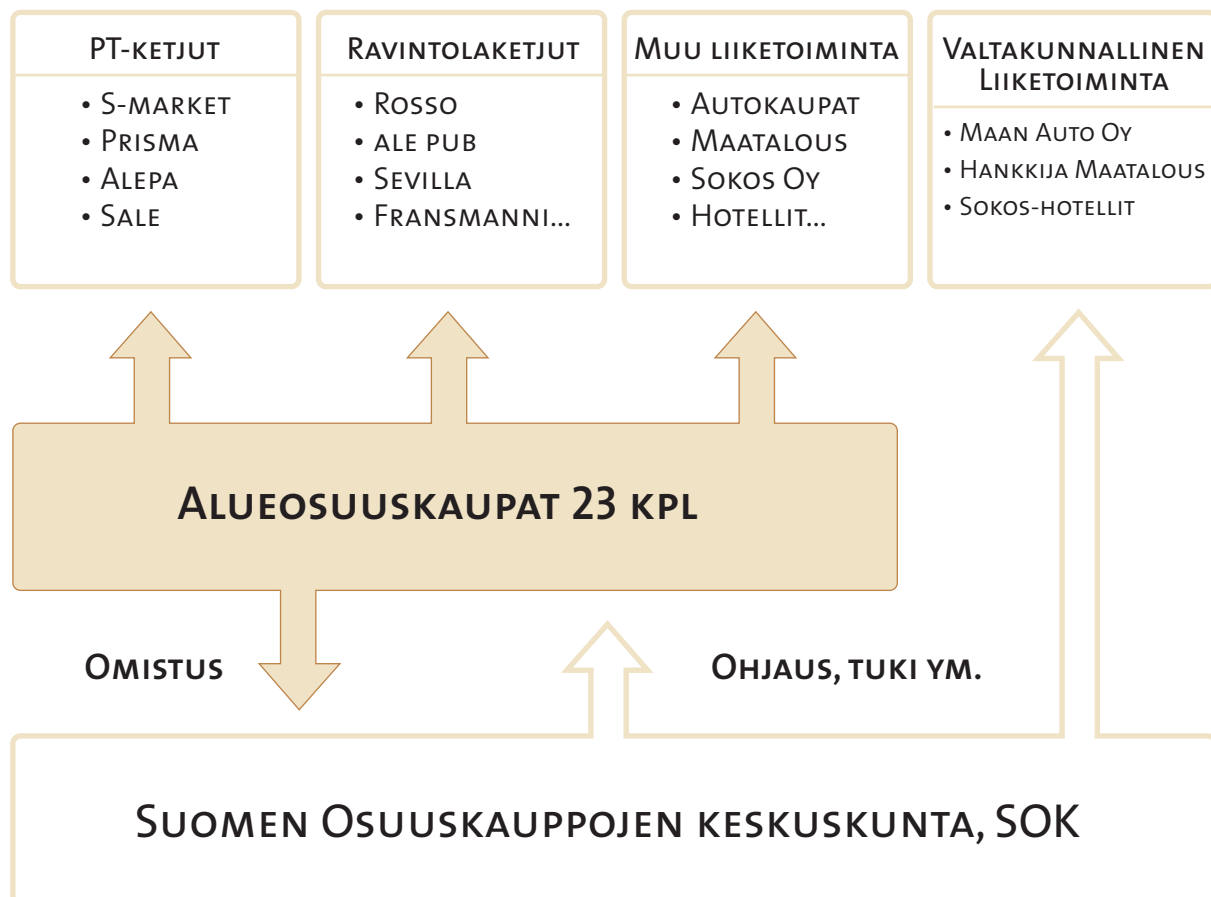
HOK – osa S-ryhmää

S-ryhmän muodostavat jäsentensä omistamat osuuskaupat tytäryhtiöineen ja osuuskauppojen omistama SOK-yhtymä. S-ryhmän vähittäismyynti vuonna 2001 oli 6,6 miljardia euroa. Henkilöstöä oli noin 23 000. Osuuskaupoilla oli asiakasomistajia noin 970 000. Näille suunnautunut myynti oli yli 3,8 miljardia euroa. Alueosuuskaupat maksoivat asiakasomistajille Bonusta ostoista

yhteensä 99,7 miljoonaa euroa. S-ryhmän päivittäistavara-kaupan valtakunnallinen markkinaosuus on noin 30 %.

Helsingin Osuuskauppa HOK on S-ryhmän suurin alueosuuskauppa. HOK:n myynti on 11 % S-ryhmän myynnistä ja 13 % alueosuuskauppojen myynnistä. HOK:n osuus S-ryhmän marketkaupasta on 16 % ja ravintola-myyntistä 20 %.

S-RYHMÄN RAKENNE



HOK:N TOIMINNAN TARKOITUKSENA ON TUOTTA A ETUJA SITOUTUNEILLE ASIAKASOMISTAJILLE.

HOK:N ARVOT

Tulos turvaa tulevaisuutemme.

Muutosvalmius on ylivoimainen kilpailuetumme.

Osaava henkilöstö on ylpeytemme aihe.

Sitoutunut asiakas on voimavaramme.

HOK:N TOIMINTA-AJATUS

HOK tarjoaa osana S-ryhmää
asiakkailleen kustannustehokkaasti
nykyaikaisia ruoan ja juoman volyymi-
palveluja Helsingin seudulla.

HOK lyhyesti

Historiaa

Helsingin Osuuskauppa HOK perustettiin 4.1.1919. Ensimmäiset myymälät avattiin vuoden 1919 keväällä. Ravintolatoimialalle HOK ryhtyi vuonna 1929, ja ensimmäinen hotelli avattiin vuonna 1952. HOK harjoitti vuosina 1960–1980 myös muun muassa rauta-, polttoaine- ja maatalouskauppaa. 1980-luvulla HOK keskittyi hotelli-, ravintola- ja marketkauppaan. Vuonna 1987 markettoimiala myytiin SOK:n ja HOK:n yhteiselle osakeyhtiölle Ässäpartners Oy:lle. Vuonna 1995 päivittäistavaratoimiala ostettiin takaisin ja hotellitoiminta myytiin SOK:lle.

Toimialat

HOK käy päivittäis- ja käyttötavarakauppaa Alepa-, S-market- ja Prisma-ketjunimillä. Ketjuravintoloita HOK:lla on konsepteille Chico's, Rosso, Ale Pub, Pickwick Pub, Olohuone ja Coffee House. Lisäksi HOK:lla on 19 liike-ideaaltaan uniikkia erikoisravintolaa. Polttonestekauppaa HOK harjoittaa viidellä ABC-automaattiasemalla ja yhdellä Shell-automaattiasemalla.

Konsernirakenne

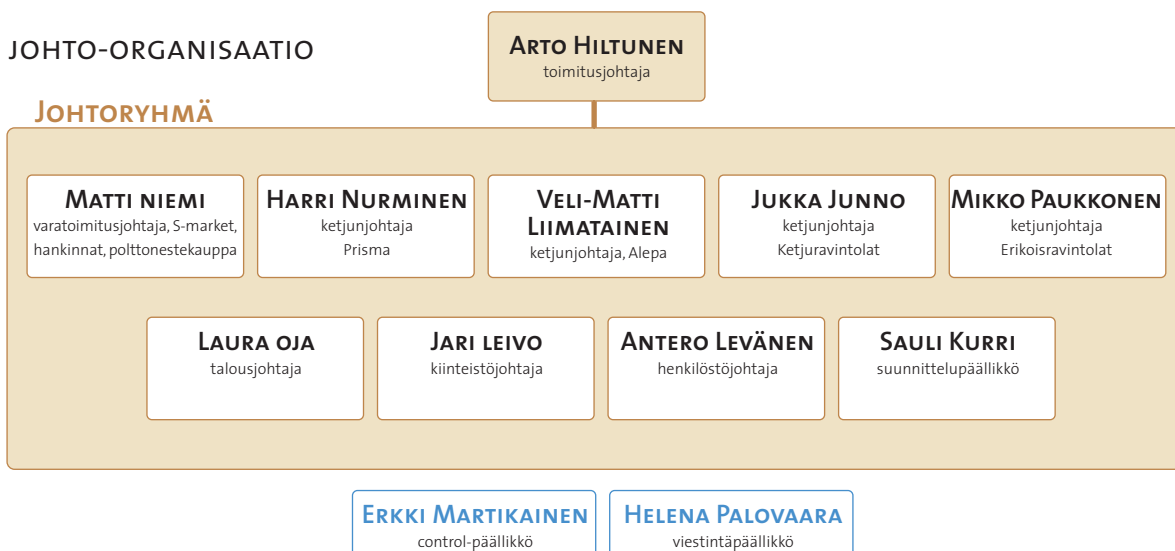
Helsingin Osuuskauppa HOK on HOK-konsernin emoyritys. Helsingin Osuuskauppa HOK:n omistaa 208 000 jäsentä, asiakasomistajaa. Osuuskaupan osuusmaksu on 33,64 euroa. Osuuskauppa hoitaa konsernin rahoitus-, talous-, kiinteistö-, henkilöstö- ja jäsenhallintotehtävät. Myös konsernin koneiden ja kaluston hankinta sekä rahoitus ja omistus on keskitetty emoyritykselle.

HOK Liiketoiminta Oy on Helsingin Osuuskauppa HOK:n kokonaan omistama yritys, joka harjoittaa vähittäiskauppa- ja ravintolatoimintaa sekä polttonestekauppaa.

HOK:n omistuksessa on 20 kiinteistöosakeyhtiötä, joiden omistamat kiinteistöt on pääosin vuokrattu HOK Liiketoiminta Oy:lle.

Hallinto

Helsingin Osuuskauppa HOK:lla on 50-jäseninen edustajisto, joka valitaan vaaleilla neljäksi vuodeksi. Edustajisto valitsee 18-jäsenisen hallintoneuvoston, jonka jäsenien



toimikausi on kolme vuotta.

Hallintoneuvoston puheenjohtajana toimi vuonna 2001 Jouko K. Leskinen ja vara-puheenjohtajana Eva-Riitta Siitonen. Edustajiston ja hallintoneuvoston jäsenet on esitelty sivuilla 44-45.

Helsingin Osuuskauppa HOK:n hallintoneuvosto nimittää vuosittain osuuskaupan hallituksen, jonka puheenjohtaja on sääntömääräisesti osuuskaupan toimitusjohtaja. Toimitusjohtajana on toiminut vuodesta 1998 alkaen Arto Hiltunen. Vuonna 2001 HOK:n hallitukseen kuuluivat Arto Hiltunen (pj.), Tuula Entelä (vpj.), Tapio Kiiskinen, Kimmo Manni ja Matti Niemi.

HOK Liiketoiminta Oy:n hallitus ja toimitusjohtaja ovat samat kuin Helsingin Osuuskauppa HOK:n, mutta hallituksen puheenjohtajana toimii Tuula Entelä.

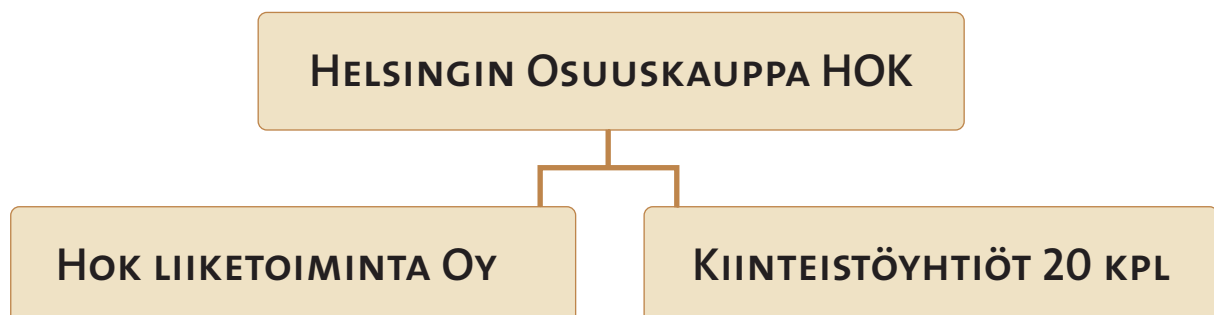
Organisaatio

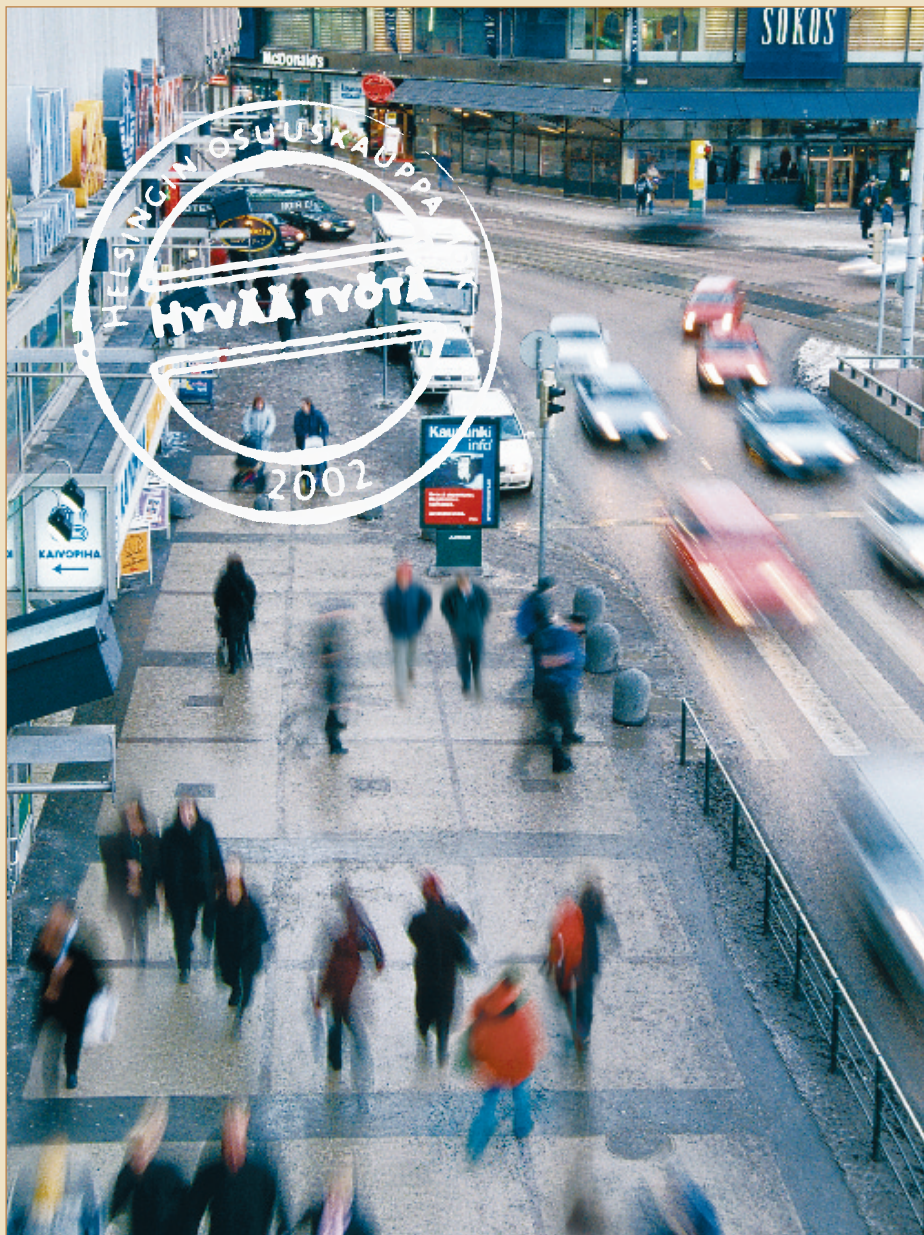
Konsernin johto on organisoitu viiteen tulosvastuualueeseen ja niitä tukeviin palveluyksiköihin. Tulosvastuualueet ovat Alepa, S-market, Prisma, ketjuravintolat ja erikoisravintolat. Tulosvastuualueita johtavat ketjunjohtajat, jotka raportoivat toimitusjohtajalle. Toimitusjohtajan ja ketjunjohtajien lisäksi HOK:n johtoryhmään kuuluvat talous-, kiinteistö- ja henkilöstöjohtaja sekä suunnittelu- ja päällikkö. Toimitusjohtajalle raportoivat myös viestintä- ja control-päälliköt.

HOK:N TOIMIALUE



HOK:N KONSERNIRAKENNE





Yhteiskuntavastuu - arkipäivän

Vihreiden aatteiden kasvu 1980-luvulla toimi ponnahduslautana ekologisesti kestävästä yritystoiminnan lanseeraamiselle. Taloudellisten tuotovaatimusten lisäksi yrityksiltä ja yritysjohtolta alettiin odottaa myös laajempaa vastuunkantoa omasta toimintaympäristöstään. Yhä muotoaan hakevan käsitteen alle kuuluu taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristöön liittyviä vastuualueita.

“Vastuullisuus on mielestäni aina ollut olennainen osa osuustoiminnallista yritystoimintaa. Se on yksi HOK:n ja koko S-ryhmän arvoista”, korostaa henkilöstöjohtaja **Antero Levänen**. “Mutta samalla on muistettava, että vain menestyvä yritys pystyy kanta-

maan vastuunsa. Taloudellisen perustan on oltava kunnossa.”

HOK:n johtoryhmässä on pohdittu paljon sitä, mitä vastuullisuus tarkoittaa ja mikä lisäarvo sillä on yrityksen liiketoiminnalle.

“Tehokkain eettinen normisto yrityksille tulee kuluttajilta. Itse asiassa keskustelu eettisestä yritystoiminnasta käynnistyi kunnolla vasta kun kuluttajat alkoivat kysyä yhteiskuntavastuullisesti tuotettujen palveluiden ja tuotteiden perään. Tulevaisuudessa ei voi enää menestyä sellainen yritys, joka ei ota vakavasti ympäröivän yhteisön odotuksia. Yrityksen on huolehdittava sosiaalisista ja ympäristöön kohdistuvista velvoitteistaan.

Kovalla työllä ja vaivalla luotuja tuotemerkkejä ei ole varaa pilata eettisesti epäilyttävällä toiminnalla.”

Vastuu henkilöstöstä

HOK:ssa yksi merkittävimmistä haasteista liittyy sosiaaliseen vastuullisuuteen, henkilöstöstä ja lähiyhteisöstä huolehtimiseen. Henkilöstön kohdalla tämä tarkoittaa psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin huomioimista.

“Henkilöstövastuullisuuteen kuuluu esimerkiksi tasa-arvoisten työyhteisöjen luominen eli työntekijän kunnioittaminen iästä, sukupuolesta, syntyperästä tai asemasta riippumatta. Tätä varten meillä on selkeät



Henkilöstöjohtaja Antero Levänen

tekoja

ohjeet esimerkiksi rekrytointiin, työoloihin, palkkaukseen ja johtamiseen. Ilmapiiritutkimuksilla selvitetään miten hyvin tässä on onnistuttu.”

Vastuu henkilöstöstä tarkoittaa HOK:ssa myös työpaikan turvallisuudesta huolehtimista. Valistustyöllä tähdätään esimerkiksi huumeettomaan työyhteisöön. Huumeiden vastaiseen valistukseen liittyy olennaisesti yhteistyö Irti Huumeista ry:n kanssa.

“Fyysiseen hyvinvointiin on näistä kolmesta ehkä kaikkein helpoin tarjota lääkkeitä, kuten edullisia liikuntalippuja.”

Työtä vammaisille

HOK on palkannut vajaakuntoisia työntekijöitä vuodesta 1996 lähtien.

Ensimmäinen vammaistyöntekijä palkattiin Lauttasaaren S-marketiin.

Palkkauksen lähtökohtana on aito työtarve ja rekrytointialoite tulee aina toimi-paikasta. Työtehtävät ovat pääsääntöisesti avustavaa myyntityötä, josta maksetaan tehtävän mukaista palkkaa. “Kyse ei ole suojatyöpaikasta.”

Tällä hetkellä HOK työllistää 15 vammaistyöntekijää. Vuonna 1998 VATES-säätiö palkitsi HOK:n vuoden työnantajana.

“On ollut upeaa huomata miten ne työyhteisöt, joihin on palkattu vammaisia, ovat muokkaantuneet todella tiiviiksi. Samanlaista erilaisuuden ymmärtämistä lisää myös maahanmuuttajien palkkaaminen.”

Huoli lapsista ja nuorista

Kuluttaja-, viranomais- ja media-suhteista huolehtiminen, yleishyödyllisten hankkeiden tukeminen ja erilaiset yhteistyöprojektit oppilaitosten kanssa ovat osoitus lähiyhteisövastuullisuudesta.

“HOK:ssa työskentelee paljon nuoria. Siksi onkin luontevaa, että yleishyödylliset kohteet, joita tuemme, liittyvät lapsiin ja nuoriin, kuten esimerkiksi Suomen Lastenklonikoiden Kummit ry.”

Yhteisenä nimittäjänä on ihminen. Olipa hän sitten yrityksen sisällä tai lähiympäristössä.

Asiakasomistajat – HOK:n omistajat

HOK:n perustamisen ja olemassaolon ydinajatus on ollut ostosten keskittäminen osuuskaupan jäsenten omistamaan yritykseen. Liiketoiminnan tuotto käytetään asiakasomistajien hyväksi, palvelujen ja palvelutarjonnan kehittämiseen. Vuosien varrella HOK:sta on kasvanut S-ryhmän suurin alueosuuskauppa, mutta tämä perustehtävä on edelleen sama.

Asiakasomistaja on osuuskaupan jäsen, joka saa etuja käyttäessään S-ryhmän palveluja

Asiakasomistaja saa ostoistaan Bonusta, joka kertyy samaan talouteen kuuluvien ostoksista bonustoimipaikoissa. HOK:ssa Bonus on 1–3 % kuukausiostojen kokonaissummasta, kun ostot ylittävät kuukaudessa 50 euroa. Kuukauden aikana tehdyt ostot lasketaan yhteen. Mitä suurempi summa on, sitä suurempi on kuukauden bonusprosentti. Järjestelmä on yksinkertainen ja selkeä. Bonus maksetaan kerran kuukaudessa suoraan S-Tilille, jäsenijointustilille tai bonusrahana asiakasomistajapostin mukana.

Palvelutarjonta kattaa koko Suomen

S-ryhmän bonustoimipaikkoja ovat kaikki S-ryhmän omistamat myymäläketjut, erikoisliikkeet, bonus-huoltamot, hotellit ja ravintolat ympäri Suomen. Koko maassa niitä on yli 1 600, pääkaupunkiseudulla yli 200. Pääkaupunkiseudulla S-ryhmällä on HOK:n toimipaikkojen lisäksi Helsingin ja Tapiolan Sokos-tavaratalot, Kuusinen, Sokos- ja Radisson SAS -hotellit ravintoloihin, Automa-autokaupat ja Agrimarket-maatalouskaupat. Useat toimipaikat tarjoavat asiakasomistajille Bonuksen lisäksi tuote- ja palveluetuja.

S-ryhmän palvelutarjontaa täydentävät HOK:n yhteistyöyritykset. Vuoden 2001 lopussa HOK:n bonuspartnereita ovat Oy Shell Ab (HOK:n toimialueella), Tapiola-yhtiöt, Oy Dell Computer Ab, Silmäasemat, Asko Sisustustavaratalot, Vattenfall Sähkömyynti Oy ja Oy Radiolinja Ab. Bonuspartnereilta tehdyistä ostoista

kertyy Bonusta samalla tavalla kuin S-ryhmän toimipaikoista.

Etupartnereita ovat Suomen Kansallisteatteri, Lasten Päivän Säätiö (Linnanmäki), Nukketeatteri Vihreä Omena, Helsingin Asemapaikointi Oy (Eliel) ja Mäkitorppa Oy. Etupartnerit tarjoavat asiakasomistajalle erilaisia tuote- ja palveluetuja, mutta ostoksista ei kerry Bonusta.

Lisäksi kahdeksassa pääkaupunkiseudun S-marketissa on ostosten tekoa helpottava EXPRESS LINJA, joka toimii vain S-Etukortilla.

S-Etukorttiin voi liittää S-Tilin ja S-Etuluoton. S-Tili on osuuskaupan luoton säästökassatili. Tilille voi laittaa rahaa, ja sieltä voi maksaa ostoksia ja nostaa rahaa useimmissa S-ryhmän toimipaikoissa. S-Etuluoton myöntää S-ryhmän oma rahoitusyhtiö, S-Etuluotto Oy.

Vuorovaikutus on tärkeää

HOK:n tehtävänä on tuottaa palveluja asiakasomistajilleen. Tämän tehtävän toteuttamiseksi yrityksessä pitää olla tietoa asiakkaiden tarpeista. Tietoa kerätään säännöllisesti tutkimusten ja mittauksen sekä monikanavaisen palautejärjestelmän avulla.

BONUSTAUUKKO 1.1.2002 ALKAEN

Talouden kuukausiostot	Bonus- prosentti
yli 500 € (2972,87 mk)	3,0
yli 400 € (2378,29 mk)	2,5
yli 300 € (1783,72 mk)	2,0
yli 200 € (1189,15 mk)	1,5
yli 50 € (297,29 mk)	1,0

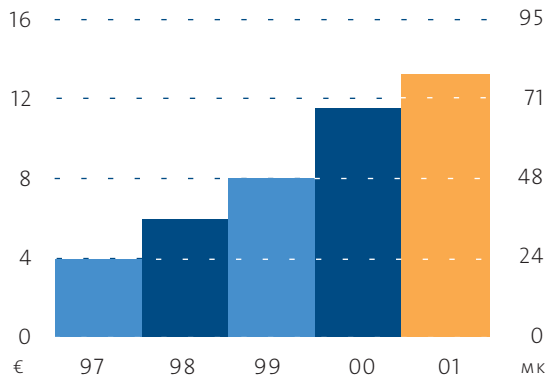
Osuusmaksu on 33,64 € (200 mk), joka on sijoitus osuuskaupan pääomaan.

Palautepuhelimista ja palautelaatikoista saaduista ja henkilökunnalle annetuista ja sähköpostin kautta välitetyistä sekä Internetin kautta tulleista palautteista kerätään yhtenäinen tiedosto, joka toimii liiketoiminnan kehittämisen pohjana. Vuoden 2001 aikana asiakkailta saatiin yli 10 000 palautetta.

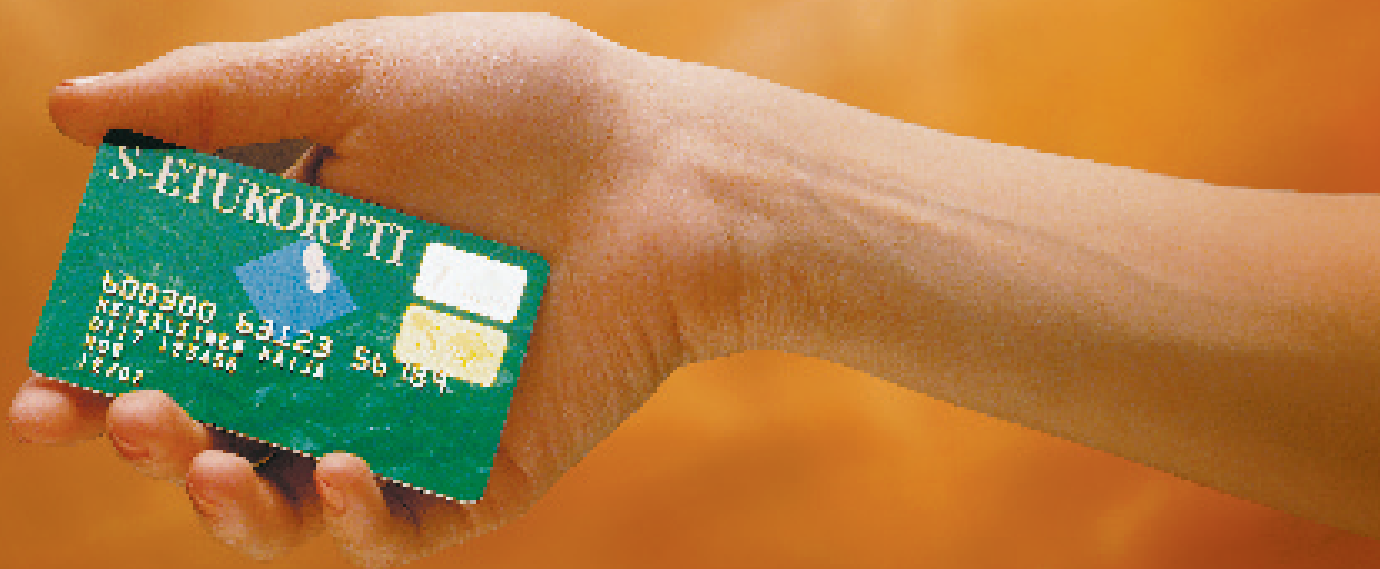
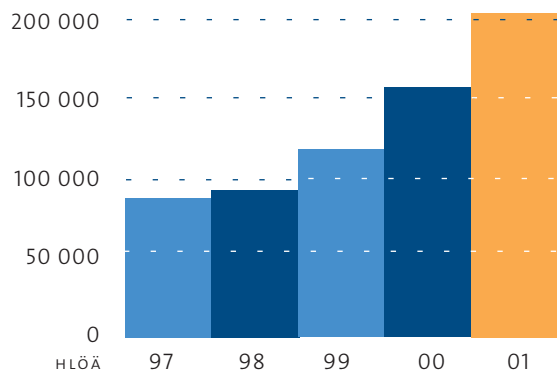
Asiakasomistaja voi vaikuttaa HOK:n palvelujen kehittämiseen myös käyttämällä äänioikeuttaan edustajiston vaaleissa, jotka järjestetään joka neljäs vuosi. Seuraavat vaalit ovat marraskuussa 2002.

Kerran kuussa HOK:n jäsenille lähetetään asiakasomistajaposti, jonka saavat automaattisesti kaikki aktiivisesti S-Etukorttia käyttävät. Postissa on bonustiedot, S-Tilin tilioite ja Etu&Uutiset-lehti, joka sisältää tietoa ajankohtaisista tuote- ja palvelueduista. Lisäksi asiakasomistaja saa halutessaan kuukausittain ilmestyvän S-ryhmän Yhteishyvä-lehden.

JAETTU BONUS TOIMIALUEELLA



ASIAKASOMISTAJIEN LUKUMÄÄRÄ





Kaikki kotiin päin



Espoolainen **Heikki Saxell**, 50, liittyi HOK:n asiakasomistajaksi viime syksynä. Viikon kuluttua hänestä tuli mies, jota alettiin tervehtiä kadulla. Kuinkas tässä näin kävi?

Viime kesän alussa Saxell oli poikennut mökkimatalla kyläkauppaan ja saanut mukaansa bonuskortti-hakemuksen. ”Liittyisit nyt,” myyjä kehotti hymyssä suin. Saxell palasi autoonsa ja laitto hakemuksen hansikaslokeroon. Se unohtui sinne koko kesäksi.

Vasta syksyllä, kun Saxell asioi jälleen tutussa S-marketissa Espoon

Kivenlahdessa, hän sai eteensä samat paperit. Tarjolla oli pullakahvia ja hakemus täytettiin paikan päällä. Noin viikon kuluttua soi puhelin. Saxell oli HOK:n 200 000:s asiakasomistaja ja hänet kukitettiin Espoonlahden Chico´ sissa.

”Nyt olen melkein julkkis, jota viherlaaksolaiset vanhemmat rouvas-henkilöt tervehtivät!” Saxell sanoo hymyillen.

Uusperheen elämää

Ensihoitajana ja sairaankuljettajana toimiva Heikki Saxell on töissä

Espoon aluepelastuslaitoksella, jossa päivät ovat ympäriryöntejä. Yhden työpäivän jälkeen on onneksi kolme vapaapäivää. ”Epäsäännöllinen työ vaatii paljon perheeltäni”, hän pahoittelee.

Uusperheeseen kuuluu vaimon lisäksi neljä lasta ja kaksi koira, joten kauppalaskutkin ovat isommanpuoleisia. Metsästystä ja ulkoilua harrastavan miehen pakopaikkana on mökki Karjalohjalla. Sinne muutetaan keväällä ja vasta syksyllä palataan takaisin kotikonnuille.



*HOK:n 200 000:s asiakasomistaja
Heikki Saxell tyttäriineen.*

”Karjalohjan S-marketistahan tämä koko show alkoi. Maalle saatiin ajanmukainen kauppa, jossa on erinomainen palvelu.”

Bonuksilla tuulettumaan

Saxell on ollut asiakasomistajana vasta puolisen vuotta, mutta seurannut tarkalla silmällä kauppaelämää. Hän toivoo, että liittyminen tehtäisiin niin helpoksi kuin mahdollista.

”Monethan ajattelevat perinteisesti, että jos minä en ehdi hoitamaan tätä asiaa tänään, niin ylihuomenna

sitten. Toisin sanoen, asiat jäävät tekemättä.”

Saxellin mielestä bonusjärjestelmää voidaan vieläkin kehittää ja kanta-asiakkaita voisi palkita aktiivisuudesta vielä entisestään.

”Ideahan on se, että asiakas sitoutuu kauppaketjuun. Bonusjärjestelmää tehostamalla saataisiin enemmän ihmisiä mukaan.”

”Miten mukavaa on lähteä vaimon kanssa tuulettumaan viikonlopuksi vaikka Seinäjoelle. Bonuksethan voi käyttää vaikka hotelliviikonloppuun.”

Eurot kotiin

Saxellin perhe käyttää pääasiassa Espoon Kivenlahdessa sijaitsevaa S-marketia ja Mankkaan Alepaa. Molempiin he ovat tyytyväisiä.

”Kokemus on ollut erittäin myönteinen, vaikka vasta vuoden päästä olemme viisaampia. Jos joku sanoo, ettei kortti kannata, niin sanoisin, että mieti uudestaan. Jokainen tähän mennessä takaisin tullut marka on kotiin päin ja vieläpä verotonta!”

Henkilöstö

Hokkilaisia on lähes 4000. Vuoden 2001 aikana vakituisen henkilöstön määrä on kasvanut noin 380 uudella osaajalla. Itse työ, sosiaaliset suhteet työpaikalla, työn arvostus ja työstä saatava palaute ovat tärkeitä niin opiskelurahoja ansaitsevalle osa-aikatyöntekijälle kuin pysyvää työuraa luovalle palvelualan ammattilaiselle. HOK:n menestymiseen tarvitaan lisäksi yhteisiä tavoitteita, töiden jakamista ja organisointia, yhteisvastuuta ja kokonaisuuksien hallintaa. Ja jatkuvaa oppimista, koska muutoskin on jatkuvaa.

Henkilöstövastuullisuus

Henkilöstön hyvinvointi, turvallisuus ja osaaminen varmistetaan kehittämällä jatkuvasti hokkilaisten fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia ja ammatillisia valmiuksia. Tähän pyritään myös koulutuksen ja päivittäisen johtamisen keinoin. Kattava työterveyshuolto ja työkykyä ylläpitävä toiminta kuten yritysliikuntaliiput koko henkilöstölle edistävät omalta osaltaan työhyvinvointia.

Tasa-arvosuunnitelman tavoitteena on pyrkiä parhaalla mahdollisella tavalla hyödyntämään kaikki se osaaminen mitä HOK:sta löytyy. Turvallisuus on nostettu HOK:ssa jatkuvan kehittämisen kohteeksi. Tavoitteena on työyhteisö, johon sekä henkilökunta että asiakkaat voivat

tulla turvallisin mielin. HOK:n huumeidenvastainen ohjelma on ollut osa henkilöstöpolitiikkaa jo kahden vuoden ajan, ja sen tarkoituksena on varmistaa työyhteisön pysyminen huumeettomana myös jatkossa.

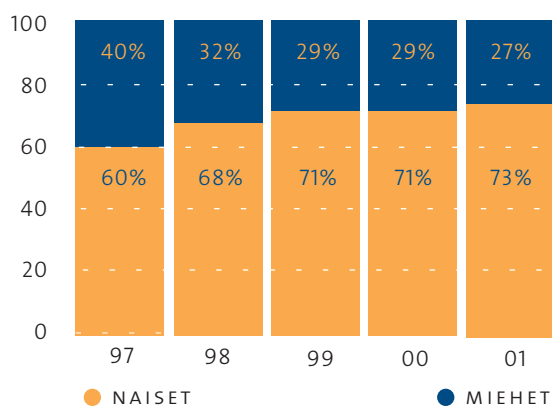
HOK:ssa tehdään säännöllisesti henkilöstön työilma-
piirimittauksia. Tammikuussa 2002 otettiin käyttöön uusi kevennetty Hyvä S-ryhmäläinen työpaikka –henkilöstö-
tutkimusmalli, jonka avulla voidaan entistä nopeammin kartoittaa organisaation vahvuudet ja kehittämiskohteet. Myös työsuhteensa päättäneiden henkilöiden kokemuksia seurataan kyselytutkimuksen avulla – mitä mieltä he ovat HOK:sta ja mitkä asiat ovat vaikuttaneet heidän päätökseensä lähteä pois. Näin HOK:sta tehdään entistä parempi työpaikka.

Henkilöstön kehittäminen

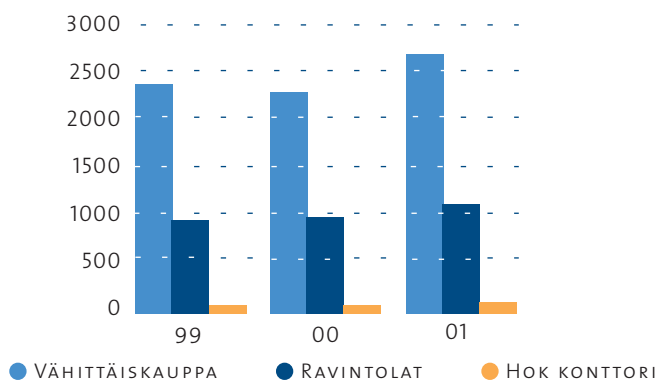
Jatkuvaa oppimista tuetaan HOK:ssa sekä erilaisin työssäoppimisen menetelmin että monipuolisilla valmennusohjelmilla. Valmennuksiin käytettiin vuonna 2001 noin 80 000 työtuntia, josta eurokoulutuksen osuus oli neljännes.

Suurena työnantajana HOK:illa on tärkeä rooli myös uuden sukupolven kasvattamisessa työelämään. Työharjoittelu- ja muu yhteistyö eriasteisten oppilaitosten

HOK SUKUPUOLIJAKAUMA



HENKILÖSTÖ TOIMIALOITTAIN



kanssa on osa tätä vastuunkantoa. Toinen osa on alan koulutusrakenteisiin ja -sisältöihin vaikuttaminen siten, että ne yhä paremmin vastaisivat työelämän tarpeita. Vuonna 2002 aloittavat opintonsa ensimmäiset Retail-merkonomit neljässä oppilaitoksessa eri puolilla Suomea.

Työssäoppimisen keskeinen haaste on uuden tai työtehtävää vaihtavan henkilön perehdyttäminen. Onnistunut perehdyttäminen antaa tietoa ja lisää osaamista sekä auttaa henkilöä sitoutumaan tehtäväänsä ja yritykseen. Perehdyttämiskäytäntöjen ja -välineiden kehittäminen jatkuu myös vuonna 2002. Keväällä otetaan S-marketeissa käyttöön tietoverkossa toimiva e-learning -perehdyttämishjelma ja Alepoissa uusille työntekijöille suunnatut valmennusmoduulit.

Yksilö- ja avausvalmennuksia

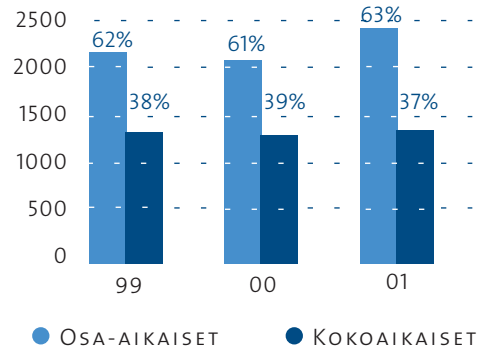
Myös yksilövalmennuksissa työssäoppimisella on merkittävä rooli. Erilaisiin pitkiin valmennuksiin on vuoden mittaan osallistunut noin sata hokkilaista. Kauppa ja ravintola lähentyvät toimialoina toisiaan jatkuvasti, ja tämä on huomioitu myös koulutus- ja suunnittelussa, erityisesti esimiesten jatkovalmennuksissa. Osassa pitkistä yksilövalmennuksista suoritetaan ammatillinen tutkinto, joista osa on toteutettu oppisopimuskoulutuksina.

Uusien toimipaikkojen avauksiin ja vanhojen uudistamisiin liittyy aina avausvalmennus. Kevään aikana toteutettiin muun muassa Alepa-ketjun konseptiuudistukseen liittyvät valmennukset, Hyvinkään ja Keravan Prismojen sekä Hyvinkään ja Tikkurilan Rossojen avausvalmennukset. Alkusyksyyn mahtuivat vielä Kontulan Alepan ja Ale Pubin, Kivenlahden Alepan, Keravan S-marketin sekä Ison Omenan ravintolamaailman ja System-ravintolan työryhmien valmennukset sekä eurokoulutusten käynnistyminen.

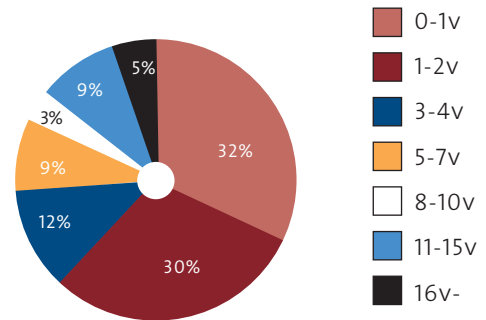
Sulavasti euroaikaan

Euron sujuva käyttöönotto on ollut koulutuksellisesti mittava haaste. Syksyn ja alkutalven aikana koko HOK:n henkilökunta on osallistunut eurokoulutuksiin työtehtävänsä mukaisesti. Kaikki hokkilaiset opiskelivat euroon liittyvät perusasiat. Eurokouluttaja-valmennus järjestettiin 440 vastuuhenkilölle. 300 kassatoiminnasta ja rahasta vastaava henkilö osallistui lisäkoulutukseen. Lisäksi erikseen koulutettiin koko kassa- ja salihenkilökunta, jonka työssä euroon siirtyminen vaikuttaa kassatyöskentelyyn, asiakaspalveluun ja rahankäsittelyyn. Kouluttajina ovat ansiokkaasti toimineet Jollas-kouluttajien lisäksi toimipaikkojen ja ketjujen vastuuhenkilöt.

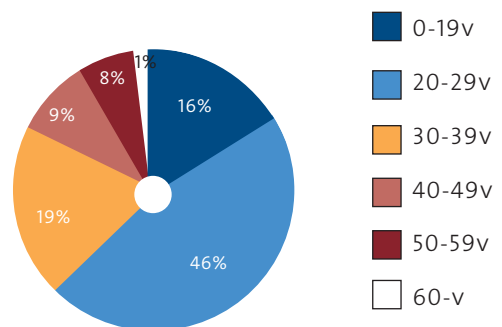
OSA JA KOKOAIKAINEN HENKILÖKUNTA 1999-2001



PALVELUAIKAJAKAUMA



HOK IKÄJAKAUMA





Ja takaisin viisi euroa ja 20 senttiä,

HOK:n S-marketeissa, Alepoissa ja Prismoissa sekä ravintoloissa asiakas voi tehdä ostoksensa levollisin mielin. Markat hintalapuissa vaihtuivat euroiksi, mutta osaaminen pysyi.

Eurokäteisen käyttöönottoon 1.1.2002 liittyvät valmistelut sujuivat HOK:ssa aikataulun mukaisesti. Valmisteluiden painopiste oli atk-järjestelmän, rahahuollon ja koulutuksen suunnittelussa. Uuteen valuuttaan siirtymisen kustannukset olivat noin 1,2 miljoonaa euroa, joista

koulutuksen osuus työaikakulut mukaan lukien oli noin kolmannes.

Osaava pystyy neuvomaan

Henkilöstösuunnittelija **Anu Kara** kertoo, että henkilökunta suhtautui europrojektiin innostunein ja aktiivisin mielin.

”Kaikki hokkilaiset, noin 3 800 henkilöä, osallistuivat työtehtäviensä mukaisesti erilaisiin eurokoulutuksiin,

joissa käytiin läpi perusasiat euron tulosta, sen vaikutuksista työhön sekä harjoiteltiin asiakaspalvelutilanteita. Koulutukset aloitettiin jo syyskuussa 2001, joten perehtymisaikaa on ollut riittävästi. Kassa- ja salihenkilökunnan lisäkoulutukset ja -harjoittelut jatkuivat vielä joulukuulle saakka.”

Innostukseen vaikutti Karan mielestä paljon muun muassa koulutuksen käytännönläheiset harjoitukset.

Miten pyöristät käteismaksussa 13 senttiä? Mitä vastaat asiakkaalle, kun



Henkilöstösuunnittelija Anu Kara

olkaa hyvä!

hän haluaa tietää paljonko on HOK:n osuusmaksu euroissa? Asiakkaan mielikuva yrityksen hintatasosta rakentuu vielä pitkään markkojen varaan, mutta asiansa osaava myyjä tai tarjoilija nopeuttaa kuluttajaa euroaikaan siirtymisessä.

Sujuvaa palvelua

Koulutuksen tavoitteena oli tehdä euroon siirtyminen mahdollisimman sujuvaksi niin asiakkaille kuin henkilö-

kunnallekin. Asiakaspalvelu on sujunut toimipaikoissa erittäin hyvin.

”Kun henkilökunnalla on varma olo ja kun he tietävät hallitsevansa euroon liittyvät asiat, pystyvät he neuvomaan myös asiakasta. Konkreettinen hyöty asiakkaalle on, että hän voi turvallisesti asioida HOK:n kaupoissa ja ravintoloissa. Ja ihan yhtä nopeasti kuin ennenkin.”

HOK:n kaupoissa euroon siirryttiin 1.1.2002, mutta polttonestekaupan ja ravintoloiden järjestelmät, osto- ja

myyntireskontrat sekä palkkalaskentajärjestelmät muutettiin europohjaisiksi jo aiemmin.

Toimintaympäristö HOK:n liiketoiminta-alueilla

HOK:n toimialueella asuu 1,1 miljoonaa henkeä, eli 22 % suomalaisista. Väestö kasvoi vuonna 2001 noin 13 000 henkilöllä eli noin 1,1 %. Väestön kasvusta 2/3 aiheutuu muuttovoitosta ja 1/3 syntyvyydestä. Väestön kasvun aiheuttama markkinoiden kasvu on päivittäistavarakaupassa noin 25 miljoonaa euroa vuodessa. Summa vastaa yhden suuren hypermarketin vuotuista ruokamyyntiä.

Talouden keskikoko HOK:n toimialueella on 2,1 henkeä, mikä on koko maan keskikokoa pienempi. Yhden tai kahden hengen talouksia on 70 % kaikkien talouksien määrästä. Väestön ikärakenne on selvästi maan keskiarvoa nuorempi: HOK:n toimialueen väestön suurin ikäryhmä on 30–34 -vuotiaat, kun taas muualla Suomessa on eniten 50–54 -vuotiaita.

Päivittäistavarakauppa

Päivittäistavarakaupan markkinat HOK:n toimialueella ovat noin 2,3 miljardia euroa. HOK:n markkinaosuus päivittäistavarakaupassa on 24 %. Marketkaupan myynti kasvoi vuosina 1997–98 HOK:n toimialueella 5–6 % vuodessa. Vuosina 1999–2000 kasvu hidastui selvästi ja jäi noin 3 %:iin. Lähinnä liha- ja maitotaloustuotteiden hintojen noususta johtuen myynninkasvu vuonna 2001 nousi taas aikaisemmalle tasolle. Marketkaupan myynnin kasvun hidastuminen on tyypillinen eurooppalainen ilmiö: joissakin Keski-Euroopan maissa myynti on jopa kääntynyt laskuun. Ruokailutapojen muutokset ja ulkona syömisen kasvu pitänee lähivuosinakin pääkaupunkiseudun päivittäistavaramarkkinoiden kasvun pienehkönä, huolimatta väestön lisääntymisestä.

Kansainväliset ketjut ovat kiinnostuneet Suomen markkinoista, ja ensimmäinen kokonaan uusi, ulkomaisessa omistuksessa oleva myymäläketju avataan jo vuoden 2002 aikana.

Ravintolatoimiala

Anniskeluravintolamarkkinat HOK:n toimialueella ovat noin 0,9 miljardia euroa, josta HOK:n markkinaosuus on 9 %. Ravintolatoimialan myynti on viime vuosina kasvanut

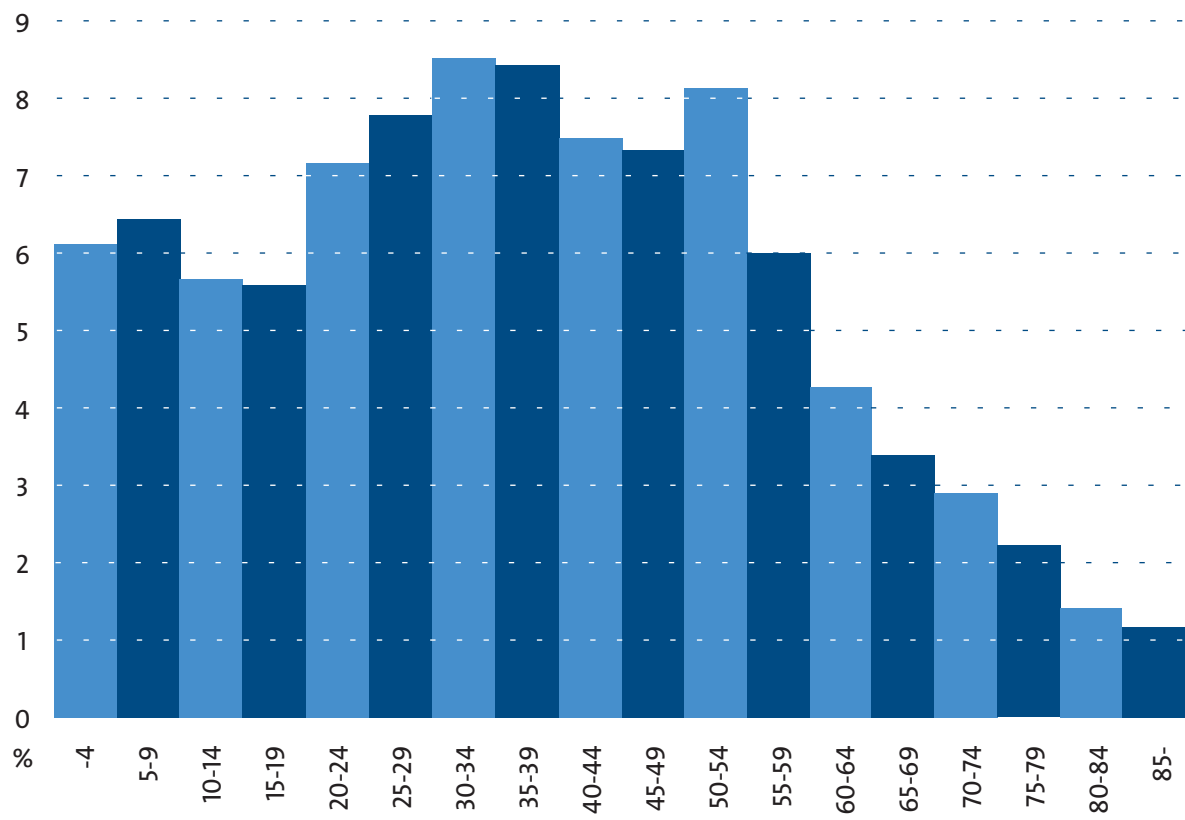
selvästi päivittäistavarakauppaa nopeammin, noin 7 % vuodessa. Ravintolatoimialan myynnin rakenne on painotumassa voimakkaasti juomakaupasta ruokaan.

Pääkaupunkiseudun ravintolakapasiteetti on kasvanut viime vuosina voimakkaasti. Vuoden 2001 alkupuolella kasvu taittui, mutta voimistui jälleen vuoden viimeisien kuukausien aikana. Kapasiteetin nopea kasvu on kiristänyt alan kilpailua ja heikentänyt kannattavuutta.

Polttonestekauppa

Polttoneiteiden markkamääräinen myynti laski HOK:n automaattipisteissä 11 %. Polttoaineiden keskimääräinen litrahinta laski vuoden 2001 aikana noin 3 % edelliseen vuoteen verrattuna. Hintakilpailu pääkaupunkiseudulla oli aikaisempien vuosien tapaan kireä. Päättyneen syksyn aikana ABC-asemien pysyvästi edullista hintatasoa terävoitettiin entisestään.

VÄESTÖN IKÄRAKENNE HOK:N TOIMINTA-ALUEELLA





Ekovastaava Katja Rojola



Roska on iso asia

Kemistä kotoisin, reilu vuosi sitten Helsinkiin muuttanut **Katja Rojola**, 31, uskoo, että ympäristöstä huolehtiminen on yhteinen asia, johon jokainen voi kantaa kortensa. Kysymys ei ole suurista uhrauksista, vaan pienistä ja arkisista asioista.

Ruoholahden S-marketissa ympäristönsuojelu-ekovastaavana toimivalle Rojolalle roska on iso asia. Hän on aidosti kiinnostunut siitä, miten ympäristö voi.

Katja Rojola nousee ylös varhain aamulla, kun muu kaupunki on vielä syvässä unessa. Hän istuu metrossa tai raitiovaunussa matkalla Ruoholahteen puoli kuusi aamulla. Työpäivä alkaa kello kuusi aamulla ja kauppa avaa ovensa tuntia myöhemmin.

Ensi töikseen Rojola, jolla on tuoteriitymävastuu hedelmä- ja vihannesosastosta, tarkistaa edellisen päivän myynnit, katsoo raportit ja sen miten oma osasto on edellisenä päivänä pärjännyt. Sen jälkeen hän siistii hedelmä- ja vihannestiskit, ja heittää huonokuntoiset hedelmät ja vihannekset bioastiaan. Aamukahvit hän juo tavara-kuorman purkamisen jälkeen puoli kahdeksalta.

Hyvän hengen kaupassa

Rojola tarkistaa, että hinnat, hedelmät ja vihannekset ovat kohdallaan ja päivä jatkuu tilauksia tehden. Lounaan hän syö puoliltapäivin, jonka jälkeen hävikit lyödään koneelle ja vielä ennen

kotiin lähtöä hän purkaa iltapäiväkuorman.

Merkonomin koulutuksen saaneella Rojolalla on ikään nähden pitkä kokemus kaupan alalta. Hän on ollut töissä vilkkaissa päivittäistavarakaupoissa kaksisitoista vuotta.

”Olen kokenut tämän alan omakseeni.”

Työporukalla on tärkeä rooli. Helsinkiin kotiutunut Rojola ei kaipaa takaisin pohjoiseen.

”Viihdyn töissä ja meillä on täällä todella hyvä henki. Olemme kaikki kolmekymppisiä, eteenpäin pyrkiviä nuoria, joilla on mukavaa töissä ja tapaamme toisiamme myös työn ulkopuolella.”



Viesti ympäristölle

Ruoholahden S-marketissa työskentelee nelisenkymmentä työntekijää ja marketpäällikkönä toimii **Seppo Asikainen**. Rojola on perehtynyt ekonergia-asiaan ja hän on myös kouluttanut muita työntekijöitä. Hän lukee paljon siihen liittyvää kirjallisuutta ja pitää kaupassa asiakkaille tarkoitettua ekoenergiataulua.

”Huolehdin siitä, että jokainen tietää, mikä jäte kuuluu minnekin. Ruukaan myös tuoda bioastian esille niin, että asiakkaatkin näkevät sen. He ovat olleet positiivisesti yllättyneitä. Moni on sanonut, että hienoa, kun lajittelette. Minusta se on tärkeä viesti asiakkaille. Silloin heillekin tekee sel-

väksi sen, että ympäristöstä huolehtiminen on tärkeää.”

Rojola painottaa, että jokaisen pitäisi työyhteisössä katsoa tarkoin, että roskat menevät oikeaan paikkaan. Entäs, jos ei mene perille?

”Sellaisen ihmisen, joka ei välitä ympäristön jäteongelmasta, voi viedä vain yhteen paikkaan – kaatopaikalle. Sen näkeminen auttaa varmasti. Silloin ymmärtää, miten pitkäkantoinen vaikutus näillä asioilla on. Sitä paitsi roskien erottelu ja lajitteleminen on oikeasti pikkujuttu.

”Jos huolehtii ympäristöasioista, huolehtii myös itsestään. Sekin on osa omaa hyvinvointia,” Katja Rojola pohtii.

HOK ja ympäristönsuojelu

HOK toteuttaa ympäristöpolitiikkansa mukaisesti toiminnassaan sellaisia ratkaisuja, joilla säästetään energiaa ja vähennetään toiminnan aiheuttamia ympäristörasitteita.

Yhteistyösuhteissaan HOK suosii niitä kumppaneita, jotka pyrkivät omissa toiminnoissaan energiansäästöön ja ympäristörasituksen pienentämiseen.

Ympäristövastuullisuus

- Kierrätyspalvelut asiakkaille
- Jätehuolto ja jätteiden lajittelu
- Jättemäärien ja –kustannusten seuranta
- Energian käytön tehostaminen
- Käytöstä poistettujen kalusteiden ja koneiden kierrätys
- Ympäristöystävällisten pakkaus- ja kuljetusmateriaalien suosiminen
- Kertakäyttöasteiden ja –pyyhkeiden käytön vähentäminen
- Ympäristöhaittojen minimointi logistiikkaketjussa
- Ympäristöasioiden koulutus henkilökunnalle
- Ympäristövastuullisuuden korostaminen asiakasomistaja- ja markkinointiviestinnässä

HOK:n liiketoimintaketjut

PÄIVITTÄISTAVARA- JA POLTTONESTEKAUPPA

Prisma on koko perheen hypermarket, jonka hintataso on vakaan edullinen. Prisma tarjoaa monipuolisen valikoiman sekä päivittäistavaroita että pukeutumisen, asumisen ja vapaa-ajan tuotteita. HOK:n Prismat sijaitsevat keskeisillä paikoilla, kauppakeskusten yhteydessä.

Lukumäärä: 6 **Myynti:** 192,1 milj. € **Henkilöstö:** 735

 **PRISMA**



S-market on päivittäisten ja viikottaisten ruokaostosten supermarket. Liikeidean kulmakivet ovat pysyvästi edullinen hinta, monipuolinen valikoima, tuotteiden tuoreus ja asiointin helpous.

Lukumäärä: 27

Myynti: 291,2 milj. €

Henkilöstö: 1287

 **MARKET**



Alepa on moderni lähikauppaketju, jonka myymälät sijaitsevat pääkaupunkiseudulla, hyvien liikenneyhteyksien varrella. Alepan liikeidean muodostavat oikea valikoima, helppo asiointi, läheinen sijainti ja halvat hinnat. Kaikki myymälät ovat avoinna sunnuntaisin. Tuotevalikoimat vaihtelevat myymälöittäin asiakaskunnan mukaisesti.

Lukumäärä: 44

Myynti: 129,6 milj. €

Henkilöstö: 550

alepa



ABC-automaattiasemat sijaitsevat S-ryhmän markettoimipaikkojen yhteydessä, hyvien liikenneyhteyksien varrella. Asemilla myydään testattuja, maksiminormit täyttäviä poltonesteitä. Hinnoittelu on pysyvästi edullista – sama hinta on voimassa kaksi viikkoa kerrallaan.

Lukumäärä: 5 (ja 1 Shell)

Myynti: 18,8 milj. euroa.



Sentti on uusi myymäläkonsepti, jonka kautta HOK ja SOK tutkivat ns. hard discounter -myymälätyypin toimivuutta Suomessa.

HOK omistaa 5 % **Helsingin Sokos Oy**:stä, joka hallinnoi liiketoimintaa Helsingin ja Tapiolan Sokoksissa.



Laatikkomyymälästä lähikaupaksi

Kun katselee Alepa-ketjun uudistettuja myymälöitä, ei voi muuta kuin muistella vanhaa iskelmää. ”Niin kaikki muuttuu, entiselleen ei mikään jää.” Paitsi ne alepamaiset hinnat.

Konseptin uudistus alkoi vuonna 2000 pilottimyymälöillä Kallion Helsinginkadulla ja Hyvinkäällä. Hyvä vastaanotto vakuutti. Vuoden 2001 kevään koittaessa olivatkin kaikki vanhat 42 myymälää jo uudessa kuosissa. Elokuussa avattiin vielä uudet toimipaikat Kivenlahteen ja Kontulaan.

Aivan aluksi oli tietysti tehty pinoittain analyysejä. Missä pääkaupunkiseutulaiset liikkuvat? Mitä

he haluavat syödä? Kuinka moni kokkaa itse? Pitäisikö olla enemmän luomua? Millaisessa kaupassa ihmiset mieluiten asioivat?

Suunnitteluryhmään kuului niin monia eri tahoja, HOK:sta ja sen ulkopuolelta, etteivät ketjunjohtaja **Veli-Matti Liimataisen** sormet riittä laskemaan. ”Ison kiitoksen he ansaitsevat kaikki.”

Ostamisesta nopeaa ja helppoa

Kun prosentit ja markat alkoivat hahmottua, nuppineulat ketjunjohtajan huoneessa olevalla Alepa-kartalla

painautuivat oikeisiin kohtiin. Valikoimaluettelon sivut tuplaantuvat. 2000 artikkelin määrä kasvoi 3500:aan. Etenkin puolivalmisteiden, erityisruokavalio- ja tuoretuotteiden hyllyt alkoivat pursuta valinnanvaraa. Asiakkaat pyörittivät silmiään. Mutta miten pieniin Alepoihin mahtuu tuollainen tuotemäärä?

”Otimme kuutiot käyttöön. Uusissa lämpöisissä kalusteissa on 20 senttiä vähemmän syvyyttä kuin entisissä mutta enemmän korkeutta. Ja kylmäkalusteitakin lisättiin.”

Vierailu vaikkapa Mannerheimintien Alepaan todistaa väitteen oikeaksi. Heti sisääntulon vieressä on valit-



Ketjunjohtaja Veli-Matti Liimatainen



tavana paljon nopeasti valmistettavia ateriakokonaisuuksia, paistovalmiita leipomotuotteita, sämpylöitä, salaatteja, kolmioleipiä, säilykkeitä, pastoja ja juustoja.

”Pyrimme ottamaan entistä paremmin tuotevalinnoissa huomioon ympäristön, jossa kukin myymälä toimii. Valikoimiin vaikuttaa tietysti myös myymälän koko.”

Kaupunkilaista kaupantekoa

Kävijän silmään pistää entistä viihtävämpi kauppamiljöö, puiset elementit ja selkeämpi hyllyjärjestys.

Uudet otteet näkyvät myös mainonnassa. Mairen, Ossin ja Ellun elämänläheiset pohdinnat saavat monen aamukahvin juojan suupielet nousemaan.

Konseptimuutos vaikutti myös henkilökuntaan – myönteisesti. Ketjuun palkattiin uusia ihmisiä, osa-aikaisten tuntimääriä lisättiin ja koko, yli 500 henkilön joukko valmennettiin tuleviin koitoksiin.

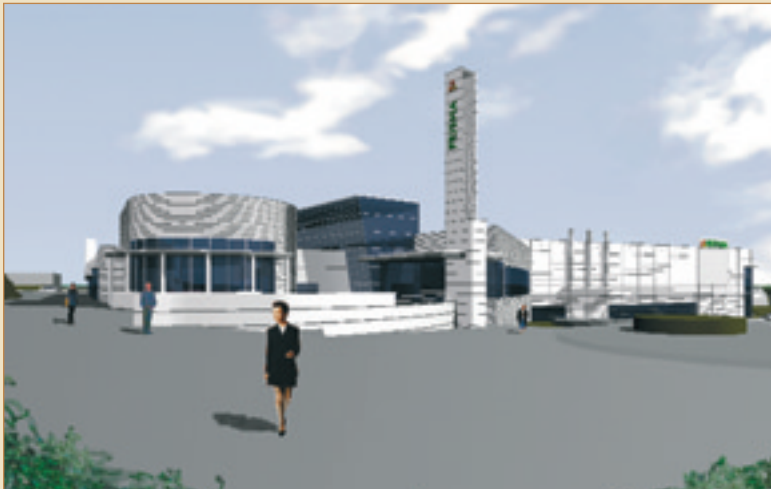
Tällä hetkellä ketju hakee uusia liikepaikkoja, joiden löytäminen tasaantuvankin nousukauden pääkaupunkiseudulta vaatii hyvää pelisilmää.

”Ja hyviä joukkoliikenneyhteyksiä.”

Tyypillinen Alepan asiakas nimittäin kulkee bussilla tai raitiovaunulla. Oikeastaan ketju pitäisi palkita kaupunkilaisen kauppaperinteen säilyttämisestä. Enemmistö myymälöistä sijaitsee edelleen kantakaupungin kivijaloissa.

HOK investoi urakkaan yli 20 miljoonaa markkaa. Kannattiko?

”Konseptin uudistus ja sunnuntai-myynäti lisäsivät Alepa-ketjun myyntiä 20 prosenttia. Siitä voi päätellä.”



Ryhmäpäällikkö Pasi Kohmo

Pajupensaasta Prismaksi

Pasi Kohmo tuli HOK:iin töihin viisi vuotta sitten. Muutamassa vuodessa Kohmo näytti osaamisensa ja vakuutti. Vielä viime vuonna hän oli vastavalmistuneen Hyvinkään Prisman johtaja. Tällä hetkellä hän on ryhmäpäällikkönä tulosvastuussa viidestätoista S-marketista. Sen lisäksi hän toimii ketjunjohtaja **Matti Niemen** varamiehenä.

Faktoja

Pari vuotta sitten, vuoden 1999 lopussa, kun HOK löysi sopivan Prismapaikan Hyvinkäältä, tontilla kasvoi vain pajuja. Seuraavan vuoden alussa muurattiin jo peruskivi ja sitä juhlittiin mutakuopassa. Tällä hetkellä Hyvinkään

Prisma on alueensa markkinajohtaja.

”Prisma-konsepti perustuu vankkaan ketjutoimintaan, joka tarkoittaa kaupaketjun eri osien saumatonta, sovittuihin työnjakoihin ja vastuisiin perustuvaa yhteistyötä. Sen tarkoituksena on parantaa jokaisen ketjuyksikön kilpailukykyä markkinoilla.”

”Ketjussa monistetaan osaamista, pistetään parhaat kokemukset kaikkien käyttöön. Se helpottaa valtavasti henkilökunnan työtä, sillä pyörää ei tarvitse keksiä uudestaan. Silloin ketjuyksikössä voidaan keskittyä siihen olennaisimpaan – asiakkaiden palvelemiseen.”

Maalaisjärkeä

Kaupan perustamisen lähtökohtana

on sijainti. Sen lisäksi on oltava selvillä siitä, millainen alue on.

”Onko se kasvussa? Kenen kanssa kilpaillaan? Jos kyseessä on esimerkiksi lapsiperheiden suosiossa oleva kasvualue on selvää, että kaupasta pyritään rakentamaan iso market, jossa on paljon käytävtilaa ja mahdollisimman suuri valikoima. Nämä ovat itsestäänselvyyksiä, jotka ovat pidettävä aina mielessä.”

”Faktojen lisäksi on käytettävä maalaisjärkeä, tietojen yhdistäminen ratkaisee. Joskus käänteentekevää voi olla mitättömän pieniltä tuntuvat asiat, esimerkiksi se, että kauppa sijaitsee väärällä puolella liittymää. Sata metriä voi ratkaista kaupan menestyksen.”



Lisäksi tuotteiden löytäminen on tehtävä niin vaivattomaksi kuin mahdollista. Kohmo puhuu lihasmuistista, siitä että jokainen tietäisi, miten kaupassa toimitaan. ”Kun on käynyt kerran esimerkiksi S-marketissa, on osattava liikkua muissakin S-marketeissa. Asiakas valitsee sellaisen paikan, joka on selkeä ja tuttu.”

Hän antaa esimerkin Hyvinkään Prisman kupeessa sijaitsevasta kahvilasta.

”Kun kiireinen asiakas kävelee sisään kahvilaan, hänen on kahdessa sekunnissa tajuttava, missä mennään. Missä on tarjotin, kahvikuppi, pulla ja kassakone.”

Ja kustannukset kuriin

Kohmo painottaa ketjukonseptiajattelun ja kustannustehokkaan toiminnan tar-

keyttä. ”Ketjutoiminnassa on haettava ratkaisuja, jotka toimivat kaikissa yksiköissä. Hinnoittelun ja valikoiman suhteen olemme jo aika pitkällä. Jatkossa on maltettava puuttua pieniinkin asioihin. On pohdittava paljonko niiden ratkaiseminen säästää kuluja tai työtä ketjun yksiköissä.”

Myös kustannukset on hallittava hyvin.

”Siinä vaiheessa, kun kuoppaa kaivetaan tontille, on tiedettävä paljonko siihen uppoaa rahaa. Jokaisella toimialalla tai jokaisessa yrityksessä on totuuksia, jotka estävät uudet ajatukset. Toiminnallisissa kysymyksissä koen, että meillä on muutosvalmiutta.”

”Meidän on myös kustannuspuolella oltava valmiita kyseenalaistamaan kaikki mitä teemme ja rakennamme esimerkiksi

uusiin yksiköihin. Jokaisen kustannuserän kohdalla on kysyttävä mitä asiaa se palvelee. Tämä haaste korostuu tulevaisuudessa entisestään, sillä kilpailu alalla kiristyy. Siksi meidän on osattava valita asiakkaiden kannalta tärkeimmät näkökulmat. Ja ne tavat toimia, jotka lisäävät toimintamme tehokkuutta.”

Kohmo on saanut HOK:lta tilaisuuden toteuttaa itseään.

”Uskon ihmisiin ja olen valmis ottamaan myös riskejä. Tärkeintä on se, että antaa muillekin mahdollisuuden näyttää osaamisensa. Epäonnistuaikin saa, kunhan siitä ottaa opiksi. Ja muistaa, että ketjutoiminnassa toteutetaan aina yhteisiä päätöksiä.”

HOK:n liiketoimintaketjut

RAVINTOLATOIMIALA

Ketjuravintolat

HOK:n ketjuravintoloiden toimintaa ohjataan keskitetysti. Tavoitteena on palvelun ja tuotteiden laadun tasaisuus, ketjujen tunnettuus ja toiminnan tehokkuus.

Lukumäärä yhteensä: 41

Myynti: 37,5 milj. €

Henkilöstö: 496

Olohuone-ravintolat sijaitsevat lähiöissä ja Helsingin kantakaupungin alueella. Asiakaskunta muodostuu ruokailijoista ja seurustelijoista, joita varten ravintolassa on järjestetty ohjelmaa ja erilaisia pelejä.

Lukumäärä: 12

Myynti: 9,8 milj. €

Henkilöstö: 115

Chico's on erityisesti nuorten ja nuorekkaiden suosima ruoka- ja seurusteluravintola. Chico'sin ruokalista koostuu amerikkalaisen keittiön suosikeista, burgereista, pihveistä ja fajitaksista.

Lukumäärä: 8

Myynti: 9,1 milj. €

Henkilöstö: 126

Pickwick Pub on seurusteluravintola, jonka valikoimiin kuuluu muun muassa oluita, siidereitä ja pikkusuolaisia välipaloja. Ketjun pubeissa käy paljon kanta-asiakkaita, jotka arvostavat tuttua henkilökuntaa ja kodikasta tunnelmaa.

Lukumäärä: 10

Myynti: 7,1 milj. €

Henkilöstö: 81

Ale Pubien tuotteiden hintataso on edullinen. Lähiöissä ja taajamissa sijaitsevien ravintoloiden asiakaskunta on hyvin laaja. Ale Pubit tarjoavat asiakkailleen juomien lisäksi erilaisia liitännäispalveluja ja ajanvietemahdollisuuksia, kuten musiikkia, karaokea, tanssia ja viihdepelejä.

Lukumäärä: 4

Myynti: 3,7 milj. €

Henkilöstö: 47

Rosso on välitön ruokaravintola, jossa hinnan ja laadun suhde on kohdallaan. Asiakkaita ovat esimerkiksi perheet ja erilaiset seurueet. Rosson ruokalistalta löytyy pihvejä, broilerruokia, salaatteja, keittoja, pastoja ja kalaruokia. Rossoon voi tulla myös kahville, oluelle tai drinkille.

Lukumäärä: 6

Myynti: 7,8 milj. €

Henkilöstö: 127

KETJURAVINTOLAT:



Erikoisravintolat

HOK:n erikoisravintolat ja kahvilat sijaitsevat pääosin Helsingin ydinkeskustassa. Jokaisella ravintolalla ja kahvilalla on oma, ainutkertainen liikeideansa. Ruoka- ja seurusteluravintolat tarjoavat kohtuuhinnoin hyvin laajalle asiakaskunnalle tasokasta palvelua.

Lukumäärä: 19

Myynti: 45,8 €

Henkilöstö: 529

Pääkaupunkiseudun kauppakeskuksissa sekä Järvenpäässä, Mäntsälässä ja Hyvinkäällä sijaitsevat erikoisravintolat ovat ravintolakokonaisuuksia, joihin kuuluu useampia, eri ketjuliikeidean mukaisesti toimivia ravintoloita. Niihin on helppo tulla ja niiden tarjoamat tuotteet ovat asiakkaille tuttuja.

ERIKOISRAVINTOLAT:



LINNANMÄEN RAVINTOLAT:



JUMBON RAVINTOLAMAAILMA:



ISON OMENAN RAVINTOLAMAAILMA:



JÄRVENPÄÄN PRISMA-KESKUS:



NELIAPILA, MÄNTSÄLÄ:



TEHO-RAVINTOLAT, HYVINKÄÄ:





Spaghetti ai ricci di mare

Kun **Matti Eskeliseltä** kysyy hänen ikäänsä, mies pomppaa tuoililla ja huutaa ”mä olen nuori!”. Nuoreksi 35-vuotiaaksi mieheksi Eskelisellä on pitkä tie takana. Hän ollut ravintolalalla töissä kuusitoista vuotta ja viimeiset kuusi vuotta siitä maineikkaan ravintolan Papà Giovannin keittiömes-
tarina.

Eskelisellä on hullun miehen maine. Hän on luotsannut Papà Giovannin pohjoisen pallonpuoliskon italialaisim-
maksi ravintolaksi. Italiassakin, kun Eskelinen esittelee itsensä, kulmakarvat kohoavat ja ihmiset alkavat hymyillä. Syy siihen on se, että miehen etunimi tarkoittaa italiaksi hullua.

Perhon ravintolakoulun kasvatin jon-
kinlaisena ohjenuorana on, että mihin tahansa ryhtyykin, on oltava satakym-
menen lasissa.

”Töitä ei voi tehdä kuusikymmentä prosenttisesti. Kun on tarpeeksi kova ja tarpeeksi hullu, voi tehdä asioita, joihin naapurinkaverit eivät uskalla ryhtyä. Haluan tehdä spesiaaleja juttuja.”

Papà Giovannin isä ja veturi

Eskelinen tietää paikkansa. Häntä on houkuteltu ja maanitetu muihin ravin-
toliin, mutta miksi mennä merta edemmäs kalaan.

”Täällä olen saanut toteuttaa itseäni ja minuun on luotettu. Olen ollut onne-
kas myös siinä suhteessa, että olen saa-
nut tehdä töitä Suomen parhaimpien ravintolajohtajien kanssa. Silloin kun johtaja on kovan tason ammattilainen, vaatii se paljon myös keittiömestari-
lta.”

Keittiömestari on tunnettu päänä-
pistoistaan. Kerran Eskelinen päätti tar-

jota tuoreita merisiiliä. Hän teki puoli vuotta töitä sopivan hankintakanavan löytymiseksi. Sen tuloksena syntyi meri-
siilispagetti, italiaksi spaghetti ai ricci di mare. Millenium-juhlaan Eskelinen taas halusi valmistaa kaksi ja puoli metrisen purjekalan. Ongelma vain oli se, ettei Helsingistä löytynyt niin suurta savus-
tuspaiikkaa.

”Kala savustettiin Keski-Suomessa eräässä autotallissa. Kun pojat olivat tuomassa kalaa Helsinkiin, he soittivat, ettei milleniumkala mahdu millään hissiin. Pojat kysyivät, että voivatko he tuoda kalan pääovesta.”

Italialaista humppaa

Eskelinen ylistää työyhteisöään. Hän puhuu innostuneesti ohikulkevasta tar-
joilijasta, joka on ”ilmiömäinen taituri”. Nuori mies aloitti tiskaajana ja on nyt



Keittiömestari Matti Eskelinen



- **City-lehti:** Paras ruokaravintola Helsingissä 1997–2001
- **City-lehti:** Paras henkilökunta 1997–1998, 2000–2001
- **American Express:** Service Award 1999, 2000
- **Ulkomaankaupan Agenttiliiton viinijaosto:** Suomen paras viinilista 1999

ynksi parhaimmista tarjoilijoista. ”Meillä on koossa mieletön bändi. Tämä ei ole mikään yhden miehen show.”

Huonona päivänä, kun asiat tuntuvat kaatuvan, Eskelisen todellinen luonne paljastuu. Erinomaisen paineensietokyvyn omaava keittiömestari keittää kahvit.

”Silloin istutaan alas, juodaan sumpit ja otetaan rauhallisesti. Vasta sitten ryhdytään hommiin. Kai tuollaisessa tilanteessa tulee esille isällinen keittiöminäni.”

Feed me fast ja logistiikan lumo

Eskelistä ei pelota heittäytyä uusien asioiden kimppuun. Ainoastaan häntä harmittaa, että päivässä on liian vähän tunteja. Omien töiden ohessa syntyi esi-

merkiksi Pasta Expressin ruokalista. Eikö pikaruoka kauhistuttanut keittiömestaria?

”No ei, ruokaa tarvitaan erilaisiin tilanteisiin. Pasta Express on vastine hampurilaispaikoille.”

Eskelisellä on ollut sormet sopassa myös HOK:n erikoisravintoloiden logistiikan kehittämässä.

”Tuskaillevalle virkaveljelle nakkaan ensimmäiseksi kouraan tämän S-valikoi-makirjan. Valtava määrä ravintoloiden tarvitsemia perustuotteita, joiden hintalaatu-suhte on paikallaan, ostoerät hyväkokoisia ja kuljetuskustannuksetkin kohdallaan.”

”Uskallan väittää, että tuosta valikoi-masta saa keittiömestari 85% ravintolan tarvitsemista tuotteista. Siinä jäljelle jäävässä 15 %:ssa voi olla se sen ravintolan oma juttu. Va bene, ne tuotteet

pitää sitten hankkia sieltä mistä parhaaksi näkee, mutta suolan, pippurin ja serviettien etsimiseen ei kannata kallista aikaansa käyttää.”

Aplodeja!

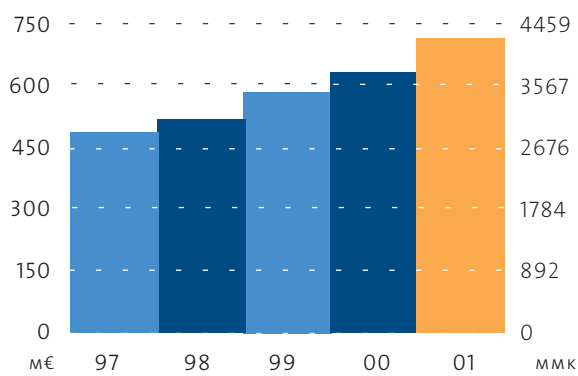
”Tiedätkö, mistä erottaa huonon ja hyvän kokin,” Eskelinen kysyy. ”Pyydä molempia tekemään lisäkesalaattia, se paljastaa kumpi on kumpi. Hyvä kokki tekee salaatin, jossa on nyanssia, tunteita ja lämpöä. Ja siinä on pala kokkia mukana.”

Matti Eskelisellä on luja usko siihen, mitä hän tekee. Kauneimman kiitoksen hän sai Sardinia-viikkojen aikana, kun italialainen asiakas tilasi Bottarga-kaviaarista tehdyn spagetin. Sen syötyään asiakas nousi seisomaan ja alkoi taputtaa Eskeliselle.

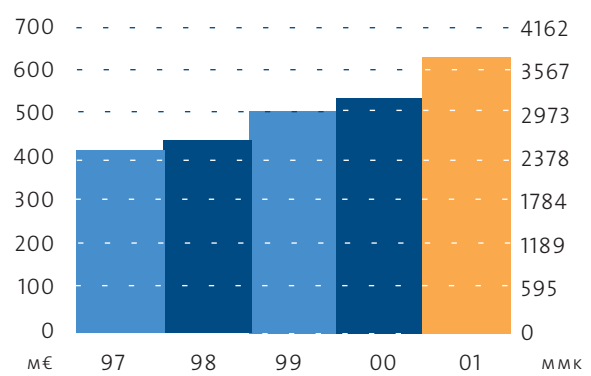
LIIKETOIMINNAN KEHITYS VUONNA 2001

MYyntI

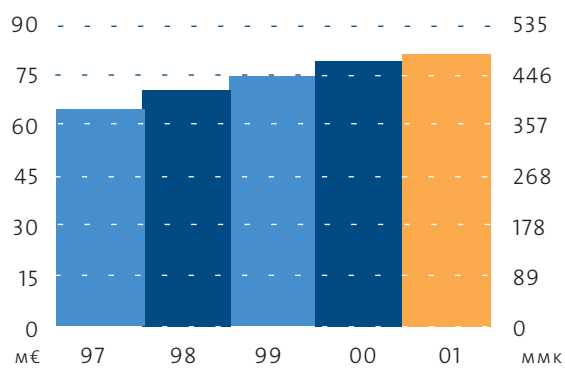
Hok



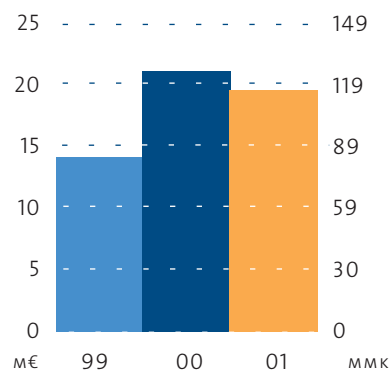
VÄHITTÄISKAUPPA



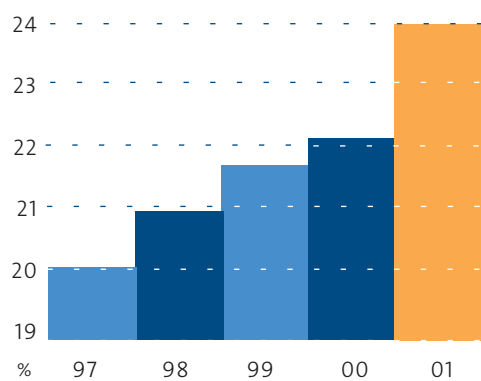
RAVINTOLATOIMINTA



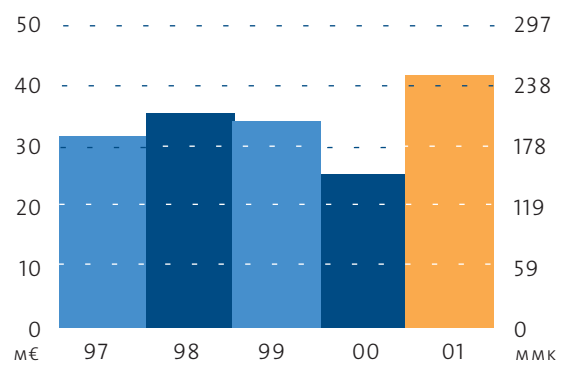
POLTTOAINE



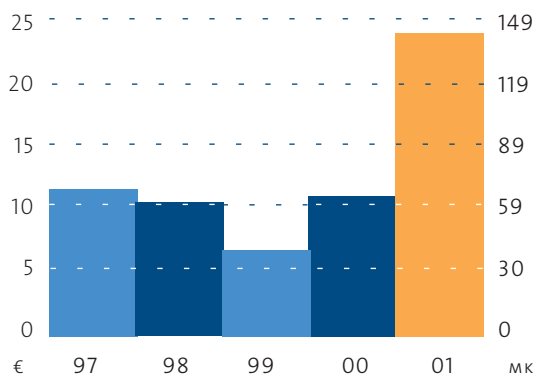
PT-MARKKINAOSUUS



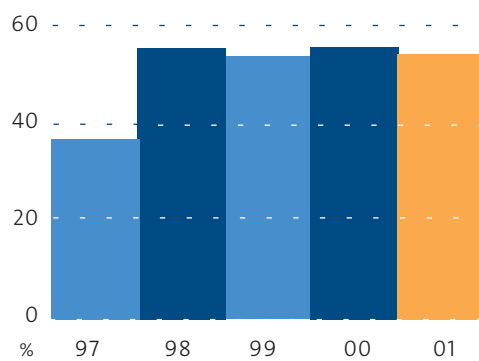
BRUTTOINVESTOINNIT



YLIJÄÄMÄ ENNEN SATUNNAISERIÄ



OMAVARAISUUSASTE



TOIMIPAIKKAMUUTOKSET

ALEPA

- 11.1. Malminkartanon Alepa avattiin uudistettuna.
- 18.1. Kruununhaan Alepa avattiin uudistettuna.
- 21.1. Lähtien kaikki Alepat avoinna sunnuntaisin.
- 25.1. Klaukkalan Alepa avattiin uudistettuna.
- 1.2. Mellunmäen Alepa avattiin uudistettuna.
- 8.2. Kampin Alepa avattiin uudistettuna.
- 15.2. Pikku-Huopalahden Alepa avattiin uudistettuna.
- 16.2. Konalan Alepa avattiin uudistettuna.
- 26.2. Fredrikinkadun Alepa avattiin uudistettuna.
- 1.3. Myllypuron Alepa avattiin uudistettuna.
- 2.3. Mäkelänskadun Alepa avattiin uudistettuna.
- 8.3. Hiekkaharjun Alepa avattiin uudistettuna.
- 9.3. Variston Alepa avattiin uudistettuna.
- 15.3. Runeberginkadun Alepa avattiin uudistettuna.
- 22.3. Koivukylän Alepa avattiin uudistettuna.
- 23.3. Suvelan Alepa avattiin uudistettuna.
- 29.3. Ison Roobertinkadun Alepa avattiin uudistettuna.
- 5.4. Pakilan Alepa avattiin uudistettuna.
- 6.4. Soukan Alepa avattiin uudistettuna.
- 12.4. Leppävaaran Alepa avattiin uudistettuna.
- 19.4. Länsimäen Alepa avattiin uudistettuna.
- 20.4. Korson Alepa avattiin uudistettuna.
- 26.4. Laajasalon Alepa avattiin uudistettuna.
- 27.4. Vuosaaren Alepa avattiin uudistettuna.

Alepan konseptiuudistus, Alepa 2000-projekti, valmistui 4/2001.

- 8.8. Kivenlahteen avattiin uusi myymälä.
- 17.8. Kontulaan avattiin uusi myymälä.

SENTTI

- 3.10. Sentti avattiin Hakaniemeen.

PRISMA

- 1.3. Keravan Maxin loppuinventointi.
- 5.3. Keravan Prisman muutostyöt käynnistyivät.
- 8.3. Hyvinkään Prisman avaus.
- 30.5. Keravan Prisman avaus.

S-MARKET

- 15.1. Tapiolan S-marketin palvelutorin uudistus.
- 15.1. S-market -ketjussa siirryttiin teollisuuden pakkaaman lihan myyntiin.
- 30.1. Klaukkalan S-market avattiin remontoituna.
- 9.4. Kasarmitorin S-marketiin avattiin Helppo&Hyvä -valmisruokaosasto.
- 10.5. Paloheinän S-market avattiin remontoituna.
- 9.8. Keravan S-market avattiin remontoituna.



Toimitusjohtaja Arto Hiltunen onnittelee myymäläpäällikkö Tuula Messalaa Alepa Kisahallin avajaisissa 8.1.2002. Mukana myös Mari Jaakola ja Marko Keinänen.

RAVINTOLAT

- 5.2. Ravintola Carizza avattiin remontoituna.
- 22.2. Pub Praha avattiin.
- 8.3. Hyvinkään Rosso avattiin.
- 14.4. Tikkurilan Rockwellsin liiketoiminta lopetettiin.
- 21.5. Tikkurilan Rosso avattiin.
- 1.-31.7. Ravintola Arkadian remontti.
- 8.8. Ravintola Ctrl (ent. Arkadia) avattiin.
- 17.8. Ale Pub avattiin Kontulaan.
- 10.9.-15.9. Citykäytävän Rosso Express muutettiin Pasta Expressiksi.
- 24.9. Ison Omenan ravintolamaailma avattiin: Coffee House, Hesburger, Rosso Express, Pasta Express, Chico's, Spice Ice ja Sports Academy Iso Omena.
- 31.10. Ravintola Ison Ankkurin liiketoiminta lopetettiin.
- 19.11. Ostettiin ravintola System Café.
- 31.12. Sonaatti-ravintoloiden liiketoiminta lopetettiin.

ABC!-ASEMAT

- 1.11. Hyvinkään Shell-automaattiasema suljettiin teknisesti vanhentuneena.

Henkilöstötapahtumat

ALEPA

Kauppan esmiehen erikoisammattitutkinnon suoritti 13 myymäläpäällikköä ja koulutus päättyi opintomatkaan 15.-18.2.

1.1.-30.4 23 Alepan muutosvalmennukset.

20.3. Vuoden 2000 myymäläpäälliköksi valittiin Tuula Messala.

Keväällä Alepa järjesti yhdessä Miska Oy:n kanssa maahanmuuttajien työllistämiskurssin.

9.6. Henkilökunnan kesäjuhlat.

2.8. Kivenlahden Alepan avausvalmennus.

10.8. Kontulan Alepan avausvalmennus.

3.-4.9. Alepan henkilöstökoulutus Jollaksessa koko henkilökunnalle.

Syksyllä Alepa järjesti yhdessä Miska Oy:n kanssa pitkäaikaistyöttömille työllistämiskurssin.

PRISMA

Työaikojen kehittämisprojekti Prisma Jumbossa yhdessä Työterveyslaitoksen, Palvelualojen ammattiliiton ja Kaupan Työnantajaliiton kanssa alkoi maaliskuussa 2001 ja jatkuu vuonna 2002.

8.-31.1. Hyvinkään Prisman avausvalmennus.

28.2. Myyjän ammattitutkinnon suoritti 21 henkilöä.

5.3.-2.5. Keravan Prisman avausvalmennus.

12.6. Esimiesten kesäpäivä Vihdissä.

1.6.-31.7. Uusien työntekijöiden perehdyttämiskäytäntöjen ja -materiaalien yhtenäistäminen.

Järvenpään Prisman työvirepäivä Vierumäellä syyskuussa.

20.10. Henkilökunnan juhla Tiedekeskus Heureka.

S-MARKET

6.5. S-Market Paloheinän muutosvalmennus.

12.6. Esimiesten kesäpäivä Vihdissä.

5.8. S-Market Keravan muutosvalmennus.

1.9. S-market -ketjun henkilökunnan Villin lännen juhlat.

15.-16.10. S-marketin apulaismarketpäälliköiden työseminaari.

10.-11.10, 8.11. JA 15.11. S-marketin vuorovastaavien koulutuspäivät.

27.11. Vuoden S-marketpäälliköksi valittiin Ari Talso.

KETJURAVINTOLAT

25.1.-31.1. Ravintola Carizza henkilökunnan avausvalmennus.

13.2.-23.2. Hyvinkään Rosson henkilökunnan avausvalmennus.

7.5.-18.5. Tikkurilan Rosson henkilökunnan avausvalmennus.

9.-15.8. Kontulan Ale-Pubin henkilökunnan avausvalmennus

ERIKOISRAVINTOLAT

21.-22.4. Linnanmäen ravintoloiden avausvalmennus.

15.3.-15.5. Tsemppimittari käyttöön ja valmennukset 8 toimipaikassa.

25.7.-2.8. Ravintola Ctrl avausvalmennus.

30.8.-7.9. Ison Omenan ravintolamaailman avausvalmennus.

KOKO HOK:N YHTEISET HENKILÖSTÖTAPAHTUMAT

6.9. - 15.12. Koko henkilökunnan eurokoulutus. Yht. 3 800 henkilöä, 20 000 työtuntia.

1. - 30.9. Asiakasomistaja-tietokilpailuun vastasi 1232 henkilöä

1.1. - 31.12. Erilaisiin pitkiin yksilövalmennuksiin osallistui noin sata henkilöä

TUKITOIMINNOT

30.5. Työvire-päivä

Syyskuussa taloushallinnon ammattitutkinnon suoritti kolme ja talouspäällikkötutkinnon kaksi henkilöä.

ASIAKASOMISTAJATAPAHTUMAT

1.1. Lähtien asiakkaalla on ollut mahdollisuus liittyä jäseneksi maksamalla 0-33,64 € (0-200 mk) ja kerryttämällä osuusmaksu täyteen vuoden kuluessa jäseneksi hyväksymisestä.

1.1. Nukketeatteri Vihreästä Omenasta uusi etupartneri.

3.4. HOK:n edustajisto päätti 12 % koron maksusta vuoden 2000 osuuspääomalle. Maksettiin asiakasomistajille kesäkuussa.

1.7. Yhteistyö Spectra Car Washin kanssa päättyi.

8.7. Yhteistyö Hassen Matkojen kanssa päättyi.

25.9. HOK:n 200 000:s asiakasomistaja Heikki Saxell hyväksyttiin jäseneksi.

19.8.-30.9. S-ryhmän, HOK:n ja partneriyrytysten yhteinen Bonusta liikkeistäsi -kampanja.

1.12. Radiolinja HOK:n bonuspartneriksi.

1.12. Mäkitorppa Oy etupartneriksi.

YHTEYSTIETOJA

HOK

Hopeatie 2
Puh. (09) 188 3000
www.hok.fi

PRISMA

Helsinki

Malmintori
Malmin kauppatie 18
Puh. (09) 350 9260

Vantaa

Jumbo
Vantaanportinkatu 3
Puh. (09) 290 990

Tikkurila
Tikkuraitti 20
Puh. (09) 836 320

Muut

Järvenpää
Rantakatu 5
Puh. (09) 291 420

Hyvinkää
Kauppakuja 2
Puh. (019) 830 1201

Kerava
Kauppakaari 2
Puh. (09) 870 630

S-MARKET

Helsinki

Arabia, avataan 03/02
Hämeentie 111
Puh. (09) 756 2120

Sokos Helsinki
Metrotaso
Postikatu 2
Puh. (09) 622 0380

Herttoniemi
Kettutie 2
Puh. (09) 788 387

Jakomäki
Huokotie 1
Puh. (09) 347 8080

Kasarmitori
Kasarmikatu 19
Puh. (09) 622 6320

Konala
Hankasuontie 1
Puh. (09) 540 4040

Lauttasaari
Lauttasaarentie 28-30
Puh. (09) 696 2510

Malmi
Kirkkonyläntie 34
Puh. (09) 350 5440

Munkkivuori
Raumantie 1
Puh. (09) 506 2510

Paloheinä
Pakilantie 95
Puh. (09) 724 4741

Puotinharju
Korsholmantie 2
Puh. (09) 323 6614

Ruoholahti
Itämerenkatu 15
Puh. (09) 565 7140

Vallila
Aleksis Kiven katu 11
Puh. (09) 774 0350

Vuosaari
Mustalahdentie 4
Puh. (09) 321 6930

Columbus
Vuotie 45
Puh. (09) 343 4270

Espoo

Espoonlahti
Ulappakatu 1
Puh. (09) 809 1322

Matinkylä
Matinkatu 22
Puh. (09) 803 2405

Olari
Kuunkatu 3
Puh. (09) 887 0680

Tapiola
Länsituulentie 12
Puh. (09) 435 5580

Vantaa

Hakunila
Kannuskuja 2
Puh. (09) 876 6043

Korso
Maakotkantie 6
Puh. (09) 838 6060

Martinlaakso
Laajaniityntie 2
Puh. (09) 276 4100

Muut

Hyvinkää
Uudenmaanankatu 3
Puh. (019) 871 460

Järvenpää
Sibeliuksenkatu 12
Puh. (09) 279 8100

Kerava
Kauppakaari 17
Puh. (09) 274 6500

Klaukkala
Lepsämäntie 2
Puh. (09) 879 4033

Mäntsälä
Keskustie 10
Puh. (019) 687 2671

Tuusula
Hyrylänkatu 6
Puh. (09) 274 7250

ALEPA

Helsinki

Töölöntori,
avataan 4/02
Töölöntorinkatu 6

Vihernimenkatu
avataan 5/02
Vihernimenkatu 9

Asematunneli
Kaivokatu 8
Puh. (09) 657 032

Freda
Fredrikinkatu 56
Puh. (09) 496 729

Helsinginkatu
Helsinginkatu 18
Puh. (09) 753 8512

Herttoniemi
Hiihtomäentie 14
Puh. (09) 755 3308

Hämeentie
Hämeentie 25
Puh. (09) 712 455

Iso Roobertinkatu
Iso Roobertinkatu
21-25
Puh. (09) 641 345

Kamppi
Salomonkatu 19
Puh. (09) 693 2185

Katajanokka
Merisotilaantori 1
Puh. (09) 656 332

Kisahalli
Mannerheimintie 76
Puh. (09) 440 702

Konala
Kolsarintie 2
Puh. (09) 547 1283

Kontula
Ostostie 4
Puh. (09) 565 5210

Kruununhaka
Kirkkokatu 2
Puh. (09) 628 397

Käpylä
Koskelantie 19
Puh. (09) 777 3665

Laajasalo
Yliskyläntie 3
Puh. (09) 698 2420

Lassila
Kaupinmäenpolku 8
Puh. (09) 562 4754

Lauttasaari
Vattuniemenkuja 6
Puh. (09) 692 3072

Malminkartano
Puustellinpolku 5
Puh. (09) 532 203

Mannerheimintie
Mannerheimintie 102
Puh. (09) 241 5726

Maunula
Metsäpurontie 23
Puh. (09) 724 4405

Mellunmäki
Korvatunturintie 2
Puh. (09) 325 4952

Munkkiniemi
Solnantie 35
Puh. (09) 481 398

Myllypuro
Kivensilmänkuja 3
Puh. (09) 342 1790

Mäkelänkatu
Mäkelänkatu 54
Puh. (09) 750 253

Pakila
Pakilantie 48
Puh. (09) 724 2921

Pikku-Huopalahti
Mannerheimintie 170
Puh. (09) 477 1300

Pukinmäki
Säterintie 2
Puh. (09) 385 8607

Runeberginkatu
Runeberginkatu 58
Puh. (09) 446 893

Viiskulma
Pursimiehenkatu 4-6
Puh. (09) 625 977

Vuosaari
Ulappasaarentie 2
Puh. (09) 341 2645

Ympyrätalo
Siltasaarenkatu 18-20
Puh. (09) 701 6815

Espoo

Haukilahti
Ukkohauentie 11-13
Puh. (09) 452 3936

Kivenlahti
Merivirta 5
Puh. (09) 813 4960

Laajalahti
Kivuntie 22
Puh. (09) 541 8202

Leppävaara
Läkkisepänkuja 3
Puh. (09) 512 7203

Mankkaa
Mankkaanaukio 2
Puh. (09) 502 2007

Soukka
Soukantie 16
Puh. (09) 801 9452

Suvela
Sokinsuontie 4
Puh. (09) 805 3339

Vantaa

Hiekkaharju
Leinikkitie 22
Puh. (09) 873 3783

Koivukylä
Karsikkokuja 15
Puh. (09) 871 0220

Korso
Korsontie 5
Puh. (09) 872 2801

Länsimäki
Kilpakuja 1
Puh. (09) 556 152

Varisto
Riihitontuntie 2
Puh. (09) 854 8024

Muut

Hyvinkää
Uudenmaanankatu 70
Puh. (019) 432 880

Kerava
Lintulammenkatu 2
Puh. (09) 242 4550

Klaukkala
Liikekuja 1
Puh. (09) 8797 273

SENTTI

Hakaniemi
Viherniemenkatu 9
3/02 asti
4/02 alkaen
Vuosaari
Palautepuhelin
0800 90901

KETJU- RAVINTOLAT

ALE PUB

Helsinki

Public Corner
avataan 03/02
Mikonkatu 15
Puh. (09) 692 2322

Freda
Pohj. Rautatiek. 21
Puh. (09) 2709 1291
Public Corner
Puh. (09) 454 3533

Kontula
Ostostie 4
Puh. (09) 5655 2160

Espoo

Soukka
Yläkartanonantie 28
Puh. (09) 813 3500

Suvela
Sokinsuontie 4
Puh. (09) 805 1495

Muut

Hyvinkää
Uudenmaanankatu 4-6
Puh. (019) 430 648

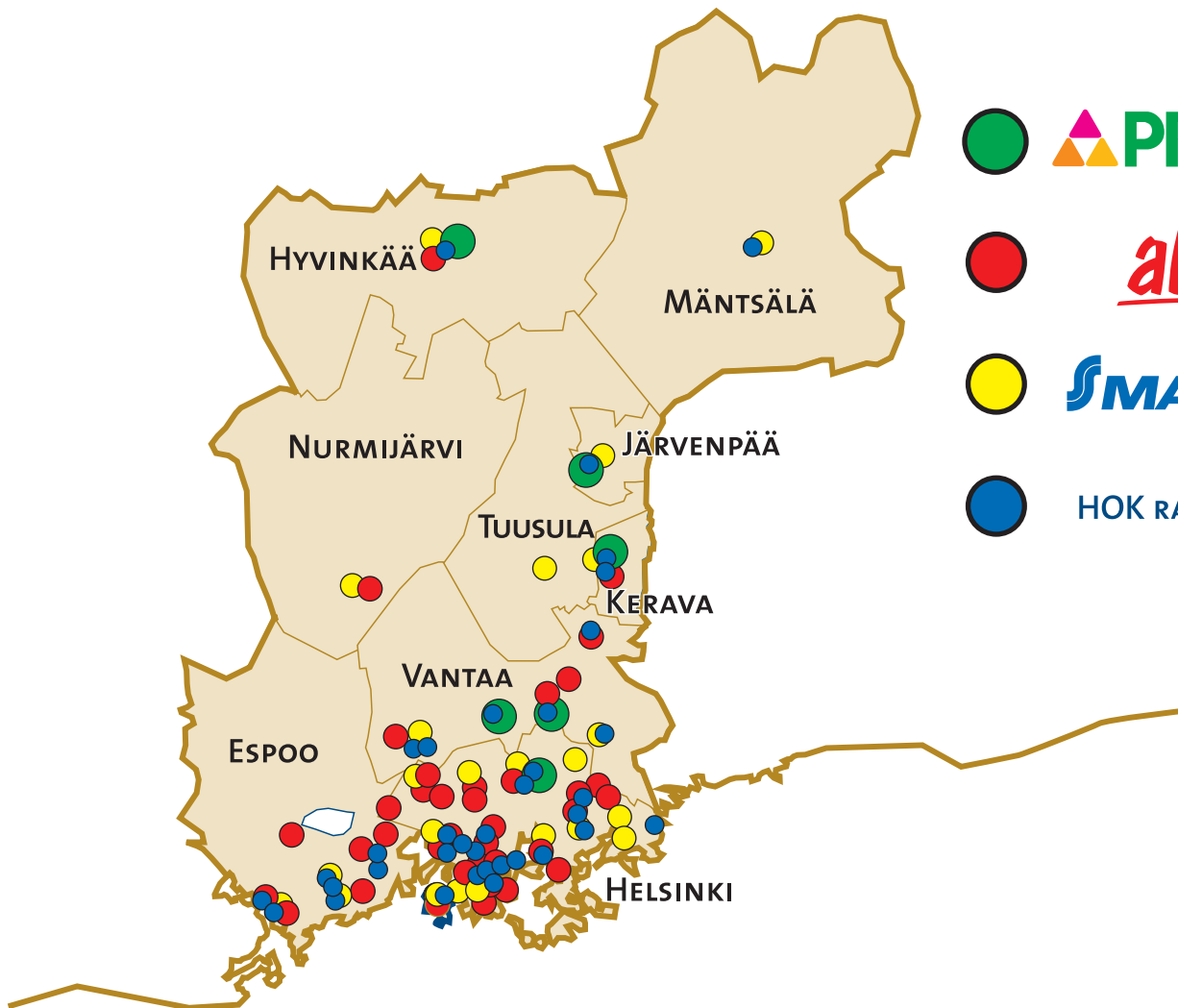
Mäntsälä, avataan 03/02
Osuustie 1
Puh. (019) 688 0533

CHICO'S

Helsinki

Itäkeskus
Itäkatu 3
Puh. (09) 343 1905

Keskusta
Salomonkatu 1
Puh. (09) 694 6875



Töölö
Mannerheimintie 68
Puh. (09) 493 591

Espoo

Iso Omenan ravintola-
maailma
Piispansilta 11
Puh. (09) 887 0810

Lippulaiva
Espoonlahdenkatu 4-6
Puh. (09) 7002 5461

Olari
Maapallonkuja 2
Puh. (09) 888 2626

Tapiola
Louhentie 2
Puh. (09) 455 1182

Vantaa

Jumbon ravintola-
maailma
Vantaanportinkatu 3
Puh. (09) 870 0100

Myyrmäki
Myyrämäenraitti 2
Puh. (09) 2709 0848

Muut

Hyvinkää
Uudenmaankatu 4-6
Puh. (019) 418 155

OLOHUONE- RAVINTOLAT

Helsinki

Herttuan Krouvi
Hiihtäjätie 1
Puh. (09) 788 224

Kivitorppa
Raumantie 1
Puh. (09) 553 259

Kolme Liisaa
Liisankatu 14
Puh. (09) 135 2162

Kuusihokki
Pihlajatie 34
Puh. (09) 477 2863

Myllyrenki
Kiviparantie 2
Puh. (09) 349 3165

Salve
Hietalahdenranta 11
Puh. (09) 603 455

Tilhenpesä
Meripihkatie 3
Puh. (09) 387 9194

Espoo

Taskumatti
Matinkylä
Matinkatu 22
Puh. (09) 803 2511

Vantaa

Carizza
Kaivosvoudintie 1
Puh. (09) 532 919

Piilopaikka
Hakunila
Laukkarinne 4
Puh. (09) 876 5959

PICKWICK PUB

Helsinki

99
Mannerheimintie 58
Puh. (09) 448 683

Annankatu
Annankatu 27
Puh. (09) 694 4471

Kaivokatu
Kaivokatu 10
Puh. (09) 622 4774

YHTEYSTIETOJA

Kalevankatu
Kalevankatu 51
Puh. (09) 694 8107

Malmi
Malmin kauppatie 18
Puh. (09) 345 5171

Munkkiniemi
Laajalahdentie 19
Puh. (09) 482 707

Espoo

Tapiola
Pohjantie 3
Puh. (09) 460 073

Vantaa

Korso
Korsonpolku 4
Puh. (09) 872 7972

Muut

Kerava
Kauppakaari 4
Puh. (09) 294 7411

Sir Winston
Järvenpää
Sibeliuksenkatu 12
Puh. (09) 286 622

Ukko-Munkki
Helsinki
Laajalahdentie 19
Puh. (09) 482 710

Rockwells
Kerava
Kauppakaari 15
Puh. (09) 2709 0840

Rosso

Helsinki

Citykäytävä
Keskuskatu 6
Puh. (09) 628 527

Malmi
Torikatu 3
Puh. (09) 350 6958

Tikkurila
Kielotie 12 – 14
Puh. (09) 857 3911

Vuosaari
Vuotie 45
Puh. (09) 341 1144

Muut

Järvenpää
Sibeliuksenkatu 19
Puh. (09) 279 3010

Hyvinkää
Prisma kauppakeskus
Kauppakuja 2
Puh. (019) 830 1600

Rosso EXPRESS

Espoo

Iso Omenan
ravintolamaailma
Piispanilta 11
Puh. (09) 887 0810

Vantaa

Jumbon ravintola-
maailma
Vantaanportinkatu 3
Puh. (09) 870 0100

PASTA EXPRESS

Citykäytävä
Keskuskatu 6
Puh. (09) 628 527

Iso Omenan
ravintolamaailma
Piispanilta 11
Puh. (09) 887 0810

Jumbon ravintola-
maailma
Vantaanportinkatu 3
Puh. (09) 870 0100

ERIKOIS- RAVINTOLAT

Helsinki

Amarillo
Mikonkatu 9
Puh. (09) 6860 000

Coffee House
Kaivokatu 8
Puh. (09) 622 2627

Mikonkatu 9
Puh. (09) 6860 0055

CTRL
Fredrikinkatu 48
Puh. (09) 694 0246

Grill Fish
Kaivokatu 6
Puh. (09) 270 72020

Heartbreakers
Mannerheimintie 5
Puh. (09) 622 0520

Kartano
Simonkatu 6
Puh. (09) 586 0710

La Tour
Mannerheimintie 5
Puh. (09) 684 0740

Linnanmäki-
ravintolat
Café Donitsi
Puh. (09) 7739 9265
Kapteeni Koukku,
Trattoria Italia,
Tivolikuja 1
Puh. (09) 7739 9243

Old Hat
Mannerheimintie 3
Puh. (09) 6844 9012

Papá Giovanni
Keskuskatu 7
Puh. (09) 622 6010



Praha
Mannerheimintie 5
Puh. (09) 6220 5216

Sokos Café
Mannerheimintie 9
Puh. (09) 631 771

Sports Academy
Kaivokatu 8
Puh. (09) 622 2627

Sports Academy Bar
Kauppakeskus Iso
Omena
Piispansilta 11
Puh. (09) 8870 8190

Spårakoff
C/O LaTour
Mannerheimintie 5
Puh. (09) 684 0740

System
Keskuskatu 4
Puh. (09) 2709 2690

Wanhan Tanssikellari
Mannerheimintie 3
Puh. (09) 684 4900

Espoo

Iso Omenan ravintola-
maailma
Chico´s, Pasta Express,
Coffee House, Spice
Ice, Rosso Express,
Hesburger
Piispansilta 11
Puh. (09) 887 0810

Vantaa

Jumbon ravintola-
maailma
Coffee House, Chico´s,
Hesburger, Spice Ice,
Rosso Express
Mövenpick, Pasta
Express
Vantaanportinkatu 3
Puh. (09) 870 0100

Muut

Hyvinkää
Upstairs Club
Uudenmaankatu 4-6
Puh. (019) 414 457

Järvenpää
Café
Rantakatu 5
Puh. (09) 292 1897
Hesburger
Rantakatu 5
Puh. (09) 292 1896

Mäntsälä
Neliapila
Osuustie 1
Puh. (019) 687 2338

POLTTO- NESTE- KAUPPA

Helsinki

ABC!
Jumbo
Automaattiasema
(Prisma Jumbo)

Konala
Automaattiasema
(S-market Konala)

Vantaa

Jakomäki
Automaattiasema
(S-market Jakomäki)

Muut

Hyvinkää
Automaattiasema
(Prisma Hyvinkää)

Klaukkala
Automaattiasema
(S-market Klaukkala)

Shell
Mäntsälä
Liedontie 35

Polttoöljymyynti
Puh. 0800 121316

HALLITUS, HALLINTONEUVOSTO JA EDUSTAJISTO

HALLITUS

Sijoitusjohtaja	Tuula Entelä (vpj)	Espoo
Toimitusjohtaja	Arto Hiltunen (pj)	Porvoo
Toimitusjohtaja	Tapio Kiiskinen	Helsinki
Toimitusjohtaja	Kimmo Manni	Helsinki
Varatoimitusjohtaja	Matti Niemi	Hyvinkää

HALLINTONEUVOSTO

			TOIMIKAUSIVUODET
Toimitusjohtaja	Harry Bogomoloff	Helsinki	2001-2003
Ravintolanjohtaja	Mika Elo	Helsinki	2001-2002
Erityisavustaja	Timo Jaatinen	Helsinki	1999-2001 ja 2002-2004
Toimitusjohtaja	Ilkka J. Kari	Espoo	2000-2002
Kotitalousopettaja	Heli Kuusela	Helsinki	1999-2001
Lääninrovasti	Jaakko Leinonen	Mäntsälä	2000-2002
Varatuomari	Jouko K. Leskinen (pj)	Helsinki	2000-2002
Kansanedustaja	Markku Markkula	Espoo	1999-2001
Valtотиетeen lisensiaatti	Sole Molander	Helsinki	1999-2001
Talousjohtaja	Tellervo Mäkelä	Nurmijärvi	2001-2003
Toimitusjohtaja	Tapani Mäkinen	Vantaa	2002-2004
Toimitusjohtaja	Heikki J. Perälä	Helsinki	1999-2001 ja 2002-2004
Toimitusjohtaja	Simo Pokki	Vantaa	2002-2004
Kansanedustaja	Riitta Prusti	Helsinki	2000-2002
Apulaismarketpäällikkö	Terttu Salonen	Hyvinkää	2001-2002
Maanviljelijä	Seppo Seuna	Tuusula	1999-2001 ja 2002-2004
Ylipormestari	Eva-Riitta Siitonen (vpj)	Helsinki	2001-2003
Maanviljelijä	Heikki Suomi	Nurmijärvi	2001-2003
Johtava lääkäri	Juha Teirilä	Helsinki	2001-2003
Kansanedustaja	Matti Vanhanen	Nurmijärvi	2002-2004
Kansanedustaja	Ben Zyskowitz	Helsinki	2000-2002

EDUSTAJISTO

Laborantti	Inkeri Ahola	Helsinki
Erikoissairaanhoitaja	Mervi Ahola	Hyvinkää
Marketpäällikkö	Kauko Ahtiainen	Espoo
Kansanedustaja	Eero Akaan-Penttilä	Espoo
Kansanedustaja	Pirjo-Riitta Antvuori	Helsinki
Kauppat.maisteri	Ilkka Arvola	Espoo
Lastenhoitaja	Hannele Autio	Vantaa
Emäntä	Kerttu Enroth	Hyvinkää
Henkilöstöpäällikkö	Ritva Erkama	Espoo
Toiminnanjohtaja	Petri Graeffe	Järvenpää

Agronomi	Heimo Haapamäki	Hyvinkää
Filosofian tohtori	Ilkka Hakalehto	Helsinki
Päätuottamus mies	Eila Hakanen	Helsinki
Kauppätiet.maisteri	Kirsti Handolin	Nurmijärvi
Kotitalousopettaja	Liisa Helin	Mäntsälä
Luokanopettaja	Anja Hinkkanen	Helsinki
Kirjailija	Esko Honkanen	Helsinki
Kotiäiti	Kirsi Huhtinen	Helsinki
Diakoni	Aulis Junes	Helsinki
Talousjohtaja	Leena Kaarni	Nurmijärvi
Kansanedustaja	Seppo Kanerva	Helsinki
Keittiömestari	Anna-Maria Kantola	Helsinki
Eriytisopettaja	Raili Kuusjärvi	Tuusula
Vakuutusylituomari	Lea Kärhä	Klaukkala
Eversti evp.	Pentti Laamanen	Helsinki
Myyjä	Hilkka Lahti	Vantaa
Kotitalousopettaja	Kaisa Laine	Mäntsälä
Palkanlaskentapäällikkö	Vuokko Lappalainen	Helsinki
Maat.-ja metsät.kand.	Leila Lehtovirta	Espoo
Koulun johtaja	Sirkka Lekman	Helsinki
Varatuomari	Irmeli Lemberg	Helsinki
Kauppat.maisteri	Johanna Lohivesi	Espoo
Kotitalousopettaja	Ritva Mantere	Tuusula
Varatuomari	Eeva-Liisa Moilanen	Helsinki
Vastaava työterveyshoitaja	Pirkko Mäkipää	Espoo
Päätuottamus mies	Siiri Nuutinen	Helsinki
Toimitusjohtaja	Simo Pokki	Vantaa
	tilalle v. 2002 alusta sairaanhoitaja Sirkka-Liisa Kähärä, Vantaa	
Oik.kand., KHT	Antti Rantalainen	Hyvinkää
Valt.maisteri	Pekka Silvola	Espoo
Projektipäällikkö	Erkki Sipilä	Helsinki
MAT	Riitta Suominen	Helsinki
Apulaismarkkettipäällikkö	Arja Suutari	Järvenpää
Sairaanhoitaja	Pirkko Telaranta	Helsinki
Maat.metsät.maisteri	Ulla-Marja Urho	Helsinki
Kansanedustaja	Matti Vanhanen	Nurmijärvi
	tilalle v. 2002 alusta taloustarkastaja Martti Kiviranta, Vantaa	
DI	Seppo Westerlund	Espoo
Opettaja, fil.kand.	Maila Viro	Vantaa
Rovasti	Esko Väyrynen	Kerava
Filosofian maisteri	Marjatta Väänänen	Helsinki
Verkställande direktör	Göran Åhman	Helsinki





HOK, Hopeatie 2, 00440 Helsinki, PL 53, 00441 Helsinki, Puhelin (09) 188 3000, Faksi (09) 188 3031
Asiakasomistajapalvelu, klo 8-20, Puhelin (09) 188 2188, hokaop@sok.fi, www.hok.fi