



KAUPAN LIITTO

# Ollaan ihmisiksi!

- Myös kaupassa

Jaana Kurjenoja



# Selvityksen taustaa

- Kaupan yritykset ovat eri yhteyksissä kertoneet Kaupan liitolle, miten heidän asiakaspalvelussa olevat työntekijänsä joutuvat usein kohtaamaan asiakkaiden epäasiallista, joskus jopa hyökkäävää ja törkeää käytöstä. Tästä palautteesta nousi tarve selvittää ilmiötä tarkemmin sekä kaupan että asiakkaiden näkökulmasta:
  - Onko ilmiö todellinen ja yleinen vai vain yksittäistapauksia;
  - Miten se näkyy kaupassa;
  - Ovatko asiakkaat huomanneet ja kokeneet samanlaista käytöstä kuin työntekijät.
- Kantar TNS toteutti otokseen perustuvan kuluttajakyselyn marraskuussa 2017.
  - Kysely toteutettiin internet-avusteisessa GallupForum-vastaajapaneelissa. Otos koostuu 2160:stä 15-79-vuotiaasta mannersuomalaisesta ja se kuvaa ennen kaikkea internetiä käyttäviä suomalaisia.
- Kaupan liitto toteutti marraskuussa 2017 jäsenkyselyn, jossa yritykset vastasivat työntekijöidensä kokemista häiriöistä.
  - Kyselyyn vastanneet jäsenyritykset työllistävät 34 029 työntekijää.
  - Kysely ei ole koko vähittäiskaupan alaa kuvaava otantaan perustuva tutkimus, vaan jäsenkysely. Siihen vastanneista yrityksistä kaikissa oli kärsitty joidenkin asiakkaiden epäasiallisesta käytöksestä.
- Pääekonomisti Jaana Kurjenoja Kaupan liitosta vastasi kysymyslomakkeiden sisällön suunnittelusta ja selvityksen toteutuksesta.



# Huhupuhetta vai todellinen ilmiö?

- Kuluttajien kokemukset muiden asiakkaiden aiheuttamista häiriöistä

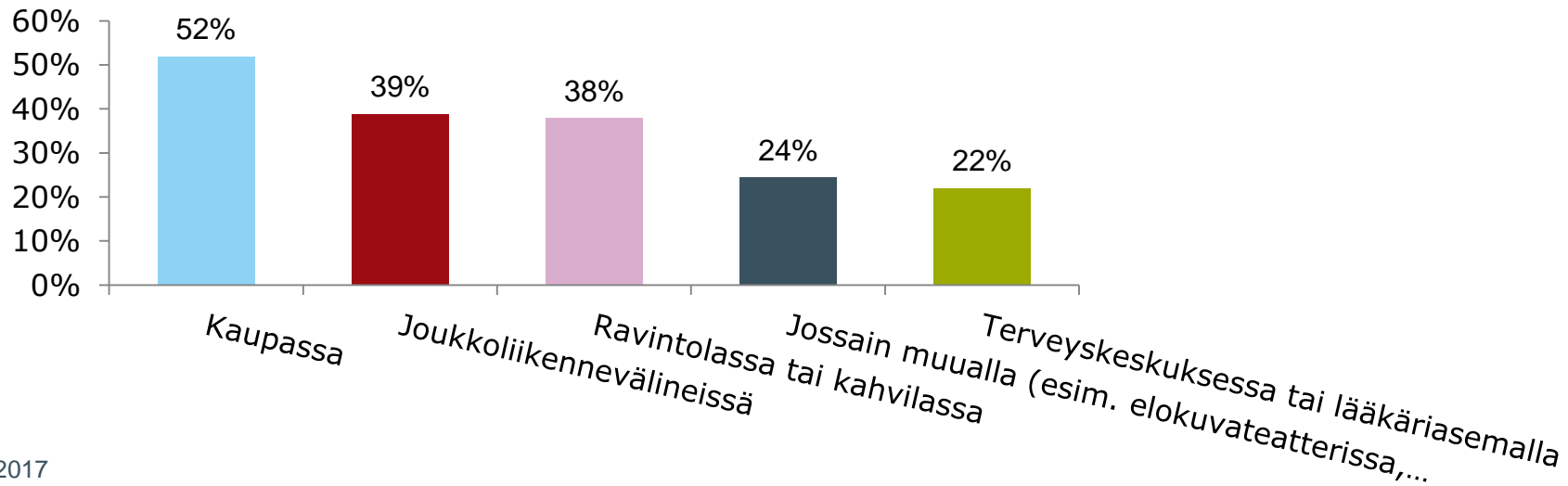


KAUPAN LIITTO

# Viimeisen vuoden aikana 30 prosenttia kuluttajista on törmännyt muiden asiakkaiden häiriköintiin erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa!

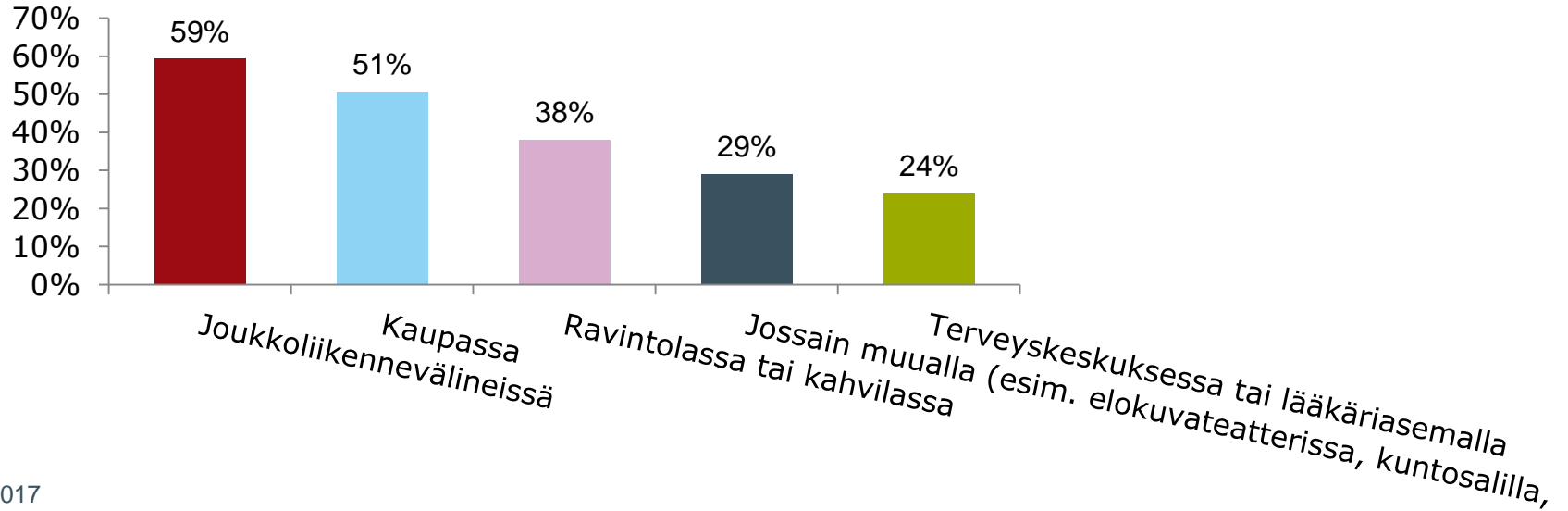
Missä viimeisen vuoden aikana on huomannut muiden asiakkaiden aiheuttavan häiriötä tai kohtelevan epäasiallisesti henkilökuntaa?

% epäasiallista käytöstä kohdanneista asiakkaista



# Pääkaupunkiseudulla tähän on törmännyt lähes 40 prosenttia asiakkaita!

Missä viimeisen vuoden aikana on huomannut muiden asiakkaiden aiheuttavan häiriötä tai kohtelevan epäasiallisesti henkilökuntaa?  
% epäasiallista käytöstä pääkaupunkiseudulla kohdanneista asiakkaista



# Useimmiten asiakkaiden todistama häiriö kohdistui henkilökuntaan

Minkälaisesta muiden asiakkaiden aiheuttamasta häiriöstä oli kyse?  
% häiriötä huomanneista asiakkaista



Pääkaupunkiseudulla henkilökunnan ja muiden asiakkaiden nimittely on yleisempää kuin muualla.



A blurred photograph of a busy supermarket aisle. In the foreground, a person in a dark jacket is walking towards the left. In the background, several people are pushing shopping carts, and a woman is seen from behind, wearing a patterned jacket and a red backpack, pushing a cart. The scene is filled with motion, suggesting a crowded and fast-paced environment.

Työntekijät kokevat joskus kovia!

- Kauppojen näkemykset asiakkaiden aiheuttamista häiriöistä



KAUPAN LIITTO

*Suurin osa asiakkaista on mukavia ja heitä on ilo palvella, mutta...*

*... varsinkin marketeissa ja tavarataloissa häiriköinti ja epäasiallinen käytös ovat yleisiä.*

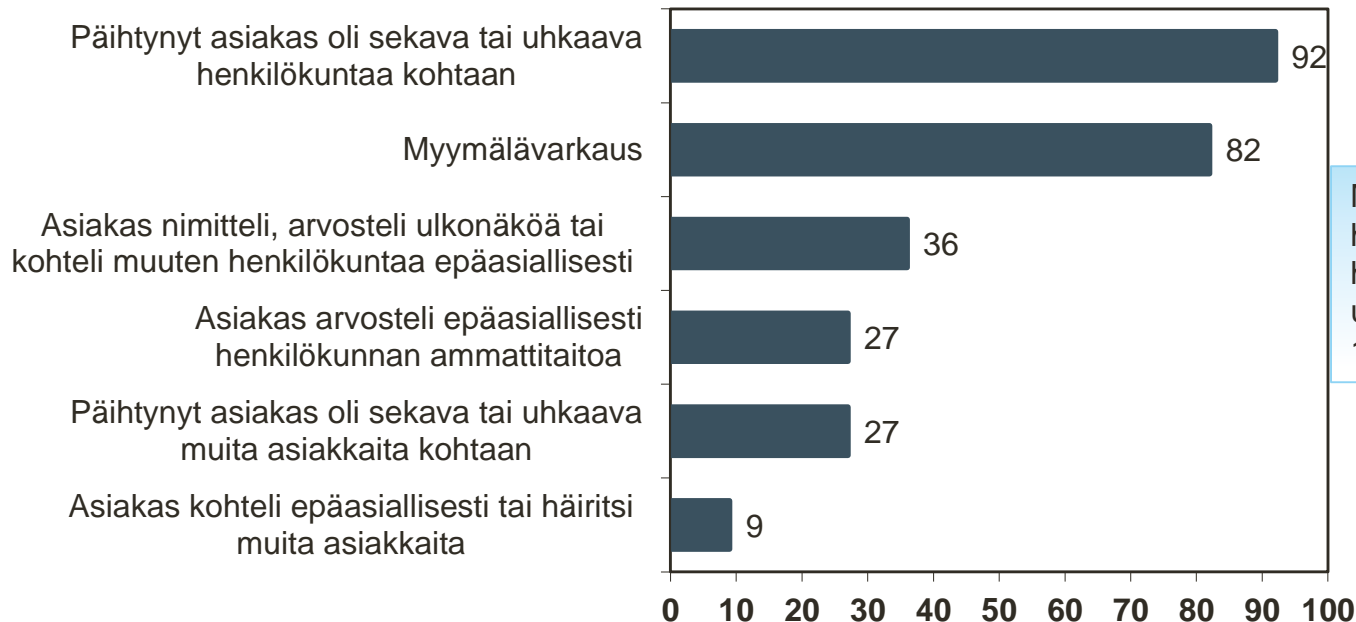


KAUPAN LIITTO



# Päihtyneet asiakkaat ja myymälävarkaat aiheuttavat eniten häiriöitä

Minkälaista epäasiallista käytöstä henkilökunta joutuu kaikkein useimmin kohtaamaan?  
% vastanneista kaupoista

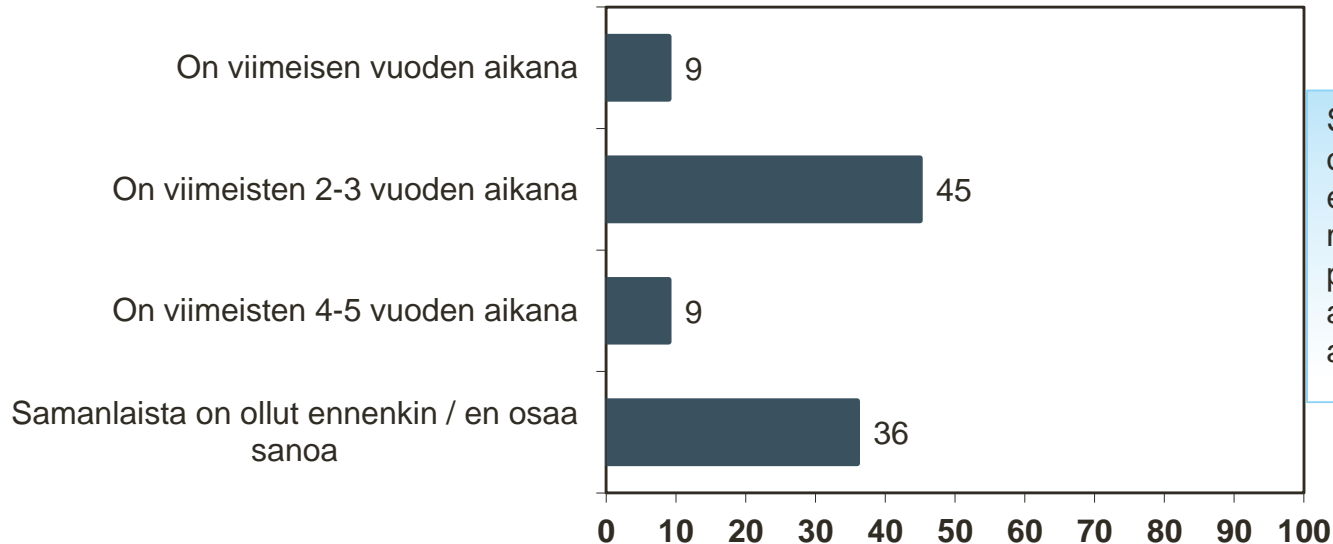


Myymälävarkaudet, häiriköinti ja muut häiriöt tapahtuvat useimmiten arkisin klo 18-21.

# Nimittely ja henkilökunnan haukkuminen ovat yleistyneet viime vuosina

Onko nimittely, haukkuminen ja muu epäasiallinen sanallinen käytös yleistynyt viime vuosina?

% vastanneista kaupoista



Sanallinen häiriköinti on yleistynyt enemmän kuin myymälävarkaudet tai päihtyneiden asiakkaiden aiheuttamat häiriöt.

# Asiakkaiden aiheuttamiin häiriöihin varaudutaan jo uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja jälkihoitoon panostetaan niin työterveydenhoidossa kuin esimiesten koulutuksessa

## Häiriöihin varaudutaan jo etukäteen...

*Uusia työntekijöitä perehdytetään siihen, miten uhkatilanteissa tai myymälävarkauksissa toimitaan.*

*Perehdytysjaksoihin on lisätty ihan erillinen turvallisuuskoulutus.*

*Aika ajoin pidetään henkilökunnalle infotilaisuuksia ja valmennuksia, joissa käydään etukäteen läpi toimintaohjeita eri tilanteissa.*

*Sisäisiä ohjeita on uudistettu ja lisätty aika ajoin.*

## ...ja jälkeensä tuetaan keskusteluihin ja ohjataan työterveydenhuoltoon.

*Tarjotaan mahdollisuus ja myös ohjataan työterveyshuoltoon ja työpsykologille.*

*Järjestetään henkilökunnan kesken erillisiä keskustelutilaisuuksia.*

*Järjestetään henkilökohtaisia keskusteluja esimiesten kanssa ja koulutetaan ja tuetaan esimiehiä näihin tilanteisiin.*

# Uutena ongelmana some!

**Some-häiriköinnin edessä kaupat ja työntekijät ovat voimattomia**

*Suurin osa epäasiallisesta käytöksestä työntekijöitä kohtaan tapahtuu nykyään somessa eikä kaupan tiloissa!*

*Henkilöstö ei pysty puolustautumaan, kun somessa aloitetaan kampanja jotakuta vastaan.*

*Somessa yritetään savustaa työntekijöitä ja uhataan yritystä boikoteilla. Yritys tutkii työntekijöiden käytöstä, muttei selvittelyjen jälkeenkään usein löydä virheitä. Sekä työntekijä että yritys ovat ihan mahdottomassa tilanteessa!*



KAUPAN LIITTO





## Lisätietoja:

**Jaana Kurjenoja**

pääekonomisti

Kaupan liitto

[jaana.kurjenoja@kauppa.fi](mailto:jaana.kurjenoja@kauppa.fi)

p. 040 820 5378

