



**Nämä asiat on hyvä
tietää, kun hankit
turvallisuuspalveluja**

REILA.

Enemmän kuin odotat.



Turvallisuuspalvelujen hankkiminen on yritykselle tärkeä askel. Tämä opas tarjoaa näkökulmia, jotka on syytä ottaa huomioon jo hankintaa suunniteltaessa.

Oppaasta löydät vastauksia mm. seuraaviin kysymyksiin

- **Milloin on oikea aika turvallisuuspalvelujen hankinnalle?** Ole ajoissa liikkeellä – Ennaltaehkäisy on taloudellisin vaihtoehto. Yritystoimintaa käynnistettäessä ja tulevia toimitiloja suunniteltaessa on syytä miettiä, miten turvallisuus pitää ottaa huomioon ja miten turvallisuuspalvelut voisivat siinä auttaa.
- **Turvallisuuspalvelu – investointi vai kulu?** Oikein kohdennettu ja mitoitettu turvallisuuspalvelu on järkevä investointi. Turvallisuuskumppanin on pystyttävä sopeuttamaan oma toimintansa asiakkaan tarpeeseen ja varmistamaan, että palvelun hankinnasta tavoiteltu hyöty myös saavutetaan.
- **Pelottava vartija vai hymyilevä asiakaspalvelija?** Vartija on vastuunsa tunteva asiakaspalvelija. Asiakkaat arvostavat turvallisuutta, häiriöttömyyttä ja luotettavaa toimintaympäristöä. Tästä syystä vartiointi parhaimmillaan edistää ja lisää asiointia.
- **Mitä asiakas voi vaatia turvallisuuspalvelujen tuottajalta?** Uskalla vaatia – Turvallisuuspalvelujen tuottajalta pitää vaatia luotettavuutta, toimitusvarmuutta ja turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön sekä turvallisuusteknologian vankkaa tuntemusta.

Sisällys

1. Hyvä aika miettiä turvallisuuspalvelujen hankkimista on nyt! 4
2. Mitä voin vaatia turvallisuuspalvelujen tuottajalta? 5
3. Oikein kohdennettu turvallisuuspalvelu on järkevä investointi 6
4. Turvallisuuspalveluissa löytyy vaihtoehtoja 8
5. Vartija on vastuunsa tunteva asiakaspalvelija 9





1. Hyvä aika miettiä turvallisuuspalvelujen hankkimista on nyt!

- Yrityksen kannattaa harkita turvallisuuspalvelujen hankkimista tai turvallisuus-kartoituksen teettämistä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa – mieluummin ennakkoiden kuin jälkikäteen toimien.
- Jo yritystoimintaa käynnistettäessä ja tulevia toimitiloja suunniteltaessa on syytä miettiä, miten turvallisuus pitää ottaa huomioon ja miten turvallisuuspalvelut voisivat siinä auttaa.
- Turvallisuuspalvelun tarve voi nousta esiin myös silloin, kun omassa toiminnassa tapahtuu muutoksia: kun toimitilat vaihtuvat, yritys uusii omaisuuttaan tai hankkii arvokkaita koneita tai laitteita.
- Tarve voi nousta myös asiakaspalvelusta: eteen tulee haastavia tilanteita, tai asiakkaalle syntyy häiriötilanteesta kielteinen palvelukokemus.
- Turvallisuuspalveluilla voidaan reagoida yllättäviin turvallisuutta vaarantaviin poikkeamiin tai muihin ongelmatilanteisiin.

2. Mitä voin vaatia turvallisuuspalvelujen tuottajalta?

- Turvallisuuskumppanilta pitää vaatia luotettavuutta, toimitusvarmuutta ja turvallisuuteen liittyvän lainsäädännön sekä turvallisuusteknologian vankkaa tuntemusta. Tarvittavat luvat, koulutukset ja perehdytykset pitää olla huolella hoidettuina.
- Osaava palveluntarjoaja tunnistaa, millaisia turvallisuusriskejä ja uhkia asiakkaan toimintaan voi liittyä, mitä asiakas tarvitsee ja miten palveluja voidaan parhaiten kohdentaa kuhunkin tilanteeseen.
- Palveluntarjoajan tulee myös ymmärtää asiakkaan toiminnan luonne. Silloin turvallisuuspalvelut voidaan sovittaa mahdollisimman hyvin tämän tarpeisiin.
- Ymmärrys asiakkaan toiminnasta saavutetaan hyvällä perehdytyksellä, palvelua yhdessä rakentamalla sekä kehittämällä osaamista pitkäjänteisellä yhteistyöllä.
- Turvallisuuskumppanin on pystyttävä sopeuttamaan oma toimintansa asiakkaan tarpeeseen ja varmistamaan, että palvelun hankinnasta tavoiteltu hyöty myös saavutetaan.





3. Oikein kohdennettu turvallisuuspalvelu on järkevä investointi

- Myymäläympäristössä turvallisuuspalvelun keskeinen tehtävä on ennaltaehkäistä varkauksia ja aiheetonta hävikkiä. Oikein kohdennettu turvallisuuspalvelu tukee häiriötöntä liiketoimintaa ja parhaimmillaan tuo myös lisäkäsia asiakaspalveluun.
- Asiakkaat arvostavat turvallisuutta, häiriöttömyyttä ja luotettavaa toimintaympäristöä. Tästä syystä vartiointi parhaimmillaan edistää ja lisää asiointia.
- Häiriötilanne voi jättää pitkäkestoisen jäljen asiakkaalle ja tuoda kielteistä näkyvyyttä mm. sosiaalisessa mediassa. Siksi häiriöiden ennaltaehkäisy vaikuttaa positiivisesti asiakastyytyvyyteen, yrityksen maineeseen ja sitä kautta lopulta myös liiketoimintaan.
- Turvallisuuspalvelua skaalaamalla ja kohdentamalla voidaan tehostaa olemassa olevia kustannuksia ja saada säästöjä aikaan.
- On tilanteita, joissa tarvitaan turvallisuushenkilö paikan päälle. Teknologiaa hyödyntämällä voidaan kuitenkin tunnistaa myös ei-kiireelliset tilanteet, joihin ei tarvita välittömästi henkilöresursseja.
- Palvelua voidaan skaalata myös toimintaympäristön muutosten mukaan, jos alueelle on esimerkiksi suunnitteilla tapahtuma tai muu erityinen tilanne. Mitä varhaisemmassa vaiheessa muutostarve tunnistetaan, sitä kustannustehokkaampi palveluratkaisu voidaan etsiä.
- Turvallisuuspalvelun palvelutasoa voidaan mitata mm. arvioimalla, kuinka ennaltaehkäisevät toimet estävät vakavimpien tilanteiden kehittymistä. Arvioinnin kohteena voi olla myös palvelun tuottama turvallisuuden tunne ja asiakkaan kokemukset. Palveluratkaisun toimivuutta arvioitaessa tärkeää on läpinäkyvä raportointi.

Jokainen palvelutarve on ainutlaatuinen


Kaikki ratkaisumme räätälöidään yhdessä asiakkaittemme kanssa





4. Turvallisuus- palveluissa löytyy vaihtoehtoja

- Palvelujen oikein mitoittaminen on kaiken a ja o. Benchmarkingin avulla voidaan hakea verrokkiratkaisuja muilta toimijoilta ja sitä kautta kuhunkin tarpeeseen parhaita vaihtoehtoja.
- Turvallisuuspalvelut on mahdollista toteuttaa myös monipalveluratkaisuin, joissa vartiijan tehtävään on yhdistetty erilaisia asiakkaan toimintaan liittyviä palvelutehtäviä. Näin mahdollisiin häiriötilanteisiin voidaan reagoida välittömästi, mutta palvelukustannukset pysyvät silti maltillisina.
- Palveluja voidaan tukea teknisillä ratkaisuilla. Erilaiset hälytysjärjestelmät, kameravalvonta ja kulunvalvonta mahdollistavat sen, että tieto yllättävistä tilanteista saadaan nopeasti myös etäältä. Tällöin voidaan myös arvioida, tarvitaanko välittömiä toimenpiteitä.
- Palvelua on mahdollista muokata kesken sopimuskauden. Vaikka se toisi hetkellisesti lisäkustannuksia, oikein kohdennettu palvelu on kuitenkin pitkällä aikavälillä parempi vaihtoehto kuin palvelu, joka ei täysin vastaa tarpeita.
- Jos kahdella tai useammalla yrityksellä on yhteisiä tiloja tai toimintoja, voi olla tarkoituksenmukaista ja myös kustannustehokasta hankkia yhteisesti myös turvallisuuspalveluja.



5. Vartija on vastuunsa tunteva asiakaspalvelija

- Jo lainsäädäntö tuo turvallisuusalan työntekijöille vaatimuksia, joiden tarkoitus on varmistaa henkilön soveltuvuus alalle. Vartijan peruskoulutukseen kuuluu tuntea lain vaatimukset ja tietää, miten erilaisissa tilanteissa voidaan niiden pohjalta toimia.
- Tämän lisäksi turvallisuuspalvelun tarjoaja voi varmistaa omilla rekrytointi- ja perehdytyskäytännöillään, että asiakas voi jokaisessa toimeksiannossa luottaa työntekijöiden osaamiseen ja oikeanlaiseen asenteeseen.
- Vartijan pitää pystyä toimimaan erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Asiakas ja kohdehenkilö on kohdattava yllättävissäkin tilanteissa siten, että vältetään ajautumista turhiin eskalaatioihin tai voimankäyttötilanteisiin.
- Vartija on vastuussa toimeksiantajalle siitä, että hän hoitaa tehtävänsä sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja lainsäädäntöä noudattaen. Vartijalla on kaikissa tilanteissa myös erityinen vastuu ottaa huomioon kohdehenkilön ja muiden paikallaolijoiden turvallisuus ja oikeudet.
- Vartijalta on vaadittava nuhteettomuutta, oikeudenmukaisuutta sekä ymmärrystä oman toiminnan merkityksestä. Lisäksi tarvitaan hyvää ongelmanratkaisukykyä, joka tuottaa oikeita, turvallisuutta lisääviä ratkaisuja eri tilanteissa.
- Vartijan on oltava henkilönä helposti lähestyttävä. Jotta tilanteet pystytään ratkaisemaan ennakoivasti, pienetkin huomiot ja kysymykset henkilöstön tai asiakkaiden suunnalta voivat olla tärkeitä ja auttaa tunnistamaan riskejä tai turvallisuuspuutteita.
- Kun vartija on olemukseltaan varma, palveluhenkinen ja ammattimainen, hän herättää ympäristössään turvallisuuden tunnetta ja luottamusta.

Reila – Enemmän kuin odotat

Reila on moderni turvallisuuspalvelujen tuottaja

- Reilan lähtökohtana on halu tehdä asioita uudella tavalla ja tuoda uudenlaista ajattelutapaa turvallisuusalalle. Samalla haluamme oppia nykyisistä toimintatavoista ja vahvistaa hyviä käytäntöjä.
- Tämä näkyy erityisesti tavassamme tehdä yhteistyötä asiakkaan kanssa ja muotoilla palvelu tämän liiketoimintaan ja tarpeisiin sopivaksi. Tähän hyvän pohjan tarjoaa mm. Vahva ja pitkäaikainen vähittäiskaupan tuntemuksemme.
- Raportointi ja läpinäkyvyys lisäävät luottamusta palveluntarjoajaa kohtaan. Kun palvelut kohdennetaan riskin ja aidon tarpeen mukaan, asiakas saavuttaa pitkässä juoksussa kaikkein eniten.
- Turvallisuusalan uudistamisessa pyrimme tuomaan teknologisia ratkaisuja vahvasti mukaan palvelutuotantoon.
- Haluamme myös toimia siten, että turvallisuusala näyttäytyy kiinnostavana uravaihtoehtona nykyisille ja tuleville osaajille.

Ihmiseltä ihmiselle

Alan paras ja motivoitunein henkilöstö on asiakkaamme merkittävin etu

Reilan tavoitteena on asiakkaiden, kuluttajien ja työntekijöiden parempi suoja ja viihtyvyys.

Reila tarjoaa henkilöstölleen urapolku- ja koulutusmahdollisuudet, vaativat ja mielekkäät tehtävät – sekä lisäkorvauksen monipuolisesta työstä ja parhaat työsuhde-edut.



Vastuullisuus näkyy arjen työssä

- Reilassa vastuullisuus on osa jokapäiväistä toimintaa. Siihen selkänöjan tarjoaa S-ryhmän vahva vastuullisuustyö, joka vaikuttaa myös Reilan toimintaan hyvin laajasti.
- Vastuullisuus näkyy meillä isoissa ja pienissä valinnoissa, kuten toimitilojen energiaratkaisuissa ja laitteiden tai vaikkapa työvaatteiden valinnassa.
- Myös kentällä vastuullisuuden merkitys kasvaa koko ajan. Pyrimme vastaamaan asiakkaan odotuksiin myös vastuullisuuden näkökulmasta. Mittaamme omaa toimintaamme ja tuomme esille sen vaikutuksia.
- Turvallisuusalalla vastuullisuuteen liittyy myös vahvasti luottamus oikeanlaiseen toimintaan sekä ymmärrys lainsäädännöstä ja sen mukanaan tuomista velvoitteista.



Varaa maksuton turvallisuuskartoitus!

Innostuitko lukemastasi tai jättkö pohtimaan yrityksesi turvallisuusasioita? Varaa aika maksuttomaan turvallisuuskartoitukseen! Vain 20 minuuttia kestävä kartoitus antaa eväät lähteä kehittämään yrityksen turvallisuutta joko itsenäisesti tai asiantuntevan kumppanin avulla.

reila.fi/turvallisuuskartoitus

Lari Meronen

Myyntipäällikkö

lari.meronen@reila.fi

040 085 3393

reila.fi

REILA ■

Enemmän kuin odotat.