

LAATU RATKAISEE

KIMMO HAAPALA/KL



LAATUPOIKKEMAT VÄHENTYNEET. Alkoholintarkastuslaboratorio tutkii aina alkoholipitoisuuden, rikkidioksidin, haihtuvat hapot, kokonaishapot, pH:n, sokerit ja sitruunahapot. Lisäksi laboratorio tekee esimerkiksi yliherkkyytestauksia sekä makeutus- ja väriaineiden testauksia. Kuvassa Alkon laadunvalvonnan päällikkö Juha Viikari (oik.) ja laboratorionjohtaja Pekka Lehtonen.

Harva tuote on Alkon juomaa tutkitumpi

Alko testaa alkoholin aina moninkertaisesti: haistellen, maistellen ja laboratoriokokein.

Eeva-Stiina Pesonen
eeva.pesonen@kauppaalehti.fi

Alkon laadunvalvonnan päällikköä **Juha Viikaria** ja laboratorionjohtajaa **Pekka Lehtosta** kuunnellessa tulee siihen johtopäätökseen, että Suomessa tuskin on montaa tuotetta, joka olisi yhtä turvallista tai vaativia makunystyröitä tyydyttävää kuin Alkon myymät juomat. Niin perusteellisesti tuotteet testataan maistelemalla, haistelemalla ja tarkoin laboratorioanalyysin.

”Me teemme enemmän laadun eteen kuin kaupan toimijana meidän pitäisi. Pääasiallinen tuotevastuuhan on maahantuojalla. Laatutoiminta on kuitenkin meillä vahvaa myös kuluttajien palvelemisen vuoksi”, kertoo Viikari.

Alkon aistinvarainen testitiimi, johon kuuluu noin 15 henkilöä, testaa jokaisen uuden myyntiin tulevan

tuotteen. Joskus valitaan yhtä tuotetta kymmenistä eri vaihtoehdoista. ”Ilmoitamme, että tietyillä ehdoilla haemme vaikkapa Chilestä tietyn rypäleen viiniä tiettyyn hintaryhmään ja tietyllä makutyypillä. Tarjoajat kertovat mitä heillä on antaa. Sitten laitamme ne riviin”, Viikari sanoo.

AISTINVARAISEN testauksen jälkeen juoma menee kattaviin laboratoriokokeisiin.

Alkoholintarkastuslaboratoriolla (ACL) on 34 akkreditoitua analyysimenetelmää. Laboratorio tutkii aina esimerkiksi viineistä alkoholipitoisuuden, rikkidioksidin, haihtuvat hapot, kokonaishapot, pH:n, sokerit ja sitruunahapot. Lisäksi laboratorio tekee esimerkiksi yliherkkyytestauksia sekä makeutus- ja väriaineiden testauksia.

Valittu tuote testataan aina myös silloin kun siinä tapahtuu muutos - kun vaikkapa tulee uusi vuosikerta.

”Laatuongelmat ovat koko ajan vähentyneet. Laatu on kohentunut jo tuotantopuolella niin, että harvoin laatuvirheelliset tuotteet Suomeen asti edes päätyvät.”

Juha Viikari Laadunvalvonnan päällikkö

Alko käy kaikki tuotteet läpi joka tapauksessa 1,5 vuoden välein.

Asiakaspalvelun tarpeisiin laadunvalvonta tuottaa esimerkiksi tuotekuvaukset kaikille Alkon myymille tuotteille.

Myymälässä viinit on nykyään jaoteltu viiteen eri makukategoriaan, kuten esimerkiksi mehevä ja hilloinen tai roteva ja voimakas punaviini, tai vaikka runsas ja paahteinen tai pehmeä ja kepeä valkoviini.

Alkossa on noin 2500 tuotetta myynnissä, joista viinejä on 1700.

”LAATUONGELMAT ovat koko ajan vähentyneet. Laatu on kohentunut jo tuotantopuolella niin, että harvoin laatuvirheelliset tuotteet Suomeen asti edes päätyvät”, Viikari sanoo.

Laatupoikkeamia tietenkin löytyy myös. Helpoimpia laatuongelmia on esimerkiksi, että punaviini kuohuu. Se on alkanut käymään pullossa uudelleen. Näitä Alko kohtaa silloin tällöin.

Viinimaailman kirous on korkkivi-

ka. Se on yhdisteryhmä, joka aiheuttaa viiniin maakellarin ummehtunutta makua ja hajua. Yleisin aiheuttaja on trikloorianisoli.

Korkkiviinisen viinin poissulke- miseksi viinit avataan ja maistellaan ravintolassakin asiakkaan nenän edessä. Korkkivika havaitaan parhaiten aistinvaraisessa tarkkailussa. Se on tavanomainen laatuongelma.

Alkolla tärkeä laaduntarkkailun kohta ovat asiakaspalautukset. Niitä tulee noin 15 000 pulloa vuodessa, joka on suhteellisesti katsottuna vähän. Asiakaspalautusten määrä on laskenut vuodesta toiseen.

YHDYSVALLOISSA supersuosittu kanadalaisesta viskistä valmistettavan Fireball-viskiliköörin poisvetäminen Alkon ja Ruotsin *Systembolagetin* valikoimista lokakuussa on herättänyt yhdysvaltalaismedioissa kohua. Alko oli ainoa taho, joka on reklamoinut virheestä tuotteesta.

Alko poisti Fireballin myynnistä, sillä tuote sisälsi raja-arvot ylittävän määrän propyleeniglykolia, joka tuli esiin rutiinitarkastuksessa. Likööri oli valmistettu Pohjois-Amerikan elintarvikeseännösten mukaisesti, mutta se ei täyttänyt EU-maissa noudatettavaa tiukempaa lainsäädäntöä propyleeniglykolin määrästä.

Tällä palstalla tutustutaan työyhteisöihin, jotka parantavat kilpailukykyään panostamalla laatuun systemaattisesti.

Alko

Liikevaihto: 1,18 mrd euroa
Liikevoitto: 49,1 milj. euroa
Henkilöstö: 2 610
Toimiala: Alkoholi- ja muiden juomien vähittäiskauppa

LÄHDE: ALKO

Näin kehitämme

Alkon laadunvalvonnessa ei käytetä erityistä laatujärjestelmää, vaan omaa prosessikuvausta, joka tarkoittaa omaa laatukäsikirjaa. Se sisältää kaikki toiminnan kuvaukset ja kuvaukset esimerkiksi siitä, kuinka laatuongelmissa toimitaan.

Alkon Alkoholintarkastuslaboratorio (ACL) on FINAS-akkreditointipalvelun akkreditoima testauslaboratorio TO07 ja se toimii SFS-EN ISO/IEC 17025:2005 -standardin mukaisesti. Tämän pohjalta ACL on laatinut omaa toimintaa ohjaavan laatukäsikirjan ja laatu politiikan.

Alkon kaikki myymälät, aluetoimistot sekä Helsingin pääkonttori saivat tammikuussa 2014 puolueettoman sertifiointilaitoksen myöntämän kansainvälisen ISO 14001 -ympäristösertifikaatin.

LÄHDE: ALKO

LAATUHAASTE

Suomen LaatuYhdistys esittää Alkolle Laatuhaasteen ja kysyy:

Alko tunnetaan erinomaisesta asiakaspalvelusta. Miten varmistatte korkean asiakaspalvelun laadun tason?

Alko vastaa: ”Suomen paras asiakaskokemus on Alkon strateginen tavoite. Kun henkilöstö, esimiehet ja johto tavoittelevat samaa maalia, asiakkaalle parasta hakeva toiminta seuraa perässä. Alko panostaa merkittävästi osaamisen kehittämiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että jokaisen sesongin uudet tuotteet koulutetaan henkilökunnalle korostaen sitä, millaiselle asiakkaalle ja millaiseen tarpeeseen eri tuotteet sopivat.

”Myymälähenkilöstön osaamista syvennetään sekä eri juomalajeissa, juoman ja ruuan yhdistämisessä sekä asiakkaan kohtaamisen taidoissa. Teemme myös vuoden aikana kymmeniä tuhansia asiakashaastatteluja, joiden avulla seuraamme palvelun koettua laatua.”