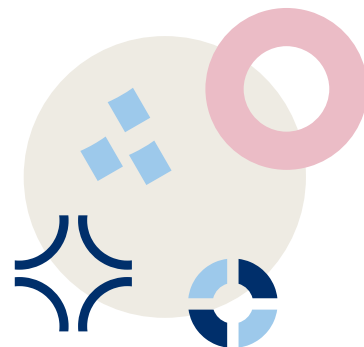


# KANNUSTAVA PALKITSEMINEN 2023

28.11.2022

SATAKUNNAN  
KAUPPAKAMARI



# TULOSPALKKIO 2021



## STRATEGISET (5 %)

Jäsenyritysten osuus alueen yritysten henkilöstöstä  
>40 %

**TOTEUTUNUT 48 %**

taso / bonusvaikutus

40 % / 0 %

45 % / 1 %

48 % / 2 %

HALLITUS

**2 %**

Jäsenyritysten osuus alueen yritysten liikevaihdosta  
>50 %

**TOTEUTUNUT 56 %**

taso / bonusvaikutus

50 % / 0 %

54 % / 1 %

58 % / 2 %

HALLITUS

**1 %**

Jäsenmäärän muutos % =positiivinen

**TOTEUTUNUT (2 kpl)**

On/off 1 %

HALLITUS

**1 %**

BONUSVAIKUTUS

YHTEENSÄ

**8 %**

## VOLYYMIT (5 %)

• Koulutusliikevaihto (sis. SBC)

• **TOTEUTUNUT 136 401 €**

• volyymi / bonusvaikutus

– 200 t € / 1,25 %

– 220 t € / 2,5 %

HALLITUS

**%**

• Näkyvyysliikevaihto

• **TOTEUTUNUT 18 240 €**

• volyymi / bonusvaikutus

– 36 t € / 1,25 %

– 48 t € / 2,5 %

HALLITUS

**%**

## KEHITYSHAASTE (2%)

Prioriteettien mukainen  
yhteistyö

HALLITUS

**2 %**

# KANNUSTEPALKKAUKSEN PIIRISSÄ OLEVA HENKILÖSTÖ

**Jarkko Huhtala**

**Jäsenkoordinaattori**

Jäsenyydet, tietopalvelut ja valiokunnat

**Minna Nore**

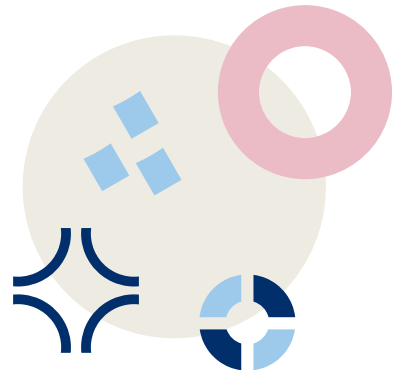
**Toimitusjohtaja**

Vaikuttaminen, verkostot ja yhteistyö

**Sanna Leppänen**

**Palvelukoordinaattori**

Vientiasiakirjat, taloushallinto ja tilaisuudet



## Tekijöille ja suunnannäyttäjille

Kauppakamarissa kuulet verkostoon, jossa vuorovaikutat luontevasti kollegoidesi kanssa, solmit kiinnostavia kontakteja ja vaikutat elinkeinoelämän toimintaedellytyksiin yhdessä muiden yritysjohtajien kanssa. Olet mukana joukossa, joka uskoo tulevaisuuteen, ajattelee isosti ja kehittää jatkuvasti osaamistaan.

[satakunnankauppakamari.fi](http://satakunnankauppakamari.fi)



SATAKUNNAN  
KAUPPAMARI

# INSPIRATION

# KANNUSTEPALKKIO 2022

## STRATEGISET (5 %)

Jäsenyritysten osuus alueen yritysten henkilöstöstä  
>40 %

**TOTEUTUNUT 48 %**

taso / bonusvaikutus

40 % / 0 %

45 % / 1 %

48 % / 2 %

Jäsenyritysten osuus alueen yritysten liikevaihdosta  
>50 %

**TOTEUTUNUT 56 %**

taso / bonusvaikutus

50 % / 0 %

54 % / 1 %

58 % / 2 %

Jäsenmäärän muutos % =positiivinen

**TOTEUTUNUT (2 kpl)**

On/off 1 %

## KEHITYSHAASTE (2%)

Tilannekuva ja tilannetieto  
(valiokuntien lisäarvo, infot)

## ASIAKASKOKEMUS (5 %)

- Luottamushenkilöpalautte
  - **TOTEUTUNUT 8,8 % / 8,9 % / 8,8 %**
  - Suositteletko työskentelyä
    - 8 tai yli / 1,25 %
    - 9 tai yli/ 2,5 %
- Palvelukokemus
  - **TOTEUTUNUT**
  - HHJ- järjestäminen yli 4 / 1,25 %
  - **TOTEUTUNUT**
  - Vientiasiakirjapalautte
    - NPS yli 85 / 1,25 %

BONUS-  
VAIKUTUS Max.  
12 %



## Tekijöille ja suunnannäyttäjille

Kauppakamarissa kuulut verkostoon, jossa vuorovaikutat luontevasti kollegoidesi kanssa, solmit kiinnostavia kontakteja ja vaikutat elinkeinoelämän toimintaedellytyksiin yhdessä muiden yritysjohtajien kanssa. Olet mukana joukossa, joka uskoo tulevaisuuteen, ajattelee isosti ja kehittää jatkuvasti osaamistaan.

[satakunnankauppakamari.fi](http://satakunnankauppakamari.fi)



## NPS

NPS on lyhenne termistä “Net promoter score”. Tiivistettynä termi vastaa kysymykseen: “Kuinka todennäköisesti suosittelisit yrityksen palvelua tai tuotteita ystävällesi tai kollegallesi?”



## NPS

NPS lasketaan seuraavalla kaavalla:  $(\text{suosittelijoiden määrä} - \text{arvostelijoiden määrä}) / (\text{vastaajien määrä}) \times 100$ . Mikäli yrityksesi NPS-pisteet ovat yli 0, voidaan ajatella, että suurin osa asiakkaistasi suosittelisi yritystäsi. Yli 50 NPS-pistettä on jo puolestaan erinomainen ja yli 70 jo maailmanluokkaa.

# INSPIRATION

## KANNUSTAVA PALKITSEMINEN

STRATEGISET

KOKEMUS

5

JÄSENYYS  
Peitto henkilöstön  
suhteen  
Peitto liikevaihdon  
suhteen  
Jäsenmäärän  
muutos

2

YHTEISTYÖPALAUTE  
Suositteleva  
Tilannetieto

2

PALVELUKOKEMUS  
HHJ järjestäjä-  
palautte  
Vientiasiakirja-  
palautte

3

HALLITUS-ARVIO  
Muutoskyky  
Usko tulevaisuuteen  
Yhteisöllisyys

# KANNUSTAVA PALKITSEMINEN

## STRATEGISET

5

JÄSENYYS  
Peitto henkilöstön  
suhteen  
Peitto liikevaihdon  
suhteen  
Jäsenmäärän  
muutos

Jäsenyritysten osuus alueen yritysten henkilöstöstä >40 %  
taso / bonusvaikutus  
40 % / 0 %                      45 % / 1 %                      48 % / 2 %

Jäsenyritysten osuus alueen yritysten liikevaihdosta >50 %  
taso / bonusvaikutus  
50 % / 0 %                      54 % / 1 %                      58 % / 2 %

Jäsenmäärän muutos % =positiivinen  
On/off 1 %



# KANNUSTAVA PALKITSEMINEN

## KOKEMUS

2

YHTEISTYÖPALAUTE  
Suosittelemme  
Tilannetieto

Vuosittainen luottamushenkilökysely

‘Suositteletko kokemuksesi perusteella työskentelyä Satakunnan kauppakamarin luottamushenkilönä?’

1-8 / 0 %

yli 8 / 0,5 %

yli 9 / 1 %

‘Arvioi asteikolla 1-10 saatko kauppakamarin valiokunnissa tai hallituksessa itsellesi hyödyllisiä tietoja, vinkkejä tai kuulet arvokkaita kommentteja kollegoilta?’

1-8 / 0 %

yli 8 / 0,5 %

yli 9 / 1 %

# KANNUSTAVA PALKITSEMINEN

## KOKEMUS

2

PALVELUKOKEMUS  
HHJ järjestäjä-  
palaute  
Vientiasiakirja-  
palaute

HHJ / Satakunnan kauppakamarin kurssien palaute  
'Järjestäjiltä saamani palvelu kurssin aikana'

Alle 4 / 0 %

4-4.2 / 0,5 %

4.2 tai yli / 1 %

Vientiasiakirjat – NPS Satakunnan kauppakamarin toiminnasta

0-80 / 0 %

yli 80 / 0,5 %

yli 90 / 1 %

## KANNUSTAVA PALKITSEMINEN

---

### KOKEMUS

3

HALLITUS-ARVIO  
Muutoskyky  
Usko tulevaisuuteen  
Yhteisöllisyys

Miten arvioimme kulunutta vuotta seuraavien näkökulmien kautta

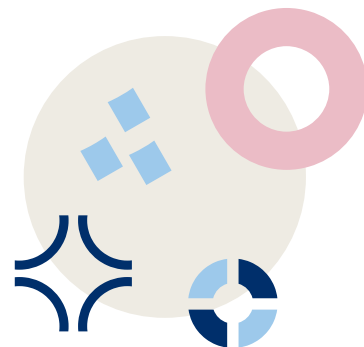
Muutoskyky	0 % (ei ollut fokuksessa) – 0,5 % (as usual) – 1% (onnistui hyvin)
Usko tulevaisuuteen	0 % (ei ollut fokuksessa) – 0,5 % (as usual) – 1% (onnistui hyvin)
Yhteisöllisyys	0 % (ei ollut fokuksessa) – 0,5 % (as usual) – 1% (onnistui hyvin)

# Luottamushenkilökysely 2021

Kysely meni 119 henkilölle ja siihen vastasi 61 henkilöä.

(2020 vastaajia oli 41 kpl ja 2019 39 kpl. )

**KAUPPAKAMARI**

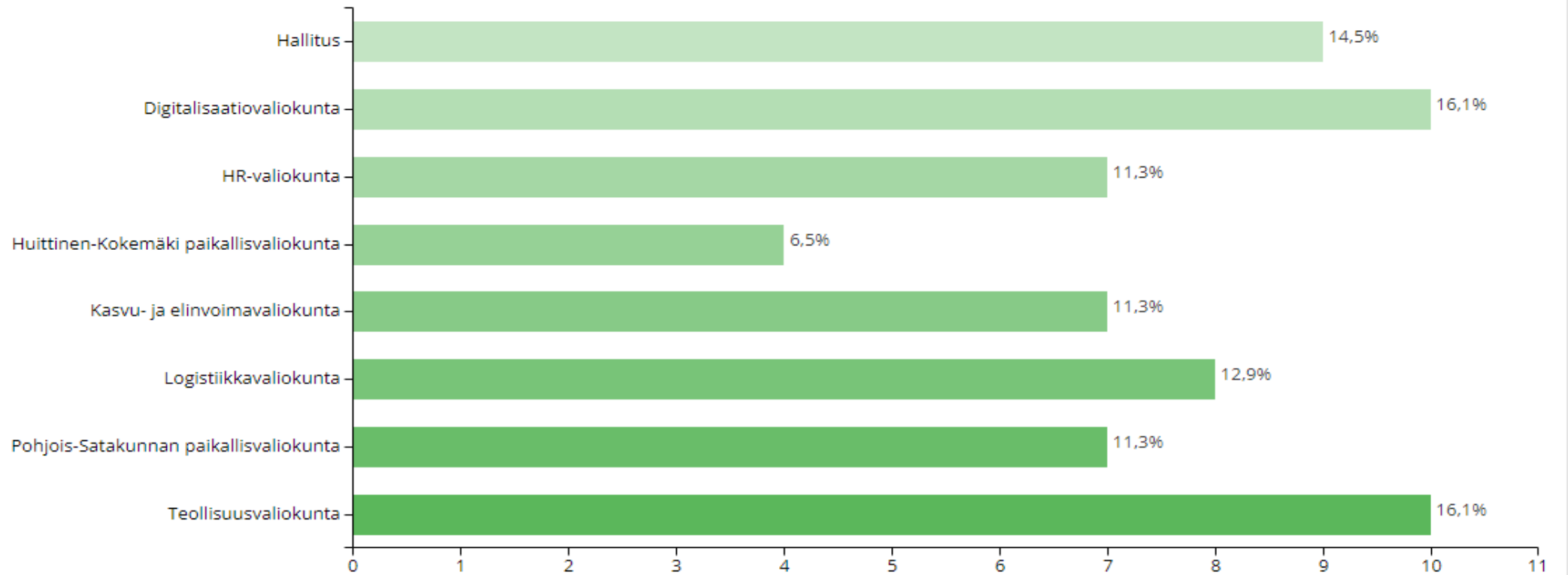


## 1) Vaikutan luottamushenkilönä seuraavissa kauppakamarin toimielimissä

Chart

Joku muu, mikä?

Kommentit

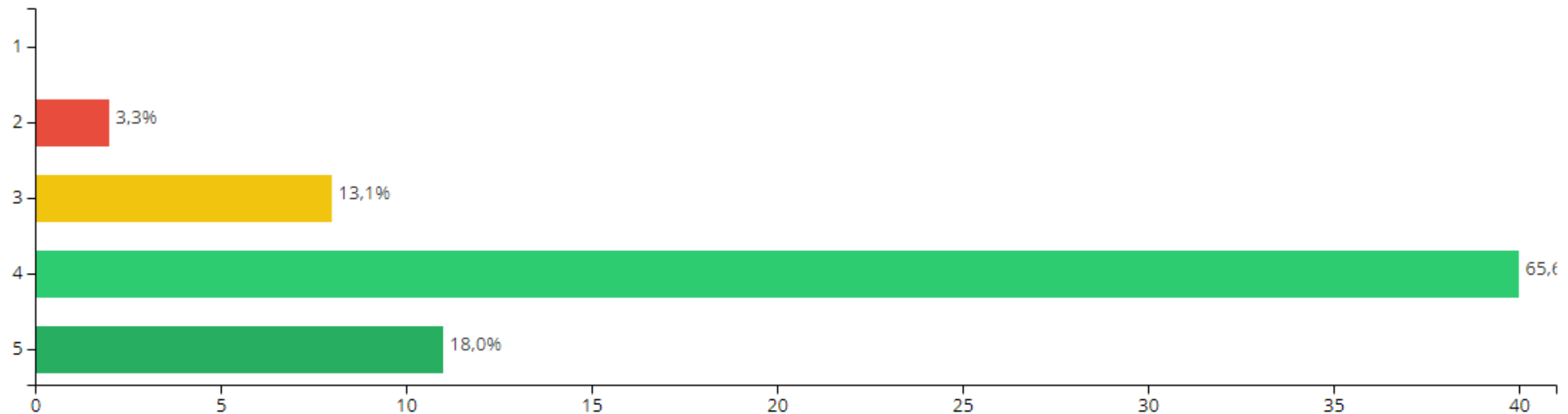


2) Minkä yleisarvosanan annat luottamushenkilönä Satakunnan kauppakamarin vaikuttamistyöstä ja edunvalvonnasta? Vastaa asteikolla 5-1, jossa 5=erinomainen ja 1=heikko.

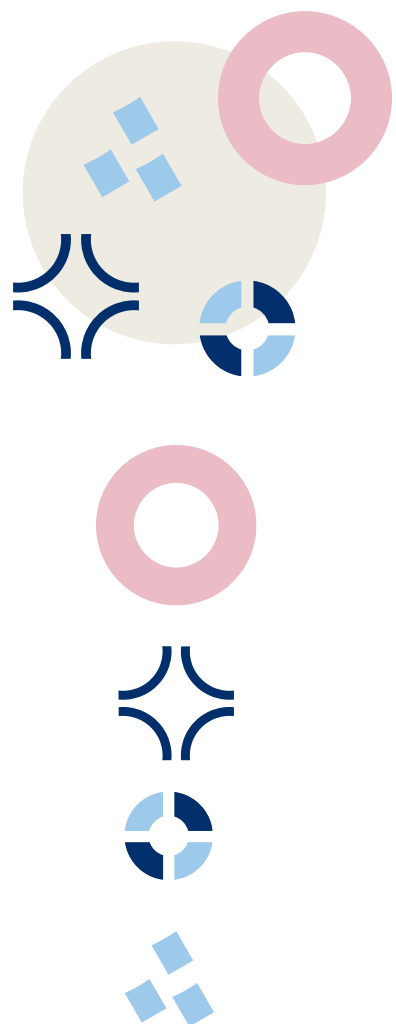
Keskiarvo: 4.0

Chart

Kommentit



Keskiarvo 2019 oli 4,0 ja 2020 4,1.

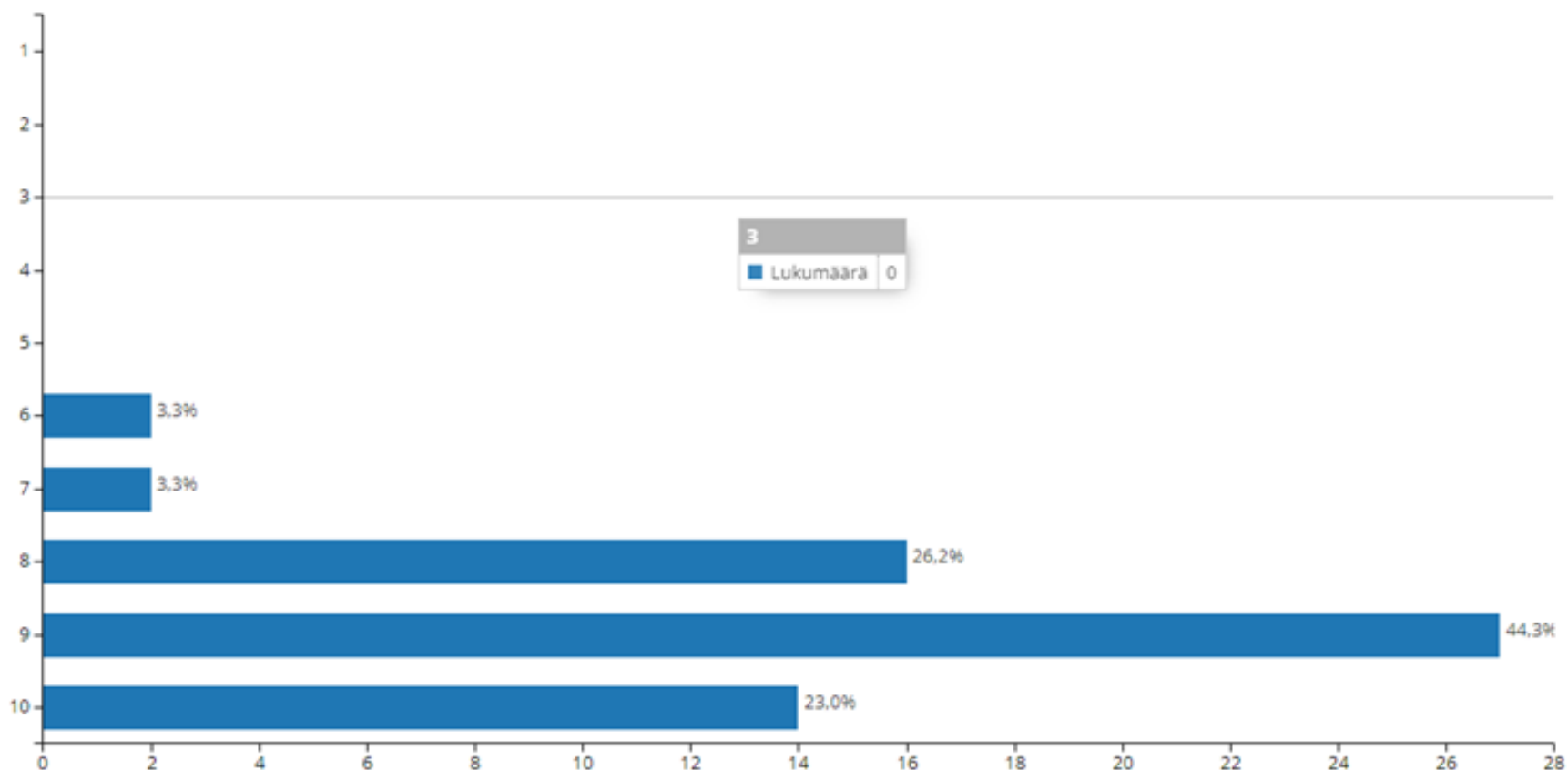


3) Suositteisitko kokemuksesi perusteella työskentelyä Satakunnan kauppakamarin luottamushenkilönä? Vastaa asteikolla 10-0, jossa 10=ehdottomasti ja 0=en missään nimessä.

Keskiarvo: 8.8

Chart

Kommentit



Keskiarvo 2019 oli 8,8 ja 2020 8,9

# VIENNIN PALVELUT

- Satakunnan kauppakamari myöntää ja vahvistaa ulkomaankaupan asiakirjoja EU:n ulkopuolelle suuntautuvassa vientitoiminnassa.
- Noin 1000 asiakirjaa vuodessa
- Noin 25 vakituista asiakasta ja noin 30 satunnaista





# VIENNIN PALVELUT

- Satakunnan kauppakamarin vientiasiakirjapalvelu on se, jossa toisaalta ratkomme vientiä tekevien yhtiöidemme avainhenkilöiden kanssa erikoistilanteita ja vastaan tulevia pulmia ja toisaalta perehdytämme uudet henkilöt kansainvälisen kaupan maailmaan. – ei me ehkä käytännössä tehdä ihan näin paljoa, mutta toki ollaan apuna ja etsitään ratkaisuja näissä asioissa 😊 Laitetaan uusien vientiasiakirja-asiakkaiden kanssa homma toimimaan, vastataan erityistilanteiden kysymyksiin, autetaan päivittäisessä viennin tekemisessä. Virallisesti siis sähköisessä palvelussa vahvistamme alkuperätodistuksia sekä tarvittaessa autamme erityisten tavaroiden liikkumista (tavarapassi eli ATA CARNET). – eihän tästä tule väärä mielikuva, kun enää emme oikeastaan itse ole ATA asioiden kanssa tekemisissä.
- Palvelua käyttävät Satakunnan kauppakamarin jäsenistä ne, joilla on vientitoimintaa ns. kolmansiiin maihin, joihin viranomaisvahvistusta tarvitaan. Vakituksia asiakkaita on noin 25 yritystä ja satunnaisia 30 kpl. Asiakirjoja myönnetään vuositasolla noin 1000 kpl (koko kauppakamariryhmässä viime vuonna miltei 70 000 kpl). Tämän palvelun kautta kauppakamarit myös viestivät viennin kehitystä tilastoja nopeammin.
- Vientiasiakirjavastaavat ovat oma asiakaskohderyhmänsä, joille lähetämme erikseen infoa ja ohjeita sekä järjestämme koulutuksia.
- Kauppakamareissa palautetta palvelusta kysytään vuosittain. Voimme tätä kautta verrata omaa palvelutasoamme kaikkiin kamareihin, mikä on saavuttanut poikkeuksellisen hyvän arvon (NPS). Koko palautekyselyyn oli vuonna 2021 611 vastaajaa, joista meidän jäseniämme oli 18 kpl.
- *Ja sitten voi vaikka suullisesti kertoa sen Reiman toiveen asioida meidän kanssa, vaikka heillä ei ole enää toimintaa täällä.*



# Vientiasiakirja-palaute 2022

” saatiin taas ihan mukava palaute ”

*Ohessa tämän vuoden asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. Ilolla voidaan todeta, että vientiasiakirjat-palvelun käyttäjät ovat todella tyytyväisiä niin palveluun kuin kauppakamarien neuvontaan.*

## **Minkä yleisarvosanan antaisit vientiasiakirjat.fi-palvelusta?**

Yleisarvosanaksi erittäin hyvän tai hyvän antoi 99,3 % vastaajista - Asteikolla 1–5 keskiarvo 4,7 (vuonna 2021 keskiarvo 4,6)

## **NPS eli suosittelemiseksi nousi jälleen ja oli mahtavat 95!**

Viime vuonna saimme vientiasiakirjat.fi -palvelun suosittelemiseksi 92 ja vuonna 2020 NPS oli 87 - 11 kauppakamarissa NPS oli täydet 100

**Asiakaspalveluun** ollaan myös erittäin tyytyväisiä - Yleisarvosanaksi erittäin hyvän tai hyvän antoi 99,6 % vastaajista, Asteikolla 1–5 keskiarvo 4,8

Lisäksi teimme palautekyselyn kauppakamarien vientiasiakirjavastaaville, jotka antoivat vientiasiakirjat-palvelulle arvosanaksi 4,9 (asteikolla 1–5) ja yhteistyöarvosanaksi Anne Hatanpäälle ja minulle 9,5 (kouluarvosteluasteikolla 4–10).

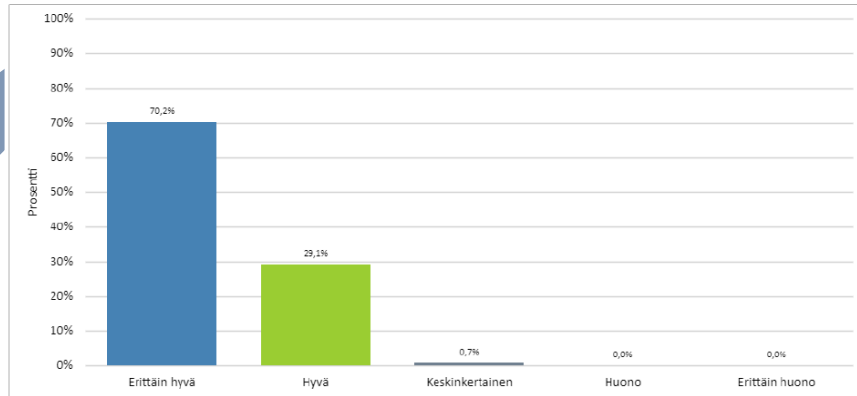
*Jaan kauppakamarikohtaiset tulokset erikseen jokaiselle kauppakamarille. - 8 vastaajaa ?*



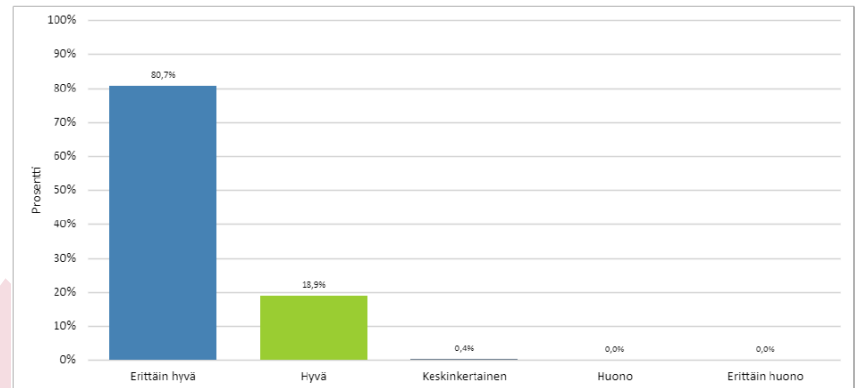
# Vientiasiakirja-palaute 2022

” saatiin taas ihan mukava palaute ”

## Minkä yleisarvosanan antaisit vientiasiakirjat.fi-palvelusta?



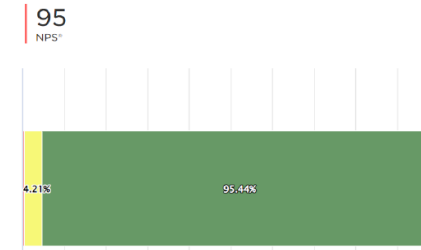
## Asiointi oman/käsittelevän kauppakamarin kanssa?



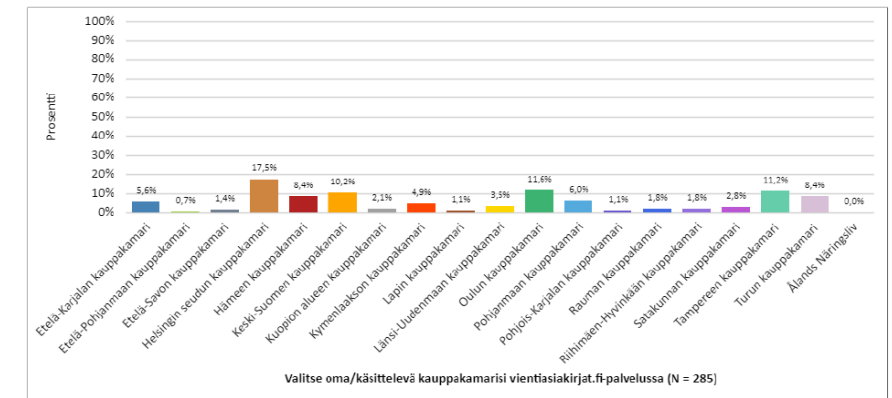
NPS KAUPPAKAMAREITTAIN
Etelä-Karjala 100
Etelä-Pohjanmaa 100
Etelä-Savo 75
Helsinki 98
Häme 96
Keski-Suomi 90
Kuopio 100
Kymenlaakso 100
Lappi 100
Länsi-Uusimaa 90
Oulu 94
Pohjanmaa 100
Pohjois-Karjala 100
Rauma 100
Riihimäki-Hyvinkää 100
Satakunta 100
Tampere 84
Turku 100

(1=en lainkaan todennäköisesti, 10= erittäin todennäköisesti)

Kuinka todennäköisesti suosittelisit vientiasiakirjat-palvelua ystävällesi tai kollegallesi asteikolla 0–10? (0= en lainkaan todennäköisesti, 10= erittäin todennäköisesti)



## Vastaajien jakautuminen vientiasiakirjat.fi-palvelussa palvelevien kauppakamarien mukaan



# Vientiasiakirja-palaute 2022

” saatiin taas ihan mukava palaute ”

## **Avoin palaute vientiasiakirjat.fi -palvelusta**

- alkuperätodistuksen hakeminen oli selkeää, ja todistus tuli todella nopeasti. Sähköinen tarkistusmahdollisuus on todella hyvä.
- Palvelun käyttäminen on todella helppoa. Joku muu tulostaa toiminto ja blancolle paperille tulostaminen ovat loistavia!
- Systemi on nopea ja selkeä.

## **Avoin palaute omalle kauppakamarille**

- Todistukset hyväksytään aina todella nopeasti. Kiitos asiantuntevasta ja hyvästä palvelusta!
- Satakunnan kauppakamarin henkilöstö on aivan huippua; ystävällistä ja asiakkaan tarpeet todella hyvin huomioivaa jengiä!



# Vientiasiakirja-palaute 2021

” saatiin ihan mukava palaute ”

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY VIENTIASIAKIRJAT.FI -PALVELUSTA 2021

- Kysely 27.10. -12.11.2021 vientiasiakirjat.fi-palvelun kaikille käyttäjille
- Vastaanottajia 5250, kyselyyn vastasi 611 asiakasta eli vastausprosentti 12 %

### YHTEENVETO

Vientiasiakirjat.fi-palveluun ollaan asiakkaiden taholta erittäin tyytyväisiä:

- Yleisarvosanaksi erittäin hyvän tai hyvän antoi 98,9 % vastaajista
- Asteikolla 1–5 keskiarvo 4,6
- Tyytyväisyys on hivenen jopa noussut vuodesta 2020

NPS huimat 92! Viime vuonna saimme suositteluindeksiksi 87.

- **Tyytyväisimmät asiakkaat suositteluindeksin mukaan (NPS 100): Lappi, Länsi-Uusimaa, Pohjois-Karjala, Riihimäki-Hyvinkää ja Satakunta.**



# 5.

## Vientiasiakirja-palaute

- Yleinen palaute: Palvelu on selkeä ja nopea käyttää. Asiointi on mutkatonta ja tehokasta ja tarvittaessa saa apua ASAP:-). HYVÄ!! Omalle kauppikselle palaute: Te ootte aivan huippuporukka ja apua & neuvoja saa tarvittaessa nopsaa. Hyvää loppuvuotta! Caritsu Westakselta :-)
- kiitoksia
- Kiitos hyvästä palvelusta!
- Välillä alkuperätodistuksen hyväksymistä joutuu odottamaan yli tunnin, se on liian pitkä aika jos auto odottaa pihassa.
- Meillä on erinomainen kokemus Porin kauppakamarin kanssa erityisesti Sanna Leppäsen kanssa. Hän on ammattilainen ja ystävällinen. Asiakirjat tarkastetaan siellä asianmukaisesti ja hyväksytään niitä ja ilmoitetaan meille erittäin nopeasti. Kauppakamarin tapahtumia lähetetään myös usein meille sähköpostitse tiedoksi (koulutus...) ja mielestäni se on hyvä asia. Käytän tilaisuutta hyväkseni kiittäkseni Sannaa kaikesta, mitä hän on tehnyt kanssamme (Sampo Rosenlew) kaikkien näiden pitkien vuosien aikana.
- Yhteistyö on sujunut todella moitteettomasti ja asiakirjat hyväksytyt nopeasti.
- Asiakasystävällisempää ja ammattitaitoisempaa palvelua en voisi kuvitella olevan kuin mitä teiltä sain. Hämmästytti jopa kymmenien vuosien kokemuksen omaavan "vanhan konkarinkin".
- Teiltä saa aina apua tarvittaessa ja nopeasti. Kiitos :-D
- Kiitos teille, olette nopeita ja ihania :)



HHJ HYVÄKSYTTY HALLITUKSEN JÄSEN

Aloita tästä Esittelen itsesi Kahvihuone 1. jakso 2. jakso 3. jakso Ryhmätö

MN

Aineistot

1 2 3 4 5

Lähetä vastauksesi

**Palaute kurssista kokonaisuutena**

Kierros 1 - (8 vastaukset)

Keskiarvo

Yleisarvosana koko kurssista	4.5
Kurssista saamani hyöty minulle henkilökohtaisesti	4.5
Kurssista saamani hyöty hallitustyöskentelylleni	4.5
Kurssin sovellettavuus ja käytännölläheisyys	4.5
Järjestäjiltä saamani palvelu kurssin aikana	4.5
Aineistot	4.4
Sähköinen työtila	4.4
Kokonaiskeskiarvo	4.5

hhj-kurssi-2022-01-19.in.howspace.com/4-jakson-palaute

HHJ HYVÄKSYTTY HALLITUKSEN JÄSEN

Aloita tästä Esittelen itsesi Kahvihuone 1. jakso 2. jakso 3. jakso Ryhmätö

MN

Aineistot

1 2 3 4 5

Lähetä vastauksesi

**Palaute kurssista kokonaisuutena**

Kierros 1 - (7 vastaukset)

Keskiarvo

Yleisarvosana koko kurssista	4
Kurssista saamani hyöty minulle henkilökohtaisesti	4
Kurssista saamani hyöty hallitustyöskentelylleni	4.3
Kurssin sovellettavuus ja käytännölläheisyys	4.6
Järjestäjiltä saamani palvelu kurssin aikana	4.7
Aineistot	4.3
Sähköinen työtila	4.3
Kokonaiskeskiarvo	4.3