

SÜGIS 2022

**coop**  
120

COOP EESTI TÖÖTAJATE JA KLIENTOMANIKE AJAKIRI

# TEATAJA

**ESIMENE  
A-ENERGIAKLASSI**  
Maksimarket avas  
uksed Viljandis

Coopi  
**VIIS PARIMAT**  
teenindajat

Pank aitab  
Coopi töötajatel  
**TARGALT SÄÄSTA**

**HARJUTUSED:**  
Kui selg jälle  
valutab

Aasta parim  
klienditeenindaja  
**KERLI PÄRNA:**  
iga päev on uus!

# Coop on kohalik nagu sina ja su naabrid



**RANNO PAJURI**  
COOP EESTI  
KESKÜHISTU  
TURUNDUSDIREKTOR

**V**iimast aastakümnet Coopi 120-aastasest ajaloost tuleb kahtlemata pidada kiire arengu kümnendiks, mille jooksul on saavutatud väga palju. Ilmselt on õigus ühel meie ühistu juhil, kes mulle omavahelises vestluses ütles, et üks peamine edutegur selleks on olnud ühtse kaubamärgi Coop kasutuselevõtmine 2016. aastal.

Coopi senine juhtmõte – viime elu edasi igas Eestimaa nurgas – on teeninud meid hästi ja toonud brändile nii tuntuse kui ka tõstnud selle kõige meeldivama jaekaubandusketi staatustesse. Samas tähistab see vaid üht tahku Coopi olemusest ja on hakanud jääma meile pisut kitsaks. Aeg on tuua meie bränd kaugetest Eesti nurkadest naabruskonda, kus on meie kliendid ja meie äri. Naabruskond võib olla nii maal kui ka linnas ja selle määratlevad kohalikud inimesed.

Möödunud suvel toimunud Coop Foorumi pühendasime kogukondliku majandusmudeli tutvustamisele, sest meie teistsugune toimimine eristab Coopi kõikidest teistest kaubandusketti-

dest. Kogukondliku ettevõtluse peamine märksõna on koostöö ja seda nii inimeste ja ettevõtjate vahel kui ka kogukonnas laiemalt. Just seda tahku on vaja ka Coopi brändikommunikatsioonis edaspidi rohkem avada, et meie tarbijad teaksid ja mõistaksid, et valides oma igapäevasteks ostudeks Coopi kaupluse, osalevad ka nemad kogukonna elu edendamises. Kui kõik muud tingimused on samad, võib see teadmine olla kaalukeeleks, miks klient meie kauplust eelistab.

Reklaam on kommunikatsioonivahend, mis nõuab väga hoolikat sõnade valikut, sest sõnum peab väljendama edasi antavat mõtet väga täpselt ja võimalikult lühidalt. Kuidas iseloomustada kedagi, kes tunneb oma kogukonda ja tegutseb selle nimel, et viia oma kodukohas elu edasi, ja kes on oma selle sõna kõige paremas tähenduses? Ta on kohalik nagu sina ja sinu naaber.

Ka Coop on kohalik, ühendab inimesi, edendab elu ja annab omadele tagasi – need pole pelgalt ilusad sõnad, vaid peegeldavad täpselt seda, mida Coop on ja teeb.

Minu Coop



**JANA OLESK**  
COOP TARTU  
TARTU KVARTALI  
MAKSIMARKETI MÜÜGIJUHT

**Coop Tartu Kvartali Maksimarketis alustasin tööd 2019. aasta oktoobris klienditeenindajana, seejärel võtsin juurde rolli vahetusevanema asendajana ja 2020. aasta mai kuus asusin täitma kaupluse müügi juhi ametit.**

Pärast keskkooli lõpetamist õppisin juuksuriks, aga juuksurina jõudsin töötada ainult ühe lühikese aasta, sest mul sündis tütar ja olin mõned aastad kodune. Taas töölelu naastes tegin karjääripöörde ja valisin uueks valdkonnaks kaubanduse. Töötasin erinevates kaubandus- ja tootmisettevõtetes nii kassapidajana kui ka laojuhatajana. Edasi liikusin Atria lihatööstusesse tootmise planeerijaks. Seal olid põhiklientideks Eestis tegutsevad kaubandusketid, kellest suurim oli Coop – see oligi minu esimene tööalane kokkupuude Coopiga. Mis sest, et planeerija töö oli väga vastutusrikas, see meeldis mulle ikkagi väga!

Esimest korda soovisin Tartu Coopi tööle tulla kohe pärast lihatööstusest koondamist, mil avati uus Kvartali Maksimarket. Kandideerin müügijuhiks, aga kahjuks sel korral ei õnnestunud mul kohta endale saada ja leidsin töö Selveris kategooriajuhina. Sellele vaatamata jõudsin mõned aastad hiljem Coopi ja Kvartali Maksimarketisse tööle. Olen

südamest tänulik Kvartali Maksimarketi juhatajale, kes mind märkas ja usaldas. Ta pakkus mulle üsna pea suurema vastutusega ametikohti: alguses vahetusevanema asendaja ja seejärel müügi juhi rolli.

Minu tuttavate ja endiste töökaaslaste seas töötavad mõned inimesed ka Coopis ja nendelt saadud positiivne tagasiside oli abiks Coopi kasuks otsustamisel. Seda, et tegemist on hea ja meeldiva tööandjaga, tõestab see, et Coopis on palju pika staažiga töötajaid. Mulle oli oluline, et Coopi on esile tõstetud kui kõige paremat tööandjat kaubanduses. Töötajana saan seda nüüd omast kogemusest kinnitada.

Mulle meeldib, et Coopis väärtustatakse oma töötajaid. Kui vabaneb mõni ametikoht, siis esimesena pakutakse seda alati meie oma töötajatele. Mulle on oluline ka see, et Coopis saab läbida erinevaid koolitusi, siin on kaasaegne töökeskkond, motiveeriv töötaas, erinevad soodustused ja hüved ning vajadusel saan teha kaugtööd. Mul on hästi tore olla kolleegid ja meie kokkuhoidev meeskond on väärtus omaette. Tore on ka ühisüritused – suvepäevad ja jõulupidu.

Juba kliendina arvasin, et Coop on kõige parem kaubanduskett Eestis, ja nüüd siin töötades olen minagi osake sellest!

# Parimad Coop'i kauplused on selgunud!



## 2022 III kvartali parimad kauplused

**coop** | Maksimarket

- 1 Paide Maksimarket
- 2 Pärnu Maksimarket
- 3 Kvartali Maksimarket

**coop** | Konsum

- 1 Melliste Konsum
- 2 Loka Konsum
- 3 Puhja Konsum

**coop** Kauplus

- 1 Kanepi kauplus
- 2 Värskä kauplus
- 3 Martna kauplus

## Palju õnne kõikidele võitjatele!

**coop**  
AKADEEMIA

KEIDI MÄGI  
E-KOOLITUSKESKKONNA  
ARENDAJA

Foto: Sander Kaida



Coop Akadeemia on mitmekülgne õpikeskkond, mis aitab uuel töötajal edukalt kohaneda, hoogustab ametialast arengut ning pakub igapäevatoos kindlustunnet ja põnevust uutest väljakutsetest. Määratud koolitusi saab läbida e-õppena ja vahetult kohtudes ning seeläbi rakendada erinevaid õppimisviise: lugemise ja vaa-

## Coop Akadeemia **paindlik** õpikeskkond toetab ametialast edu

tamise ning kuulamise ja märkmete tegemise meetodeid. Erinevad õppimisviisid ja keskkonnavahetus täiendavad üksteist ning mitmesugune õppevorm aitab õpitud parimal viisil kinnistada.

E-koolituskeskkonnast leiab põhjalikud materjalid paljude ametikohtade tööprotsessidest. Huvitavad interaktiivsed elemendid ning õppeteksti toetavad pildid ja videod aitavad vajalikku materjali lihtsasti omandada. Vabadus läbida koolitused sobival ajal ja kohas ning võimalus läbitud materjale alati uuesti vaadata on kindlasti e-õppe tugevus.

Coop Akadeemias on erinevad ametialased koolitused ja lisaks veebiseminare, mille läbimine on vabatahtlik.

- Tere tulemast Coop'i!
- Töö kaupluses – üldteave
- Töö kaupluses – toidukauplus
- Toiduhügieen
- Teeninduse ABC
- Kaupade väljapaneku koolitus
- Hinnateave ja turundusmaterjalide kasutamine
- Müügiühtsused
- Coop Pank ja Coop kliendikaardid
- Coop Sula
- Coop Loto
- Nutikassa

- Puu- ja köögiviljade e-koolitus
  - Tunne kaupa: lõikelilled ja potitaimede müük
  - Coop Pitsa
  - Kaardimaksete turvalisuse ja küberhügieeni koolitus
  - Turvalisuse koolitus
- Ajal, mil oleme harjunud üksteisega suhtlema veebi vahendusel, on kontaktkoolitusteks kokkutulemine hea vaheldus. Koolitajad on oma ala professionaalid, kellelt küsida täiendavaid küsimusi ja ammutada väärtuslikke teadmisi. Kontaktkoolitusel saab end igakülselt proovile panna, lahendada ülesandeid individuaalselt ja meeskonnaga ning end analüüsida. Vahetu vestlemine üksteisega ja kogemuste jagamine annab toetava tunde. Tööstalast enesekindlust aitab kasvatada ja hoida uute teadmiste omandamine ning vanade meeldetuletamine.
- Teeninduskoolitus I–IV moodul, koolitaja Ruta Vainaru
  - Juhtimiskoolitus I–IV moodul, koolitajad Kerstin Jaani ja Mihkel Reinsalu
  - Puu- ja köögiviljade koolitus, koolitaja Ingrid Vesmes
  - Veinikoolitus, koolitaja Kalev Vapper
  - Coop Panga koolitused, koolitajad Coop Panga esindajad

## Coopi esimene A-energiaklassi Maksimarket avas ukseid Viljandis

1. septembril avas ukseid Coop Viljandi Männimäe Maksimarket, mis on Coopi ridades juba 15. hüpermarket ja ühtlasi kõige energiasäästlikum.

2166 ruutmeetril on lisaks suurele kaubavalikule võimalik osta kaupluses küpsetatud pagaritooted, värskendada end kohapeal pressitud apelsinimahla või kohviga ning tasuda kõikide ostude eest mugavalt nutikassas. Uue kaupluse avamisega lõi ühistu piirkonda 50 uut töökohta.

Kaupluse katusel töötab 100 kW koguvõimsusega päikesejaam. Lihtsamini öeldes tähendab see, et paigaldatud päikesepaneelidega saab toota sama palju elektrienergiat, kui kasutab keskmiselt paarkümmend kodumajapidamist.



## Coop Eesti Keskühistu on uue juhatuse esimehe otsingul

Kolm aastat Coop Eesti Keskühistut juhtinud Alo Ivask lahkus oktoobris pärast ametiaja lõppemist juhatuse esimehe kohalt, kuid jätkab tööd Coop Panga nõukogu esimehena kuni volituste lõppemiseni järgmise aasta mais.

„Coop on tõenäoliselt Eesti parim näide koostööst, kus piirkondlikud tarbijaühistud on oma jõud ühendanud nii kauba sisseostmisel, logistika korraldamisel, arendustegevuses kui ka turundamises ning kasvanud tänu sellele suuremaks kui välismaised ketid või börsifirmad. Tähistasime tänavu Coopi 120. sünnipäeva, mis näitab, kui jätkusuutlikult ja edukalt võib kogukondlik majandusmudel traditsioonilise kaubandusega võrreldes tegutseda,“ ütles Ivask.

Alo Ivask valiti Coop Eesti Keskühistu juhatuse esimeheks 2019. aasta oktoobris ning ametiaja lõppedes otsustas ta järgmiseks kolmeaastaseks perioodiks mitte kandideerida, et võtta aega endale ja perele.

## Coop on Eesti parima teenindustasemega kauplusekett

Juunis ja juulis viis uuringufirma Dive läbi valdkonnauuringu ja selgitas välja parimat teenindust pakkuvad toidukaupluste ketid. Parima teenindustasemega toidukaupluste ketiks valiti Coop.

Teeninduskvaliteedi uuring viidi läbi *mystery shopping* ehk testostude meetodil. Külastusi Coopi kauplustesse tehti kokku kümme ja testostud toimusid Tallinnas, Tartus, Pärnus, Viljandis ja Narvas. Testkliendi ülesanne oli hinnata kolme teenindajat: küsida saaliteenindajalt infot letis müüdavate toodete kohta ja paluda abi mingi toote leidmisel ning küsida infot kassateenindajalt tavapärase ostu eest tasumise situatsioonis. Lisaks jälgiti kaupluse ja selle ümbruse korda ja puhtust, hinnasiltide ning toodete asetust ja korrektust. Suur tänu meie usinatele töötajatele!

## Eesti toidu kuu suurendas Coopis kodumaise kauba müüki

Septembris toimunud Eesti toidu kuul kasvaskodumaiste kaupade müük võrreldes välismaiste kaupade müügiga ligi kaks korda rohkem, selgus Coop Eesti analüüsist.

Coop Eesti Keskühistu ostudirektori Oliver Risti sõnul analüüsiti septembris kampaanias olnud kaupade müügikasvusi ning selgelt tuli välja, et huvi Eesti toidu-kaupade vastu on oluliselt suurem, kui selle päritolu esile tõsta. „Juba täna müüb Coop Eestis kõige rohkem kodumaist toidukaupa, kuid soovime, et see osakaal kasvaks veelgi,“ ütles Rist.



Eesti toidu kuu raames valis Coop septembriks kampaaniatesse võimalikult palju Eesti tootjate ja kohalikust toorainest toodetud kaupu ning nende päritolu toodi tavalisest rohkem esile nii Coopi kauplustes kui ka kliendilehtedes „Ma armastan Eesti toitu“ siltidega. „Sisuliselt tähendab see kampaania, et aitame oma klientidel teha teadlikumaid valikuid, et ostukorvi lisatav kaup oleks kohalik, värske, võimalikult väikese keskkonnajalajäljega ja aitaks kaasa kodumaise toidutootmise arengule,“ lüsis Rist.

Iga aasta septembris toimuv Eesti toidu kuu on Maaeluministeeriumi algatatud.

# Maalehe lugejad valisid kogukonna hingeks Coopi töötaja

Selle aasta kevadel alustas Maaleht koostöös Coopiga Eestimaa pealt kogukonna hinge otsimist. Tasavägise hääletuse tulemusena krooniti kogukonna hingeks meie oma Lilia Urb Lihula Coop Ehituskeskusest.

**K**ogukonna hinge projekti eesmärk oli Eestimaa pealt üles leida ja tunnustada neid tublisid kogukonna liikmeid, kes oma kodukandi heaolu eest hoolt kannavad. Kogukonna hinged on need inimesed, kes viivad edasi oma kodukandi elu, korraldavad kohalikke ühistegevusi ja kaasavad teisigi aktiivseid ümbruskonna inimesi. Nad puhuvad elu sisse algatustele ja projektidele ning hoolitsevad selle eest, et elu kodukohas aina paremaks läheks.

Esimest korda toimunud konkursile saadeti vihjeid kogukonna sütitajate ja piirkonnale elu sisse puhujate kohta. Ühtekokku esitati ligi 150 ettepanekut kohalikest, kelle entusiasmi ja algatusvõimet on kogukond märganud. Sündantsoojendav on näha, et heade ja ettevõtlike inimeste panust märgatakse.

Tunnustust väärivad kõik aktiivsed kogukonna hinge konkursile esitatud kandidaadid, kuid žüüri ülesanne oli valida välja kümme kõige inspireerivamat lugu ja inimest. Sõelale jäänud nominente esitleti avalikkusele Maalehe ja Coopi sotsiaalmeedia vahendusel ning lugejad said neile oma hääle anda. Ühtekokku anti konkursil üle 15 000 hääle. Suur hääle arv näitab, et inimesed hoolivad enda kogukonnast ja ümbrusest ning tahavad kohaliku elu eestvedajaid tunnustada.

Meie suureks rõõmuks pälvis kogukonna hinge tiitli meie oma Coopi töötaja Lilia Urb. Lilia kodukant asub Kõmsi külas, kus ta igapäevaselt kohalike eluolu eestvedamise ja ümbruskonna korrastamisega tegeleb. Lilia algatusel on Kõmsi külas valminud mänguväljak, püstitatud rulapark, värvitud lasteaed, alustatud külamaaja ehitusega ja hangitud kultuurimaja lavale uued kardinad. Sellise ettevõtliku ja tragi kogukonnaliikme üle tunneks ilmselt rõõmu iga naabruskond.

Lisaks sellele, et Lilia Urb pärjati kogukonna hinge tiitliga, said Kõmsi küla elanikud auhinnaks uhke simmani. Coop koos Maalehega kinkis Liliale ja külaelanikele mõnusa koosviibimise, kust ei puudunud muusika ega tants. Pidu oli meeolukas ja jääb kindlasti pikaks ajaks meelde.



Kogukonna hinge laureaat Lilia Urb, Coop Eesti Keskühistu juhatuse esimees Alo Ivask, Maalehe peatoimetaja Hindrek Riikoja Foto: Sven Arbet



Foto: Siim Solman

# Aasta parim klienditeenindaja

## Kerli Pärna:

### iga päev on uus!

Kerli Pärna (36) võitis Coop Akadeemia korraldatud aasta klienditeenindaja konkursi. „See oli ootamatu, aga samas ma ootasin ka võitu, muidu poleks ju üldse osalenudki,“ ütleb ta.

**K**erli on Rapla Konsumis vanemmüüjana töötanud juba neli aastat. „Aeg läheb ruttu,“ ütleb ta. Enne seda töötas ta Rapla bensiinijaamas. Sealt tuli aga lahkuda, sest kahe lapse emal on üsna keeruline öiseid vahetusi teha. „Graafikud läksid nii käest ära, sest sel ajal oli suur tööjõupuudus.“ Julguse lahkuda andis abikaasa, kes ütles, et kuidagi saadakse ikka hakkama. „Olin

kuu aega töötanud ja eks see ikka tekitas minus kummalisi tundeid, sest mina ei toonud ju perre midagi sisse.“

#### PROOVIMA PEAB

Töötuks olemise aeg sai aga ruttu läbi, sest mees märkas peatselt Konsumi poe vanemmüüja tööpakkumist ja soovitas Kerlil kandideerida. „Ma olin ise ka juba selle aja peale seda kuulutust näinud,

kuid mõtlesin, et pole varem ikkagi täpselt sellist tööd teinud ja äkki ma ei sobi. Mees andis aga julguse kandideerida, öeldes, et peaksin vähemalt proovima – kui saad, siis saad, ja kui ei saa, siis oled vähemalt proovinud.“ Varsti pärast kandideerimist kutsutigi Kerli töövestlusele. „Meil on hästi tore personalijuht Ingrid, kes kutsus mind kohe ametit õppima,“ meenutab Kerli.

Parima klienditeenindaja tiitli üle on Kerlil väga hea meel. Ta on samast konkursist osa võtnud ka eelmisel kahel aastal. Kolmanda korraga aga tuli võit koju. „See oli ootamatu, aga samas ma ju ootasin ka võitu, muidu poleks üldse osalenudki,“ ütleb ta ausalt. Sellised konkursid meeldivad Kerlile, sest panevad

## Üldplaanis oleme ju kõik klienditeenindajad, alustades koristajast, lõpetades pangajuhiga.

tema sõnul aju teistmoodi tööle ja toovad igapäevaellu elevust. „Ikka on ju põnev teha midagi teisiti, panna ennast proovile ja mõelda, et kuidas mul läks.“ Kõige keerukam oli tema jaoks viimane, koos filmimisega situatsiooniülesande täitmine. „Mõtlesin üle ja puterdasin seal natuke, aga õnneks ei öelnud midagi valesti. Kui filmitakse, siis ju ikka on lisapinge peal.“

### ELU ÕPETAB

Aga kuidas siis olla parim klienditeenindaja? Kas selleks peab läbima palju kursuseid või on see midagi, mis lihtsalt on inimese sees olemas? „Elu ise õpetab,“ on Kerli kindel ning lisab, et on alati töötanud teenindusvaldkonnas ja usub, et tanklatööl on selle tiitli võitmisel samuti oma suur roll mängida. „Seal töötamine kasvatas paksu naha, sest kliente oli tööpoolest seinast seina ja tihti olin ka öösiti ükski tööl. Ma lihtsalt pidin hetkega ära tunnetama, kuidas kellelegi läheneda, eriti kui tekkisid ootamatud situatsioonid.“ Ta ütleb, et tegelikult on elus kõik ametid otseselt või kaudselt seotud klienditeenindusega. „Üldplaanis oleme ju kõik klienditeenindajad, alustades koristajast, lõpetades pangajuhiga.“ Kerli teab ka vastust küsimusele, kuidas veelgi paremaks klienditeenindajaks saada – nimelt tööga! „Töö õpetab mind, sest iga päev on uus ja tekib vähemalt üks olukord, mis igapäevaselt ei kordu. Paberi peal selliseid asju õppida ei saa. Teooria tuleb küll kasuks, kuid praktikat on ka kindlasti vaja.“

Selleks et klienditeeninduse valdkonnas hea olla, peab Kerli sõnul see töö meeldima. „Sa pead tahtma seda teha. Kui tunned, et pead minema ja selle päeva ära tegema, siis on juba kehvasti.“ Kõige ägedamaks selles töös peabki Kerli võimalust inimestega suhelda. „Mulle meeldivad inimesed.“ Kerli arvates on Eestis klienditeeninduse tase väga hea. Mõnikord aga, kui näeb väljaspool tööaega olukordi, kus klienditeenindaja suhtes ollakse ebaõiglane, on ta teenindaja kaitseks välja astunud. „Ma ju tean, mis on kassapidaja võimuses ja mis ei ole. Usun, et klienditeenindajate sektoris on sama asi toimumas, mis arstidelgi. Selle kohta öeldakse ringkaitse.“

### KOLM SUURT PLUSSI

Coopis töötamisel on Kerli jaoks kolm väga suurt plussi: töö kodu lähedal, tore meeskond ja paindlikud graafikud. „Meie juhataja teeb nii palju kui võimalik, et arvestada kogu meeskonna soovidega. Mul pole jäänud mitte midagi elus töö tõttu tegemata.“ Töövälisel ajal meeldib Kerlile autoreise teha. Kõik tema pereliikmed – abikaasa Erko (38), tütar Kristel (16) ja poeg Erki (6) – on üsna spontaansed ja vägagi liikuvad. Kui neil kõigil on parasjagu vaba aega, siis võivad nad vabalt hommikusöögilaus otsustada, et pakuvad nüüd asjad ja söidavad Poola. Nii on juhtunud. Sel suvel sõideti autoga aga Horvaatiasse. „See oli väga äge reis.“ Järgmisena sooviks Kerli minna Itaaliasse ja seda kindlasti autoga. „Ma ei ole kunagi lennukiga lennanud. Abikaasa käib tihti töölahetustel ja ütleb, et see pole üldse tore viis reisimiseks, ja sellepärast olen eemale hoidnud, aga kindlasti proovin selle ükskord ära.“

## Mul pole jäänud mitte midagi elus töö tõttu tegemata.

Teine asi, mida Kerlile vabadel päevadel teha meeldib, on perele söögi valmistamine. „Kui mul on poes täispikk tööpäev, siis jõuan koju nii hilja, et ma tavaliselt õhtusööki ei tee, kuid kui vaba päev on tulemas, siis mõtlen juba ette, mida valmistada võiks.“ Ühine õhtusöök, kus kogu pere on laua taga, tähendab Kerlile palju. Pere kindel lemmik on klassikaline risoto.

Kliendid Rapla Konsumis on aga eriti toredad. Pärts suur hulk on ka neid, kes ütlevad väljaspool tööaega Kerlile „tere“. „Mõnikord inimesed, kellega ma koos olen, küsivad siis, et kes see oli. Ütlen neile, et klient.“ Kerli teab nii mõnegi toreda kliendi ostuharjumusi. „Mõned kliendid on lihtsalt eriti soojad ja südamlikud.“ Töökaaslased on aga veel ekstra armsad. „Julgen väita, et mu praegused töökaaslased on mu senise tööelu parimad. Tean, et saan nende poole pöörduda ja nad märkavad ka ise, kui vajan abi. Meil on väga kokkuhoidev seltskond. Kui mõnikord juhtubki nii, et mis iganes põhjusel lähen paha tujuga tööle, siis ma ei suuda mitte kunagi tulla paha tujuga koju, sest juba natukese aja pärast suudab keegi kas igapäevasi tuatsioonidega või mingi ütlemisega mind südamest naerma ajada. Seda on raske sõnadesse panna, kui toredad nad on.“



Foto: Siim Solman



Foto: Erlend Štaub

# Coop pärjas taas kord parimaid teenindajaid

Juba üle kümne aasta on Coopi iga-aastane traditsioon oma parimate teenindajate tunnustamine ja auhindadega premeerimine. Konkursi võitnud teenindajad on saanud kolleegidelt positiivset tähelepanu ja tänusõnu ning paistavad silma oma suure kompetentsusega. Kokku avaldasid parima klienditeenindaja konkursil osalemiseks soovi ligi 1500 Coopi töötajat.

**C**oop Akadeemia koolitusjuht Ruta Vainaru sõnab, et konkursi on korraldatud juba vähemalt kümme aastat. Konkursi korraldus ja kriteeriumid on aasta-aastalt küll omajagu muutunud, kuid selle põhiline sisu jäänud samaks – premeerida eriliselt silma paistnud teenindajaid, süstides seeläbi motivatsiooni nii neile endile kui ka nende kolleegidele. Osalema oodatakse kõiki Coopi kaupluse töötajaid. Samuti pole seatud piiranguid tööstaaži osas, kuigi verivärsked töötajad peavad lihtsalt arvestama, et kogenumatel kolleegidel on mõistagi eeliseid.

„Konkursi nimi räägib enda eest. Samuti annab konkursil osalemine teenindajatele hea võimaluse oma teadmisi testida, mille käigus tuleb kindlasti ka uusi kogemusi juurde. Ehk siis tunnustamine koos veelgi suurema isikliku arenguga. See võimaldab konkursil osalejatel end oma ametikaaslastega võrrelda ja ka neile uusi kasulikke teadmisi jagada,“ ütleb Vainaru. Juba traditsiooniks saanud konkurs tähendab tegelikult üsnagi suuremahulist ettevõtmist – 18 ühistu peale on osalejaid olnud viimastel aastatel umbes 1500 ja

korralduslik pool algab sisuliselt juba 1. jaanuaril ning lõpeb augustis uhke tunnustamispeoga. Ruta Vainaru on konkursi projektijuht ja põhiline koordinaator.

## KOLM VOORU

Vainaru kirjeldab, et konkursi protsess koosneb kolmest voorust. Esimene voor on avatud kõigile soovijatele. Kuigi häid ja silmapaistvaid teenindajaid julgustatakse kindlasti osalema, siis mingit sundi ei ole. „Esimeses voorus tuleb sooritada test, kus küsimused on peamiselt teeniduskoolitustel ja Coop Akadeemia e-kursustel õpitu kohta ning kontrollitakse üldteadmisi teenindusest, Coopist ja Coopi väärtustest ning käitumishormidest. Testide tulemusel selguvad iga ühistu kaupluste parimad sooritajad,“ ütleb Vainaru ning jätkab, et teises voorus lahendatakse kirjalikult ühte teenidussituatsiooni. „Ehk siis natukene keerulisemad teenidussituatsioonid, mis nõuavad tähelepanelikkust, hoolivust ja leidlikkust. Nende ülesanne on leida parim lahendus. Iga ühistu kutsub selleks kokku oma väikese komisjoni. Et kõik oleks objektiivne, siis nimesid ei avalikustata, vaid kasutatakse

numbreid. Komisjoni hinnete põhjal selguvad ühistu parimad.“

Viimast, kolmandat vooru võib nimetada omamoodi teatrietenduseks – nimelt siseneb Ruta koos näitlejaga poodi, kes seal igapäevases teenidussituatsioonis käituvat klienti etendab. Alguses väike vestlus, et pinged maha võtta, pärast mida läheb kaamera käima. „Selles mõttes sarnaneb kolmas voor teise vooruga, et klienditeenindaja peab leidlikkusele, tähelepanelikkusele ja hoolivusele tuginedes olukorrale lahenduse leidma. Kui kõik videod filmitud, kutsun kokku hindamiskomisjoni. Seal on püsiliikmed, näiteks meie nõukogu esimees, keskuhistu juhatuse esimees, personalidirektor ja ka mina koolitusjuhina. Samuti kutsun juurde kolm-neli liiget, näiteks ühistute personalijuhid, igal aastal erinevad,“ kirjeldab Ruta ja lisab, et kümnet kriteeriumi hindavad ühistu liikmed valivad seeläbi lõpuks välja viis parimat teenindajat.

## NAUDIB NII KONKURSI KORRALDAMIST KUI KA COOPIS TÖÖTAMIST

„Ma võin ise öelda, et ma algusest lõpuni kaifin seda protsessi,“ ütleb Ruta rõõmsalt. Tema sõnul on tore vaadata, kuidas Coopi töötajate silmad säravad ning nad on positiivsed ja rõõmsad ka pärast 20–30-aastast tööstaaži. „Ja miks mulle üldse Coopis meeldib? Esiteks on tegu ühe suurima Eesti ettevõttega, mis pakub väljakutseid ning paneb mul silma särama. Mul on väga mõistev juht ja ülitoremad kolleegid, kes mind alati nõu ja jõuga aitavad. Saan teha seda tööd, mida ma tõeliselt naudin ja armastan.“



# Saame tuttavaks Coopi viie parima teenindajaga

Selge on see, et oma valdkonna parimaks saab töötaja, kes pühendub ja paneb väljakutsetest saadud teadmised kõrva taha, on julge ja edasipüüdlik. Just sellele kirjeldusele vastavadki tänavused Coopi viis parimat klienditeenindajat, kes selgitati välja mitmevoorulisel konkursil.

Coopis töötab 6000 inimesest üle 4500 klienditeenindajana ja igaüks teeb oma tööd pühendumise ja hoolega. Paljude tublide teenindajate seast välja paistmine on omaette saavutus. Loomulikult on oluline, et töötaja ise motiveeritud oleks, kuid sama vajalik on juhi loodud meeldiv ja tulemusele orienteeritud töökeskkond. „Meie juhid hoolivad töötajatest ja sellepärast hoolivad kolleegid üksteisest. Koolitades ja meie kauplusi külastades ma seda kõike tunnen,“ on Coop Eesti Keskühistu personalidirektoril Kerstin Jaanil hea meel. Ta lisab, et hea teenindaja tunneb kaubandusvaldkonna seadusandlust ja teab Coopi reegleid, aga määrava tähtsusega on ka klienditeenindaja suhtlemisoskus – alates silmside loomisest kliendiga kuni tema lahkumiseni kauplusest. „Väga oluline on ka pidev enesearendamine ja teenindaja sisemine tugev soov kliente aidata,“ lisab ta lõppu.

2022. aasta Coopi parima teenindaja konkursi finalistid kogunesid augusti lõpus toimunud tänusünnimusele, kus kuulutati välja selle aasta parimad teenindajad. Lõppvooru pääses 13 teenindajat, kellest žürii valis välja viis silmapaistvat. Nemad pärjati parima teenindaja tiitliga ja igauht premeeriti väärtusliku autasuga. Igal aastal kasvab konkursi populaarsus ja sel aastal võttis konkursist osa 13 piirkondlikku Coopi ühistut.

Palusime viiel tänavusel Coopi parima teenindaja finalistil mõtiskleda klienditeenindajana töötamisest. Justkui ühest suust teatavad nad, et tunnustamine loob tunde, et nende tööd on märgatud ja juba see iseenesest motiveerib. „Töötajaid tasub ikka tunnustada, sest see näitab, et tehtud tööd väärtustatakse. See innustab veel parem olema ja iseenda piire ületama,“ teab Röpina Coop Konsumi teenindaja Hele Pilv öelda.

## Tänavused Coopi parimad teenindajad on:

- I koht Kerli Pärna, Rapla Coop Konsum (Coop Raplas 4 aastat)
- II koht Hele Pilv, Röpina Coop Konsum (Coop Pölvas 15 aastat)
- III koht Karoliine Sinijärv, Tormi Coop Konsum (Coop Hiiumaal 6 aastat)
- IV koht Tiina Täht, Võru Coop Maksimarket (Coop Võrus 5 aastat)
- V koht Triin Pent, Mustla Coop Konsum (Coop Viljandis 5 aastat)

Nüüd jutustavad viis parimat teenindajat enda ametist, toredatest kolleegidest, meeldivatest olukordadest klientidega ja kaupluses töötamisest lähemalt. Loo lõpus annavad nad alustavale klienditeenindajale ka mõne praktilise nõuande.

## Mis iseloomustab üht head klienditeenindajat?

**Triin:** Head klienditeenindajat iseloomustab kindlasti sõbralikkus, abivalmidus ja mõistev suhtumine. Klientide suhtes ei tohi kindlasti olla üleolev.

**Tiina:** Väga heal klienditeenindajal on suurepärase suhtlemisoskus, ta on sõbralik ja aus.

**Kerli:** Kui klient tuleb poodi sisse, näeb ta kohe teenindajat kassas ja kui kassapidaja naeratab või teretab, siis on kliendil juba hea tunne tulla. Kindlasti on



Vasakult: Tiina Täht Võru Coop Maksimarketist (IV koht), Triin Pent Mustla Coop Konsumist (V koht), Hele Pilv Röpina Coop Konsumist (II koht), Kerli Pärna Rapla Coop Konsumist (I koht), Karoliine Sinijärv Tormi Coop Konsumist (III koht)

Foto: Eriend Štaub

oluline sõbralik suhtumine ja kui näeme, et mõni klient ei tea, kust ta midagi otsima peab, siis meie astume kõrvale ja küsime, kas saame aidata.

**Karoliine:** Hea klienditeenindaja on kindlasti positiivne, rõõmus ja viisakas. Inimlikkus on väga oluline, sest situatsioonid kaupluses on elust enesest.

**Hele:** Minu silmis on kõik kliendid head ja mulle ei lähe korda kliendi staatus ega rahakoti suurus. Suhtun neisse ikka ühtmoodi.

### Miks teed klienditeenindaja tööd?

**Triin:** Olen klienditeenindaja, sest mulle meeldib see. Mulle meeldib, kui vanemad kliendid poodi tulevad ja ütlevad, et lapsesse, tule appi. See tekitab hea tunde ja süda läheb soojaks.

**Karoliine:** Ma ei ole kunagi mõelnud, et hakkam poes töötama. See kõik tuli läbi juhuse ja pidi olema ajutine töökoht, kuid nüüd on ajutisest kujunenud rohkem kui kuus aastat Coopis. Klienditeeninduses on midagi, mis mind köidab.

**Hele:** Klienditeenindusse sattusin tegelikult tänu oma õele, keda pidin ainult asendama. Olen töötanud Rápina ühistus ja mõnes erafirmas, aga mind kutsuti Põlva Coopis ja olen siia jäänud. Meil on palju üritusi ja meie töötajaid hoitakse väga, siin on turvaline ja kindel.

### Miks sulle meeldib Coopis töötada?

**Kerli:** Minu esimene töökogemus ongi Coopist. Ma pole mujal poes olnud ja praegu mul polegi selleks vajadust. Mul on kõik töö juures olemas: meie soovidega arvestatakse ja meie arvestame oma meeskonna soovidega. Me saame asjad alati lahendatud ja midagi ei jää õhku ripuma. Ma olen väga rahul oma meeskonnaga – mulle tõsiselt meeldib! Ja töö on kodu lähedal.

**Triin:** Esiteks on hea see, et Coop on kodu lähedal. Teine põhjus on mu töökaaslased. Meil on hästi hea meeskond, oleme kokkuhoidvad ja saab palju nalja, aga suudame ka tõsiselt tööd teha. Mulle meeldivad kliendid, kes poes käivad, ja kuna meie kauplus asub väiksemas kohas, siis on kõik kliendid oma inimesteks saanud.

**Tiina:** Coopis Maksimarket on minu kodupood, mida juba väikse lapsena külastasin. Ma olen seal tööl olnud nüüd viis aastat ja ausalt öeldes on see minu esimene töökoht. Mulle nii meeldib seal, kolleegid on hästi toredad ja suhtlemisega töö mulle meeldib.

**Karoliine:** Coop on just see eestimaine ja kodune. Igal pool üle Eesti on Coopid ja tunnedki, et Coop on kodune. Eestimaisus ja kodune õhkkond hoiavadki mind Coopis. Mulle meeldib mõelda, et kui mina töötan Coopis, siis aitan minagi viia elu edasi.

### Milline on sinu meeldejäävaim seik klienditeenindajana?

**Karoliine:** Alles hiljuti käis minu juures üks vanem proua. Ma tegelikult mäletasin teda küll, sest meil on väike kogukond ja inimesed on tuttavad. Ta tuli mind eraldi tänama, kuna olin aidanud ühe Säästukaardiga seotud mure lahendada. Aitasin helistada klienditoele, aga tema jaoks oli see suur ja oluline asi, et ta oma Säästukaardi tööle sai. Ta tuli tagasi mind siiralt tänama, et ma oma tööd teen. Tundsime sooja tunnet!

**Hele:** Ega igapäevast käest ei julgegi kliendid küsida. Mõni klient on tulnud juurde ja öelnud, et minu käest julgeb ta küsida. Aastate jooksul olen kohtunud väga paljude klientidega, kuid lapsed on olnud väga siirad ja tõstavad su sõnadega lakke. Soovitakse head tervist või midagi positiivset. Teinekord kingib mõni võõras inimene šokolaadi või kommikarbi.



↑ VAATA KLIPPI

**Kerli:** Hiljuti helistas mulle klient, see oli laupäevane päev. Küsiti, et teate, ma lugesin uudistest, et linnuliha läheb kallimaks, ja kas grillkana hind on tõusnud. Mul oli talle kaks vastust öelda. Rõõmustav osa on see, et kana hind on veel sama, aga varsti on hinnatõusu oodata küll.

### Miks on sinu arvates vaja tunnustada töötajaid ja tehtud tööd?

**Triin:** Klienditeenindajat on vaja tunnustada selleks, et motiveerida, et oled midagi head teinud, sind on tähele pandud ja kedagi ei võeta iseenesestmõistetavana. See annab kindlasti palju motivatsiooni juurde, kui kuuled mõne hea sõna.

**Kerli:** Ma arvan, et see annab teenindajale motivatsiooni. Eks iga päev tuleb ette neid olukordi, kus kliendid ei ole kõige sõbralikumad ja mõtled, et miks ta mulle nii ütles või mis ma valesti tegin. Aga seda ei tohi hinge võtta. Õnneks on enamik klientidest nii toredad ja nagu oma inimesed. Teinekord saabki teenindaja kliendilt mõne tänusõna või kiituse, tihti kingitakse ka šokolaadi või kringlit – lihtsalt niisama! Ainuüksi see on väga tore.

**Tiina:** Tunnustamine annab töötajale motivatsiooni, et tehtud töö on midagi väärt, inimesi peetakse mees ja nad pole lihtsalt liinitöölised.

**Karoliine:** Töötajatele annab tunnustamine motivatsiooni ja positiivse tunde, et nende tööd on märgatud ja seda hinnatakse. Klienditeenindaja töö tundub lihtne, aga tegelikult on see raske. Märkamine teeb meele rõõmsaks.

### Üks nõuanne alustavale klienditeenindajale.

**Kerli:** Ära võta tööd koju kaasa!

**Triin:** Võta infot endasse nagu käsn. Alguses tuleb seda hästi palju.

**Tiina:** Kui sulle meeldib inimestega suhelda, siis oled ideaalne inimene selle töö tegemiseks.

**Karoliine:** Klienditeenindajale soovin kindlasti julget pealehakkamist ja positiivset meelt.

**Hele:** Ei tasu kliendi iga halba ütlemist südamesse võtta. Tavaliselt on öeldu taga kliendi halb hetkemotsioon ja seda ei tasu endasse võtta, sest on ka väga ilusaid hetki ja päevi.



Foto: Erlend Štaub

# Coop Pank aitab Coopi töötajatel targalt säästa

Selleks et säästa, pead esmalt saama detailse ülevaate, millele raha kulub. Kui oled teadlik, kuhu raha kulub, saad otsida kohti säästmiseks. Seejuures on säästuharjumuse tekitamine ja selle hoidmine sama olulised kui säästudega tark ümberkäimine.

**S**tatistikaameti andmetel moodustavad leibkonna kulutustest enamasti kõige suurema osa kuld toidule ja mittealkohoolsetele jookidele. Üks hea võimalus kulusid kokku hoida on kodupoe kliendikaardi kasutamine. Coopi ja Coop Panga töötajatel on kõige otstarbekam kasutada Coop Panga pangakaarti, kuna sellega saad parimad hinnad kõigist Coopi kauplustest ja hoiad kokku ka pangakuludelt. See on nii, sest kõigile Coop grupi töötajatele on Coop Panga kõige parem arvelduspakett Rändrahn täiesti tasuta.

## KOKKUHOID PANGAKULUDEL

Coopi kliendina arveldad Coop Panga parimas Rändrahn paketi tasuta ja teenid samal ajal pangakontol olevalt rahalt 1% intressi aastas. Kui keskmiselt seisab aasta ringi arvelduskontol ligi 1000 eurot, maksab Coop Pank sulle selle eest aasta jooksul kokku ligi 10 eurot. Intressi arvestus käib päeva jäägi alusel ja intress makstakse välja kord kuus. Selle suur eelis on see, et kontol seisev raha on selle omanikule alati kättesaadav ja kasutatav.

Peale selle on Rändrahn paketi kasutamisel veel palju teisigi eeliseid. Näiteks on sularaha väljavõtmine pangautomaatidest üle maailma tasuta ja tasuta on ka kõik deebetkaardiga tehtud välisvaluuta tehingud ning Euroopa maksed. Lisaks

saad teha Coopi kaupluste kassades oma arvelduskontole tasuta sularaha sisse- ja väljamakseid. Ilma teenustasuta saad sularaha välja võtta ka kõigi teiste pankade pangautomaatidest üle Eesti ja üle Euroopa, olenemata sellest, millise firma logo pangautomaadil on.

Kõigi Coop Panga eraisikute deebet- ja krediitkaartidega tuleb automaatselt kaasa ka tasuta ostukindlustus. See kindlustab 180 päevaks kõik ostetud kestvuskaubad, mille hind jääb vahemikku 100–2500 eurot, elektroonika puhul on maksimaalne määr 500 eurot. Näiteks on kaitstud kõik uued mobiiltelefonid, elektritõukerattad, kodumasinad, aga ka kallimad riideesemed ja jalatsid. Kui pangakaardiga ostetud kaup kuue kuu jooksul puruneb, varastatakse või hävineb, siis ostukindlustus hüvitab eseme remondi või asendamise hinna. Seejuures on ostja omavastutus kõigest 30 eurot.

## KOKKUHOID PÜSIKULUDEL

Kui igapäevased jooksvad kulud on kontrolli all, tasub üle vaadata ja kirja panna ka kõik vältimatud püsikulud: kodulaenu- ja liisingumaksud, energiaarved, sodekulud, kindlustustasud.

Ka siin pakub Coop Pank Coop grupi töötajatele, kelle palk laekub Coop Panka, mitmeid kokkuhoiukohti. Näiteks pakub pank grupi töötajatele 15% soodustust

nii kodukindlustusele, kaskole, reisikindlustusele kui ka õnnetusjuhtumi kindlustusele. Pakkumise saamiseks kirjuta maakler@coopbank.ee ja märgi kindlasti ära oma töökoht. Kui plaanid autovahetust, pakub Coop Pank sulle liisingut sissemaksega alates 0% ja intressimäär alates 2,5% ning lepingutasu on seejuures kõigest 100 eurot. Kodulaenulepingu saad Coop Pangas sõlmida aga täiesti ilma lepingutasuta. Coop Panga väikelaenu intress omatöötajale ei ole kunagi kõrgem kui 8,9%. Kui tellid endale Coop Panga krediitkaardi, siis sisesta krediitkaardi taotlemisel sooduskood coop – nii on krediitkaart sulle kuueks kuuks kuutasuta ja edaspidi maksad vaid 1 euro kuus.

Kas teadsid, et Coop Pank tõstis hiljuti ka oma tähtjaliste hoiuste intressimäärasid, mis pikemate hoiuseperioodide puhul ulatuvad nüüd kuni 2 protsendini. Tähtjaline hoius sobib inimesele, kes soovib ilma liigset riski võtmata panna oma säästud lisa teenima. Riiklik Tagatisfond tagab hoiused koos teenitud intressiga kuni 100 000 euro ulatuses ühe hoiustaja kohta ühes krediidiastutuses.

## RAHATARKUSE MEELESPEA

1. Koosta ülevaade tuludest ja kuludest.
2. Otsi kokkuhoiukohti igapäevastelt kuludelt.
3. Otsi kokkuhoiukohti vältimatutelt püsikuludelt.
4. Kontrolli üle oma vara-, reisi- ja muud kindlustuslepingud.
5. Hoi ja hoiusta oma sääste targalt.



# Coop tuli brändikampanias „nurgast“ naabruskonda ja **tõi kohalikud inimesed teleekraanile**

Me kõik oleme kuskil kohalikud, Coopil on aga õnn olla kohalik üle Eesti. Sügise hakul tõstisime Coop'i reklaamides esile just kohalikud inimesed, kelle abil selgitame laiemale publikule, kuidas Coop kogukonda panustab ja elu Eestimaal edendab. Küllap oled ka ise juba näinud Coop'i verivärsket reklaamklippi teleekraanil või saanud tuttavaks kampania peategelastega kaupluses, bussipeatuses või digi- ja välimeedia vahendusel.

**S**uvel viis Coop läbi põhjaliku brändi-uuringu, millega selgitasime välja, kuidas tajuvad Eesti inimesed Coop'i brändi sõnumeid ja nende usutavust. Meie Coop'i töötajatena teame, et Coop on ühistuline ettevõtte ja see tähendab, et investeerime teenitud kasumi kogukonda tagasi. Selle eest renoveerime olemasolevaid ja ehitame uusi kaupluseid, toetame paljusid kohalike algatatud projekte, loome uusi lahendusi, nagu sularahateenus, ning hoiame töökohti nii kauplustes kui ka meie koostööpartnerite juures, kes just tänu Coopile on oma toodangu saanud esmakordselt suurde kaupluseketti müüjile.

Hoolimata sellest, et Coopi brändi üldine tuntus on heal tasemel ja jätkuvalt on Coop kõige meeldivam bränd, tuli uuringust välja, et laiem avalikkus ei ole kursis meie organisatsiooni eripäraga. Töötame küll kaubanduses nagu kõik meie konkurendid, aga me ei tööta ärimeeste heaks nagu meie konkurendid, vaid kohalike inimeste loodud ühistutes. Ja selles peitub meie suur põhimõtteline erinevus teistest. Kuidas seda siis inimestele selgitada?

Uueneva brändikommunikatsiooni väljatöötamiseks kaasasime loovagentuuri Tank, kes aitab silmapaistval ja lõbusal viisil näidata, kuidas ühistuline kaubandus ikka kohaliku elu edendab, kogukonda panustab ja omadele tagasi annab. Kui seni tegutses Coop igas Eestimaa nurgas, siis nüüd tulime „nurgast“ naabruskonda. Coopi kauplused ongi paljudes maapiirkondades ainukesed, kuid Coop on samamoodi kohal ka linnas. Sõna naabruskond kirjeldab paremini seda, et oleme tööpoolest igal pool inimeste lähedal. Kui teised kauplused ja teenused kipuvad koonduma suurtesse keskustesse ja väikseid poode sulgema, hoolitseme meie selle eest, et Coopi kaupluste võrgustik oleks igas naabruskonnas olemas ja teenused klientide lähedal.

## KUTSUME INIMESED RINGKÄIGULE

Kampaaniat ette valmistades arutlesime selle üle, kuidas peaksid vaatajad Coopi brändi tunnetama. Pikkadest aruteludest koorsid välja olulised märksõnad ja Coopile iseloomulikud tunnused. Coop tunneb kohalikke rõõme ja muresid, sest Coopi inimesed tunnevad ja teavad hästi oma kodukoha elanikke ja eluolu. Kui Coop oleks inimene, siis oleks ta just see naaber, kes kõikidega hästi läbi saab ja on alati külla oodatud. Ja tõele au andes, Coop ongi kõik need inimesed, kes meil töötavad.

Sellepärast näemegi uutest reklaamidest vahvaid ja südamlikke tegelasi, kellel



on kogukonnas oma roll ja lugu. Kohalike inimeste abil loodi vaatajale tuttavad karakterid, kelle hulgast kõik inimesed leiavad tegelase, kellega samastuda. Näiteks kohtume rõõmsate suvitajatega, vahva postiljoniga, naabritega Õnne tänaval, korda kaitsvate politseinike ja hekki lõikava naabrimehega. Nad on inimesed meie ümber.

Coop on sõbralik ja hooliv ehk oma. Teiste seas töömehe ekraanile ühe näitena paljudest Tartu Tammeka jalgpallimeeskonna noored mängijad, sest see ilmetab hästi, kuidas panustame kogukonda läbi toetustegevuste ja anname omadele tagasi. Coopi kohalikud ühistud teevad koostööd oma piirkonna väiketootjatega, tänu millele leidub meie kauplustes palju kodukandi kaupa, mida mujalt Eestist osta pole võimalik. Mulgi Mugul ja mitmed teised väikesed kohalikud köögiviljakasvatajad ja juustumeistrid on oma toodangu viimisel Eesti inimeste söögilauale leidnud tuge just Coopist. Coop hoiab, kaitseb ja viib elu edasi oma kodukohas ning annab kogukonda tagasi. Ja just neid

hetki tabasime Coopi uues reklaamklipis.

Seega on Coop kohalik lausa 320 erinevas paigas, mistõttu näitamegi Coopi kohalolu erinevates piirkondades. Reklaamvideo lõpukaadrites näeme erineva suuruse ja asukohaga Coopi kauplusi.

Välireklaamides viime inimesed äratuntavatesse paikadesse. Valituks said asukohad, mis on kohalikele tuttavad ja mille läheduses asuvad Coopi kauplused. See on justkui ringkäik suurtesse ja väikestesse Eestimaa paikadesse. Kaadrites tunneme ära Harjumaal Viimsi, Tallinnas Nõmme ja Mustamäe, Tartus Karlova ja Emajõe silla, Viljandi, Pärnu ja promenaadi Jõhvis.

Coopil on väga palju omanikke üle Eesti – kõik täiesti tavalised inimesed. Kutsume neid klientomanikeks, aga teisisõnu on nad ühistu liikmed, kes on oma kodukandi eluga väga hästi kursis. Seetõttu jääb teenitud tulu kogukonda, mitte ei lähe mujale, ja seda kasutatakse kohaliku elu toetamiseks. Nii ongi Coop kohalik. Ühendab inimesi, edendab elu ja annab omadele tagasi.



# Kui selg jälle valutab

Alaseljavalud, olgu siis ajutised või igapäevased, on väga paljude inimeste probleemiks. Püüame end küll sirutada ja venitada, et enesetunnet paremaks muuta, aga kas teeme seda ikka õigesti?

TEKST **EVE KALLASTE**

**P**ikaajaline tööl sundasendis olemine võib põhjustada mitmeid piinavaid luu- ja lihaskonna vaevusi. Liikumispause tehes ja asendit muutes on võimalik alaseljavalu ennetada, aga enamasti pööratakse probleemile tähelepanu alles siis, kui tööasend juba suurt ebamugavust valmistab. Tasub teada, et erinevad aktiivsed harjutused on tõhusaks abiks nii valude ennetamisel kui ka siis, kui seljavalu juba tunda annab. „Õige liigutamine tuleb kindlasti kasuks, sest aitab seljavalu väiksemaks muuta ja selga tugevdada. Tasub ka meeles pidada, et on oluline vältida harjutusi, mis tekitavad alaseljale liiga palju pinget,“ selgitab Füsioterapia Kabineti füsioterapeut **Reimo Liiv**, kes soovib individuaalsete harjutuste leidmiseks võimaluse korral ka professionaaliga konsulteerida. Siin on Reimo soovitatud kolm universaalset harjutust, mis sinu väsinud selga toetavad.



Füsioterapeut Reimo Liiv

Füsioterapeut Reimo Liiv on lõpetanud füsioterapia eriala Tartu Ülikoolis. Reimo pädevusse kuuluvad kõik skeletilihassüsteemiga seotud probleemid. Enim kogemust on tal manuaalteraapia ja spordifüsioterapia valdkondades.

Foto: erakogu

## VASTASKÄSI, VASTASJALG

Seljavalu korral on see harjutus üks parimaid – on lihtne ja arendab ka koordineerimist.

### Kuidas harjutust sooritada?

1. Lähteasend neljakäpukil.
2. Fikseeri süvalihased nimmepiirkonnas ehk tõmba naba selgroo poole.
3. Siruta üks jalg taha välja. Jälgi, et puusad ja selg oleks fikseeritud ega liiguks. Samal ajal kui sirutad jalga, siruta ka vastaskäsi enda ette sirgeks.
4. Hoia asendit vähemalt viis sekundit.
5. Seejärel vaheta kätt ja jalga.
6. Mõlema poolega soorita harjutust 8–12 korda. Soovi korral võib sooritus aega pikendada.



### Oluline!

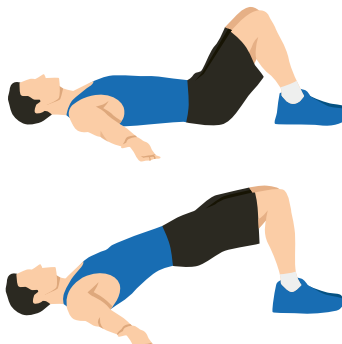
- Jälgi, et moodustuksid täisnurgad ja alaselg ei vajuks nõgusaks.
- Jälgi, et väljasirutatud jalg ja käsi oleks kehaga ühel joonel – näpuotstest varbaotsteni moodustub üks pikk sirge.

## PUUSATÖSTED

Puusatõste tegemine aitab seljavalu korral väga mitmel moel, aktiveerides erinevaid lihasgruppe, nagu tagareied, tuharad ja kõhulihased. Lisaks sellele aitab harjutus trennida just alaselga.

### Kuidas harjutust sooritada?

1. Ole selili põrandal, põlved kõverdatult nii, et täistallad on maas.
2. Tõsta puusad üles nii, et sinu puusad, õlad ja põlved moodustavad ühe sirge joone.
3. Pinguta tuharaid ja reielihaseid.
4. Hoia asendit umbes 6 sekundit.
5. Lase puusad aeglaselt tagasi põrandale ja puhka umbes 10 sekundit.
6. Korda harjutust 10–12 korda.



### Oluline!

- Jälgi, et alaselg ei vajuks puusade tõstmise ajal nõgusaks.
- Ära lükka selga ebaloomulikku kaarde ehk ära suru selga liialt üles.
- Fikseeri puusad nii, et keha ei roteeruks küljelt küljele.

## TERE HOMMIKUST

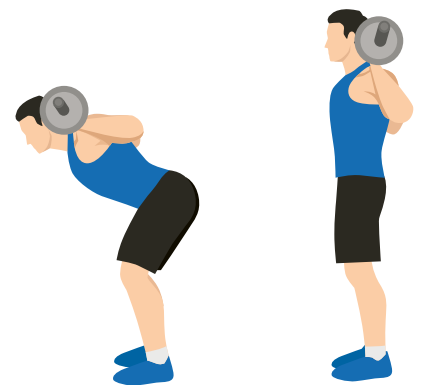
„Tere hommikust“ ehk kang turjal ette kallutamine on väga efektiivne ja lihtne harjutus alaseljale. Kui sooritada seda õige tehnikaga, parandab see oluliselt alaselja tervist ja tugevdab seljalihaseid.

Selle harjutusega saab trennida kõiki seljalihaseid. Tööd saavad tuharad, reied, lülisamm, alaseljalihased, kõhulihased ja ka kerelihased.

### Kuidas harjutust sooritada?

Parim viis selle harjutuse tegemiseks on kasutada kangi. Kuid seda saab teha ka hantlite või kettaga. Samuti saab seda teha üksnes keharaskusega või kasutades treeningkummi.

1. Alusta sirgelt seistes, jalad õlgade laiuselt harkis.
2. Aseta kang turjale. Asetus peaks olema selline, et raskus on sinu õlgadel ja trapetsil.
3. Hoia kere tugevana (pinges) ja selg sirgena.
4. Suru puusad taha ja vii rinda alla nii, et see on peaaegu paralleelselt maaga.
5. Hoia.
6. Hoia kerelihased pinges ja naase algseesse positsiooni.



### Soovitused

- Enne alustamist tee sooja, et hoiduda vigastustest.
- Hoia kerelihased pinges terve harjutuse vältel.
- Ette kallutamises suru põlvi kergelt üksteisest eemale ja jälgi, et põlved ei vajuks sisse.
- Alusta kergete raskustega ja lisa raskusi ajapikku juurde.
- Kui sa ei paindu piisavalt, kõverda veidike põlvi.

	2 x OLÜM-PIAHÖBE	OVER UNITY	EDEV		1000.	VANAEMA															
KEILA...ALEVIK				NOOT																	
AKTUSE-SAAL				MEHENIMI																	
AASTA		TIITEL OSMANITE TÜRGIS NÄPPAJA																			
NORTH VIETNAM			SAKSA K. ARTIKKEL																		
SAKUS-MENT			POETESS																		
METALL-VARRAS				PER ANNUM LAEVA VETTE LASKMA										Vastus	... KONSUM SAARE-MAAL	N-TÄHE NAABER	VEDELIKU-MAHUTI	TILGAKE SILMAVETT	AJUTINE VALITSUS	ME, TE, ...	KELVIN
... MAKSI-MARKET IDA-VIRU-MAAL					PANK																
	TEATUD VANUSEKLASSI SPORTLANE LINN SOOMES																KÜDOONIA				KÜNNIS
TESLA		LANGEVA VEE ENERGIAL TÖÖTAV PUMP																	550.	VÕRGU ÄÄRENÖÖR	
KITSAS				VIGA, EKSIMUS									TÄPITÄHT								
MISS ESTONIA			JALATS TÜSEDUS, ÜLE-KAALULISUS							SÕJARIIST KAMTŠATKAL ELAVA RAHVA LIIGE				ENDINE NÄITLEJA							
...MÜNT					KÜLA VÖRU VALLAS ÜRO END. PEASEKRETÄR KOFI ... ANNAN							...NURK-OBJEKTIIV KORRELAT-SIOON									
ROHKEM				LÕUNA-MAINE PUU										NÄOTU							
REEDE		KOGUDUSE EESLAULJA			RIIK EUROOPAS					RIIK EUROOPAS RASVAVOLT LÕUA ALL											
...KUJU				G. VERDI OOPER ORGANISMI PÕHILINE EHITUSOSA									SÕJA-NÕUKOGU								
	VAIMUSTUS-HÜÜE VERY IMPORTANT PERSON								LINN VENEMAAL				SAMUTI	...-POOD							
TÖÖRIIST									TUUS			...HÖLMA		NOOT							
ISAMAALIIT			PLEKK- VÕI PLASTNÕU									RIIGI-ÕIGUS									
HALJASALA			RAADIUS										KULD								
					PUITUNUD VARREHARU					... KONSUM TARTUMAAL				OST							



Lahenda ristsõna ja saada õige vastus hiljemalt 15. detsembriks 2022 aadressil teataja@coop.ee. Kirjuta juurde ka enda täisnime ja ühistu, millega oled seotud. Kõigi õigesti vastanute vahel loosime välja 50-eurose kinkekaardi. Eelmise ristsõna vastus oli „**Villem Pakler**” ja loosiratas keerutas võitjaks Piret Vaino Coop Tartust Karete Konsumist. Palju-palju õnne!

