

Opinnäytetyö (AMK)

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka

2018

Lauri Nurminen

LISÄTÖIDEN MYYMINEN ASIAKKAALLE HUOLLON JA KORJAUKSEN YHTEYDESSÄ

– Audi Center Turku

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka

2018 | 49 sivua, 4 liitesivua

Lauri Nurminen

LISÄTÖIDEN MYYMINEN ASIAKKAALLE HUOLLON JA KORJAUKSEN YHTEYDESSÄ

–Audi Center Turku

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia lisätöiden myyntiprosessia Audi Center Turussa. Työssä käydään läpi nykyinen Audi Centerissä käytössä oleva huolto prosessi sekä erityisesti lisämyyntiprosessi. Tarkoituksena on tuoda ilmi asiakkaiden mielipiteitä lisätöistä asiakastytyväisyyskyselyn avulla.

Asiakastytyväisyyskysely suoritettiin Audi Center Turun huoltoneuvojen toimesta keväällä 2018. Kyselyn tulokset kerättiin Excel- taulukkoon ja niistä tehtiin vastauksia vastaavat ympyräkuvaajat. Tulokset analysoitiin yksi kohta kerrallaan. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden lisätöiden kustannukset myös taulukoitiin ja taulukot analysoitiin.

Kyselyn avulla saadut tulokset tukivat pääpiirteittäin jo ennakkoon mietittyjä olettamuksia. Lisätöiden myyntiprosessi on Audi Centerissä huippuluokkaa. Asiakkaat ovat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta erittäin tyytyväisiä asiointikokemuksiinsa.

Työn toimeksiantajana toimi VV-Autotalot Oy. Työ luovutettiin VV-Autotalojen jälkimarkkinointiosastolle.

ASIASANAT:

asiakastytyväisyys, lisätyö, huolto prosessi, huoltoneuvoja, autokorjaamo

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering

2018 | Total number of pages 49 + 4 appendices

Lauri Nurminen

The sale of supplemental services to a client in connection with car service and repairing

– Audi Center Turku

The main goal of this thesis was to study the sales process of supplemental services in Audi Center Turku. The study includes stages of present service process emphasising the sales of supplemental services used in Audi Center Turku. The purpose was to reveal opinions of the clients concerning the supplemental services by means of a customer satisfaction inquiry.

The customer satisfaction inquiry was carried out by the service consultants of Audi Center Turku during spring 2018. The findings of the research were collected in excel spreadsheet and the results were presented as a circle diagrams. The results of each question were individually analyzed. The expense of supplemental services for the clients taking part in this study were also tabulated and analyzed.

The main results of this study supported the initial assumption. The sales process of the supplemental services in Audi Center Turku is of high quality. With the exception of a few clients the transaction experience was highly considered.

VV-Autotalot commissioned this study. It was handed over to after sales department of the VV-Autotalot.

KEYWORDS:

customer satisfaction, supplemental services, service process, service consultants, car repair shop

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 VV-AUTO	8
2.1 VV-Autotalot Oy Turku	8
2.1.1 Volkswagen Center Turku	9
2.1.2 SEAT Center Turku	9
2.1.3 Audi Center Turku	9
2.2 Käytössä olevat tietokoneohjelmat	10
3 HUOLTOPROSESSI	12
3.1 Työtilat	12
3.2 Ajanvaraus	14
3.3 Varaosat ja lisäpalvelut	15
3.4 Työn vastaanottaminen	16
3.5 Töiden jakaminen mekaniikoille	17
3.6 Mekaanikon työprosessi	18
3.7 Laskutus	19
3.7.1 Maksajana yksityinen asiakas tai yritys	19
3.7.2 Maksajana leasing-yhtiö tai huolenpitosopimus	20
3.8 Auton luovutus asiakkaalle	20
3.9 Huoltoprosessiin liittyen	21
3.9.1 Huolenpitosopimus	21
3.9.2 Takuu	21
4 LISÄTÖIDEN MYYNTIPROSESSI	23
4.1 Mekaanikko	23
4.2 Varaosatyöntekijä	23
4.3 Huoltoneuvoja	24
4.4 Esimerkkitapaus	25
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	28
5.1 Kyselyn tulokset ja analysointi	29
5.2 Kustannusten jakautuminen	43
6 YHTEENVETO	47

LIITTEET

- Liite 1. Lisätyölomake
- Liite 2. Esimerkki valmiista työmääräyksestä
- Liite 3. Asiakastytyväisyyskyselylomake

KUVAT

Kuva 1. Turun Audi Centerin pääsisäänkäynti.	10
Kuva 2. Korjaamotilat.	13
Kuva 3. Kaksipilarinosturi.	13
Kuva 4. Saksinosturi.	14
Kuva 5. Avaimiin kiinnitettävä lappu.	17
Kuva 6. Mekaanikkojen työlaatikosto.	18
Kuva 7. Työmääräyksessä olevat asiakastiedot.	26
Kuva 8. Esimerkki huoltotyöriveistä.	26

KUVIOT

Kuvio 1. Väitteen 1 keskiarvo ja arvosanajakuma.	30
Kuvio 2. Väitteen 2 keskiarvo ja arvosanajakauma.	31
Kuvio 3. Väitteen 3 keskiarvo ja arvosanajakauma.	31
Kuvio 4. Väitteen 4 keskiarvo ja arvosanajakauma.	32
Kuvio 5. Väitteen 5 keskiarvo ja arvosanajakauma.	33
Kuvio 6. Väitteen 6 keskiarvo ja arvosanajakauma.	34
Kuvio 7. Väitteen 7 keskiarvo ja arvosanajakauma.	35
Kuvio 8. Väitteen 8 keskiarvo ja arvosanajakauma.	36
Kuvio 9. Väitteen 9 keskiarvo ja arvosanajakauma.	37
Kuvio 10. Väitteen 10 keskiarvo ja arvosanajakauma.	38
Kuvio 11. Väitteen 11 keskiarvo ja arvosanajakauma.	39
Kuvio 12. Väitteen 12 keskiarvo ja arvosanajakauma.	40
Kuvio 13. Kysymyksen 13 arvosanajakauma.	41
Kuvio 14. Kohdan 16 vastausten jakauma.	43

TAULUKOT

Taulukko 1. Alustavien ja laskutettujen hintojen vertailu hintaluokittain.	44
Taulukko 2. Alustavan ja laskutetun hinnan eroavaisuuksia.	45
Taulukko 3. Alustavan ja laskutetun hinnan erotuksien vertailua.	45

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on perehtyä lisätöiden myyntiin huollon ja korjauksen yhteydessä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii VV-Autotalot Oy Turku. Työssä käydään läpi Turun Audi Centerin koko huoltoprosessia ja erityisesti lisämyyntiprosessia. Työn yhteydessä on Audi Centerin asiakkaille suoritettu asiakastyytyväisyyskysely liittyen lisätöiden myyntiin. Opinnäytetyö pohjautuu työkokemukseen Audi Centerin huolto-neuvojana kesältä 2017 sekä talvelta 2017–2018.

Osalla auton omistajista on ollut jo pitkään asenne, että aina kun auton vie korjaamolle, siitä löytyy uusia vikoja. Aivan kuin korjaamot tahallisesti haluaisivat löytää autosta jotain kallista korjattavaa jo nykyisten kohteiden lisäksi. Työn tarkoituksena on osittain tutkia, pitääkö tämä väite paikkaansa, ja jos pitää, minkä takia.

Tarkoituksena on myös tutkia nykyistä lisätöiden myyntiprosessia ja asiakkaiden suhtautumista siihen, jos auton ollessa korjaamolla siitä löytyy mahdollisia korjattavia kohteita. Kyselyn ja havainnoinnin tarkoituksena on antaa Audi Centerille uusia näkemyksiä koskien lisämyyntiä ja selvittää asiakkaiden mielipiteitä lisätöiden myyntiprosessista.

2 VV-AUTO

VV-Auto on Suomen johtava autojen maahantuontiin, vähittäiskauppaan ja jälkimarkkinointiin erikoistunut yritys. VV-Auto Group Oy maahantuo Suomeen Volkswagen-konsernin autoja. Suurin osa ajoneuvoista on Volkswagen-, Audi-, SEAT- ja Porsche-henkilöautoja sekä Volkswagen-hyötyautoja. VV-Auto Group Oy maahantuo myös MAN-kuorma-autoja sekä MAN- ja Neoplan-linja-autoja. Uusimpana näistä on Porsche, jonka maahantuonti sekä jälleenmyynti toimivat ennen Oy Autocarrera Ab -nimisen yrityksen kautta, mutta VV-auto osti koko yrityksen osakekannan vuoden 2016 lopussa. Porsche on loistava lisä VV-autolle. He lisäävät valikoimiinsa taas yhden Volkswagen konsernin menestyksekkään merkin ja pystyvät näin kasvattamaan myyntiään ja imagoaan auto-kaupan markkinoilla. Porsche on myös vahvasti mukana hybridi- sekä sähköautojen kehittämisesässä, ja ne tulevat ottamaan markkinoista tulevaisuudessa vielä entistäkin isomman sektorin. SEAT-merkin osalta yritys vaikuttaa myös vahvasti Virossa sekä Latviassa. (Kesko Oyj 2018; VV-auto 2018.)

VV-Autotalot on pääkaupunkiseudulla ja Turussa palveleva kyseessä olevien automerkkien vähittäiskauppias sekä jälkimarkkinointipalveluja tarjoava yritys. Toimipisteitä on yhteensä neljä ja ne sijaitsevat Vantaalla, Espoossa, Helsingissä ja Turussa. Muualla Suomessa jälleenmyynnin sekä huollon palvelut hoitaa laaja ulkoistettu yritysverkosto. VV-Auto työllistää tällä hetkellä yli 800 autoalan ammattilaista ja on osana Kesko-konsernia. (Kesko Oyj 2018; VV-auto 2018.)

2.1 VV-Autotalot Oy Turku

VV-Autotalojen Turun toimipiste työllistää tällä hetkellä 112 henkilöä. Tähän on laskettu mukaan vain vakituiset työntekijät. Samassa rakennuksessa toimii Volkswagen Center, SEAT Center, Audi Center, vaihtoautomyynti, korikorjaamo sekä maalaamo. Tiloissa toimii myös lounaskahvila Manteli. (Kaista, henkilökohtainen tiedonanto 2018)



Kuva 1. Turun Audi Centerin pääsisäänkäynti.

2.2 Käytössä olevat tietokoneohjelmat

Huoltoneuvoja käyttää aktiivisesti työn tekemiseen noin kymmentä eri tietokoneohjelmaa tai nettisivustoa, josta tärkeimmät ovat seuraavat

- Huollon ajanvaraussivusto, josta tulostetaan ensimmäinen versio työtulauksesta ja varataan kalenterista oikean mittainen aika oikealle mekaanikolle
- ARMI-sivusto, jonka kautta muokataan ja luodaan asiakastietoja sekä käsitellään nettivarauksia
- VV-autotalojen sisäinen informaatio opas Kaista
- VV-autotalojen intranet, sisäinen tiedotusväline
- Koeajokalenteri, jonka kautta pystytään tekemään asiakkaalle koeajovarauksia huollon sijaisautoihin tai esittelyautoihin

- Flexim-leimaussivusto, jossa leimataan työpäivä alkaneeksi ja loppuneeksi
- Huoltoneuvojan työpöytä-sivusto, josta näkee auton rekisteritunnuksen perusteella huoltotöiden hintoja ja huoltohistorian sekä pystyy kyselemään auton omistustiedot Trafista
- CD400-ohjelma, jolla muokataan työtilauksia ja työmääräyksiä. Ohjelmasta tulostetaan valmiit työmääräykset paperisena ulos
- ELSA-sivusto, josta nähdään auton tekniset tiedot, työvaiheiden ohjeajat, avoinna olevat kampanjat sekä paljon muuta. Sivuston kautta tehdään myös uudempien autojen digitaalinen huoltokirjamerkintä
- Solteq Post -kassajärjestelmä
- Rengashotellisivusto, josta nähdään säilössä olevien renkaiden tiedot ja niiden sijaintipaikka
- ETKA-varaosaohjelma
- Audin www.audicenter.fi- ja www.audi.fi- sivustot, sivustoilta voi helposti kertoa asiakkaille yhteystietoja tai suuntaa-antavia hintoja uusista autoista.

Viestintävälineenä käytetään sähköpostia sekä Skypeä. Skypeä käytetään talon sisäisesti ja sähköpostia yleisesti muuten. Myös monet muut normaalit ohjelmat ovat usein käytössä, kuten esimerkiksi Word tai Excel.

3 HUOLTOPROSESSI

Autoissa on jo pitkään ollut jokin symboli tai teksti, joka ilmoittaa siitä, että auto pitää huoltaa. Tämä kertoo auton omistajalle yksinkertaisesti sen, että on syytä ottaa yhteyttä lähimpään merkkikorjaamoon. Tällä samalla menetelmällä myös Audit toimivat. Auto ilmoittaa, kun on aika suorittaa huoltotoimenpiteitä. Vanhemmissa malleissa mittaristoon tuli pelkästään jakoavaimen kuva eikä mitään muuta. Uudemmissa malleissa auto ilmoittaa, onko kyseessä tarkastushuolto, öljynvaihtohuolto vai molemmat. Ajotietokoneesta pystyy tarkistamaan, milloin huolto tulisi suorittaa. Se kertoo jäljellä olevat päivät ja ajokilometrit ennen huoltoa. Näiden ylittäminen vahingoittaa auton huoltohistoriaa.

3.1 Työtilat

Audi-korjaamon tiloissa (kuva 2) on yhteensä 15 huoltopaikkaa sisältäen joko kaksipilarinosturin (kuva 3) tai saksinosturin (kuva 4). 15 paikasta kaksi on pikahuoltomekaanikon paikkoja, kaksi Volkswagen-mekaanikkojen paikkoja, yksi uusien Audien varustelijan paikka ja loput 10 paikkaa ovat Audi-mekaanikkojen paikkoja. Jokaiselle mekaanikolle kuuluu henkilökohtainen työkalupakki, johon sisältyvät yleisesti tarvittavat työkalut. Käytössä on myös yhteisiä erikoistyökaluja ja työkalusarjoja. Talosta löytyvät tarvittavat paikat myös auton renkaiden tai kameran suuntaukselle.



Kuva 2. Korjaamotilat.



Kuva 3. Kaksipilarinosturi.



Kuva 4. Saksinosturi.

3.2 Ajanvaraus

Audi Centeriin ajanvarauksen voi suorittaa kolmella eri tavalla. Asiakas voi soittaa huoltoneuvojille, varata ajan Audi Centerin verkkosivuilla tai tulla varaamaan ajan paikan päältä.

Jos asiakas soittaa huoltoaikaa, tulisi hänen tietää auton ajokilometrit sekä mitä huoltoa auto pyytää. Tällöin huoltoneuvojan on helpompi jo puhelimesta kertoa tulevan huollon kustannuksista. Aika huollolle voidaan varata myös pelkällä rekisterinumerolla ilman muita lähtötietoja. Tällöin huollontarve sekä kustannusarvio huollosta saadaan tehtyä vasta huoltopäivänä.

Paikan päältä huoltoa varatessa on huoltoneuvojan mahdollista itse käydä autosta varmistamassa huollontarve tai käyttää avaimenlukijaa, joka kertoo auton huollon tarpeen. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että asiakas on kyseisellä autolla liikenteessä tai hänellä on kyseisen auton avaimet mukana.

Verkkovarauksen tekeminen on varmasti helpoin tapa kiireisille asiakkaille, koska sen voi tehdä koska vain. Kun asiakas syöttää oman autonsa tiedot koneelle, ohjelma tarjoaa automaattisesti jo jotain huoltoa. Lisäksi varauksen yhteyteen on helppo muutamalla klikkauksella varata myös esimerkiksi sijaisauto, auton vahaus tai mahdollisesti muita lisätoivia. Varauksen yhteyteen voi kommenttikenttään myös kirjoittaa toiveita, jos niitä ei pystynyt ohjelmassa muuten valitsemaan. Asiakkaan ei tarvitse olla huolissaan varausta tehdessään siitä, osasiko hän varata autolleen juuri oikean huollon. Verkkovaraukset käydään läpi huoltoneuvojen toimesta, ja samalla huoltoneuvoja tarkastaa, että autoon ollaan tekemässä oikeat ajankohtaiset huoltotyöt. Verkosta asiakas näkee myös tarkan kustannusarvion varaamastaan huollosta. Jos kustannusarvio tai huollon tarve muuttuu, asiakkaaseen ollaan puhelimitse yhteydessä ennen huoltopäivää. Verkkovarauksen heikko puoli on se, että järjestelmä ei kerro, kauanko huoltoon menee, eikä asiakas sitä välttämättä pysty itse hahmottamaan. Jos esimerkiksi asiakkaan varaaman huollon ajallinen tarve olisi viisi tuntia, pystyy hän silti varaamaan kyseisen huollon päivälle, jossa olisi tilaa enää kahden tunnin huollolle. Tällöin voidaan joutua soittamaan asiakkaalle ja muuttamaan aikataulua.

Huoltoneuvojen tehtävä ajanvarausta suorittaessa on varata huollolle sopiva aika, varmistaa huollontarve ja kirjoittaa asiakkaan mahdolliset viankuvaukset tai toiveet ylös. Ajanvaraus tehdään ajanvarauskalenteriin ja tämän jälkeen se kirjoitetaan puhtaaksi (työtilaus). Ajanvarauksen yhteydessä sovitaan kellonaika, jolloin auto tuodaan huoltoon, ja arvioitu kellonaika, koska auton voi hakea huollosta. Tämä takaa sen, että kaikki palaset koko prosessissa loksahavat kohdalleen, jotta turhia odotteluja ei tule työntekijöille, eikä varsinkaan asiakkaalle.

3.3 Varaosat ja lisäpalvelut

Huollon varattuaan huoltoneuvojan pitää tilata varaosatyöntekijältä huoltoon tarvittavat osat. Usein vaihdettavia osia, kuten jarruja, suodattimia, öljyjä tai laakereita, löytyy talosta valmiiksi, mutta silti on hyvä ilmoittaa varaosiin ennakkoon, jotta tavaran saldo pysyisi positiivisen puolella koko ajan. Ennakkoon ilmoittaminen helpottaa myös mekaanikon työtä, koska varaosatyöntekijä on kerännyt osat valmiiksi laatikkoon eikä mekaanikon tarvitse pyytää osia erikseen. Jos kyseessä on erikoisempi osa, se pitää tilata jo hyvissä ajoin ennen huoltopäivää valmiiksi. Aina ei ole tiedossa, mikä osa autosta on kulunut tai viallinen, ja tällöin ei tilausta pystytä ennakkoon tekemään.

Audin ja koko Volkswagen-konsernin varaosien päävarasto sijaitsee Ruotsissa. Tilaukset tehdään saatavuuksien mukaan joko Ruotsista tai tehdastilauksena Saksasta. Ruotsista edellisenä päivänä ennen kello 15:15 tilatut osat saapuvat seuraavan päivän kuormassa korjaamolle. Tehdastilauksen toimitusaika saattaa vaihdella yhdestä viikosta kahteen viikkoon. Joskus osaa voi joutua odottamaan myös pidempään.

Asiakas voi huoltoa varatessaan myös haluta muita lisäpalveluita, kuten erikoispesuja tai sijaisautoa. Audi Centerissä toimii alihankkijana pesupalveluita myyvä yritys Gulf Hammock Oy. Huoltoneuvojan tulee ilmoittaa heille mahdollisten erikoispesujen toiveista, jotta he osaavat varata aikaa kyseiselle palvelulle oikeana päivänä. Huoltojen ja takuukorjausten ajaksi vuokra-autojen toimittajana toimii Europcar. Europcarin toimipiste sijaitsee Volkswagen Centerissä talon toisessa päädyssä, joten vuokra-auto on mahdollista saada myös lyhyellä varoitusaajalla.

3.4 Työn vastaanottaminen

Ajanvarauksen yhteydessä huoltoneuvoja on sopinut asiakkaan kanssa kellonajan, jolloin auto tuodaan huoltoon. Joskus asiakas jää odottamaan huollon ajaksi liikkeeseen. Yleensä auto tuodaan huoltoon ja asiakas lähtee pois, ja hänelle ilmoitetaan, kun auto on valmis noudettavaksi.

Asiakkaan saavuttua huoltotiskille on huoltoneuvojan velvollisuutena käydä työtilaus asiakkaan kanssa läpi. Huoltoneuvoja varmistaa asiakkaan yhteystiedot oikeiksi ja alkaa sen jälkeen esitellä asiakkaalle autoon tehtäviä töitä. On tärkeää, että varsinkin puhelinnumero on oikein, jotta asiakas saadaan kiinni, jos alustavaan suunnitelmaan tulee muutoksia. Jokainen työvaihe kerrotaan asiakkaalle, jotta hän voi kysyä mahdollisista epäselvyyksistä tai mainita jotain muuta, mitä ei ole huoltoa varatessa muistanut kertoa. Yleisesti asiakas on eniten kiinnostunut hinnasta ja aikataulusta. Huoltoneuvoja kertoo nämä asiat ja mainitsee, että asiakkaaseen ollaan yhteydessä, jos hinta, aikataulu tai sovitut työt tulevat muuttumaan. Kyseessä voi usein myös olla vianselvitys tai muu vastaava työ, jonka aikataulua, työvaiheita tai hintaa on mahdotonta arvioida etukäteen.

Ennen asiakkaan poistumista häneltä varmistetaan, mihin on autonsa pysäköinyt, jotta se voidaan merkitä avaimiin kiinnitettävään lappuun (kuva 5). Näin ollen mekaanikko

löytää auton pihalta helposti. Asiakkaalta pyydetään allekirjoitus työtilaukseen, jolla vahvistetaan se, että asiakas on tuonut autonsa huoltoon ja tietää, mitä autolle ollaan tekemässä. Huoltoneuvoja myös luovuttaa asiakkaalle mahdollisen sijaisauton tai ohjeistaa, mistä sellaisen voi noutaa, jos asiakas on sen varannut.

Asiakkaan poistuttua huoltoneuvoja kääntää työtilauksen työmääräykseksi, jolloin mekaanikko pystyy leimaamaan työhön.



Kuva 5. Avaimiin kiinnitettävä lappu.

3.5 Töiden jakaminen mekaniikoille

Huoltoneuvojat jakavat töitä mekaniikoille samaa tahtia, kun asiakkaat tuovat niitä huoltoon. Useimmiten työt kestävät alle päivän, joten aamuisin suurin osa mekaniikoista on vapaana uuteen työhön. Työt käydään antamassa joko suoraan mekaanikolle käteen tai pistetään kyseisen mekaanikon työlaatikkoon (kuva 6). Töiden jakamiseen vaikuttaa mm. työn vaativuus, asentajan kokemus, asentajan koulutus sekä työn kiireellisyys. Jos työssä on jotain normaalista poikkeavaa, siitä käydään erikseen sanomassa asentajalle tai se merkataan työmääräyksen päälle selkeästi.



Kuva 6. Mekaanikkojen työlaatikosto.

3.6 Mekaanikon työprosessi

Mekaanikko ottaa uuden työn omasta laatikostaan ja leimaa itsensä työhön. Hän käy ajamassa auton ulkoa omalle nosturilleen. Jos autoa ei saa käynnistää, työnnetään auto sisälle yhteisvoimin. Tämän jälkeen mekaanikko katsoo, mitä kaikkia töitä autoon kuuluu tehdä, ja hakee tilatut tavarat varastosta. Kyseessä voi olla myös vianetsintä, jolloin vika etsitään ensimmäiseksi. Mekaanikko suorittaa työn huolellisesti ja parhaalla mahdollisella tavalla. Työn aikana saattaa tulla muutoksia aikatauluun tai varaosientarpeeseen. Tällöin mekaanikko ottaa aina ensin yhteyttä huoltoneuvojaan, joka tekee päätöksen yhdessä mekaanikon kanssa, mitä autolle tehdään, ja huoltoneuvoja on mahdollisesti sitä ennen yhteydessä asiakkaaseen.

Tietyissä tilanteissa mekaanikko voi omatoimisesti käydä tilaamassa autoon lisää osia tai pyytää varaosatyöntekijältä tarvittavia osia. Tämän tapaisia tilanteita ovat periaatteessa vain takuutyöt, mutta näissäkin tapauksissa varmistetaan työlupa aina huoltoneuvojalta.

Jos auto vaatii muita korjaustoimenpiteitä, kuten korikorjausta, tuulilasinvaihtoa tai maa-
lausta, toimittaa mekaanikko auton oikeaan paikkaan seuraavaa työvaihetta varten ja
ilmoittaa tästä huoltoneuvojalle.

Huollon jälkeen mekaanikko käy aina ajamassa autolla koeajon, jolla varmistetaan, että
kaikki toimii. Mekaanikko tekee koeajon jälkeen huoltokirjaan merkinnän huollosta, jos
kyseessä on määräaikaishuolto. Digitaalisen huoltokirjamerkinnän tekee huoltoneuvoja.
Kun koeajo on suoritettu, mekaanikko ajaa auton ulos parkkiin, merkkää parkkiruudun
avaimista roikkuvaan lappuun ja laittaa avaimet pesulaatikkoon tai työmääräyksessä ole-
vaan muovitaskuun. Määräaikaishuoltojen yhteydessä Audilla kuuluu auton konepesu,
jonka suorittaa alihankkija. Pesulaatikosta he osaavat hakea oikean auton avaimet ja
suorittaa pesun.

Mekaanikko toimittaa työmääräyksen valmiiden töiden laatikkoon tai mahdollisesti suo-
raan huoltoneuvojalle. Jokainen työ on henkilökohtainen jokaiselle mekaanikolle, ja
sama mekaanikko suorittaa työn alusta loppuun.

Pikahuoltomekaanikolla on oma ajanvarauskalenteri, ja hän suorittaa omia töitään ilman
huoltoneuvojan avustusta. Pikahuoltoon on mahdollista varata aika lyhyelle korjaustoi-
menpiteelle, kuten esimerkiksi palaneen polttimon vaihdolle. Pikahuoltoon on myös mah-
dollista tulla aikaa varaamatta. Jos pikahuoltomekaanikko huomaa autossa enemmän
aikaa vievän huoltotoimenpiteen, varataan autolle huoltoaika huoltoneuvojan kautta.

3.7 Laskutus

3.7.1 Maksajana yksityinen asiakas tai yritys

Yleisin huollon asiakas on yksityinen henkilö. Asiakkaan on suoritettava maksu autoa
noudettaessa käteisellä, pankki- tai luottokortilla. Yksityisille asiakkaille ei voida kirjoittaa
laskua. Kortilla maksaminen onnistuu suoraan huoltoneuvojalle, ja käteis- tai korttimak-
sun voi suorittaa myymälässä työskentelevälle myyntisihteerille.

Yritykselle voidaan kirjoittaa lasku, jos yrityksellä ei ole maksuhäiriömerkintöjä. Uudelle yritykselle huoltoneuvoja pystyy avaamaan laskutuksen olemalla yhteydessä Keskon myyntireskontraan. Yritysassiakas voi maksaa huollon myös korttimaksuna tai käteisellä.

3.7.2 Maksajana leasing-yhtiö tai huolenpitosopimus

Leasing-yhtiöiden kanssa on olemassa erilaisia käytäntöjä. Esimerkiksi Leaseplanilla on käytössä sivusto, johon autoon tehdyt huollon työt merkataan ja lähetetään laskutuslupapyyntö Leaseplanille. Lupa tulee yleensä noin tunnin kuluessa. Joissain yhtiöissä lupaa ei määräaikaishuoltoihin tarvita ja heitä voi laskuttaa suoraan. Mahdollisista muista korjauksista on oltava ensin yhteydessä kyseiseen leasing-yhtiöön ja laskutettava vasta, kun lupa on myönnetty.

Asiakkaan on mahdollista ostaa autoon myös huolenpitosopimus. Tällöin laskutus tehdään suoraan sopimukseen ja kuittikopio annetaan asiakkaalle, jotta hän näkee, paljonko sopimukselle laskutettiin. Huolenpitosopimuksesta on kerrottu tarkemmin kohdassa 4.1.

3.8 Auton luovutus asiakkaalle

Ajoneuvon valmistuminen huollosta ilmoitetaan asiakkaalle joko tekstiviestillä tai soittamalla. Yleinen tapa on tekstiviestin lähettäminen suoraan CD400-sovelluksen kautta asiakkaalle.

Asiakkaan hakiessa autoa pois käydään vielä kertaalleen läpi, mitä kaikkea autoon on tehty. Jos autoon on tehty mahdollisia lisätöitä, mistä on jälkikäteen sovittu, mainitaan nekin erikseen. Myös mahdolliset puutteet auton varustuksessa tai lisäkorjausta vaativat asiat otetaan puheeksi ja varataan niihin mahdollisesti uusi huoltoaika.

Ennen avainten luovuttamista asiakkaalle käydään vielä huoltotoimenpiteistä kertynyt lasku yhdessä asiakkaan kanssa läpi. Tämän jälkeen asiakas hoitaa maksun ja asiakkaalle annetaan kaikki hänelle kuuluvat dokumentit mukaan. Viimeisenä asiakas saateetaan ulos omalle autolleen.

3.9 Huoltoprosessiin liittyen

3.9.1 Huolenpitosopimus

Kun asiakas ostaa uuden Audin, siihen mukaan kaupataan huolenpitosopimusta. Huolenpitosopimuksen omistaja maksaa kuukausimaksua sopimuksesta. Näitä maksuja vastaan asiakas saa ilman eri korvausta huollattaa ja korjauttaa autoaan missä tahansa Audin merkkihuollossa. Huolenpitosopimus sisältää Audin huolto-ohjelman mukaiset määräaikaishuollot, katsastustarkastuksen ja normaalista käytöstä aiheutuneiden vikojen korjaukset. Halutessaan asiakas voi lisämaksua vastaan ottaa sopimukseen lisäpalveluita, kuten esimerkiksi renkaiden kausisäilytyksen tai sijaisauton huollon tai korjauksen ajaksi.

Sopimus voidaan tehdä korkeintaan kuudeksi vuodeksi tai 200 000 km ajaksi. Sopimus hinta voi kallistua ensimmäisen kolmen tai neljän vuoden jälkeen, kun jatkosopimusta ollaan tekemässä. Hinta määräytyy auton mallin, vuotuisten ajokilometrien ja auton varusteiden mukaan. Sopimus ei voi maksaa enempää kuin auton korjauskustannukset. Kun sopimuskausi päättyy, lasketaan yhteen sopimuskauden aikana kertyneet korjaus- ja huoltokustannukset sekä asiakkaan maksetut kuukausierät. Mikäli asiakas on maksanut enemmän sopimuksesta kuin mitä korjaus- ja huoltokustannukset ovat olleet, palautetaan asiakkaalle hintojen erotus. Jos taas korjaus- ja huoltokustannukset ovat olleet enemmän kuin asiakkaan maksut, tätä summaa ei peritä asiakkaalta. (Audicenter 2018.)

3.9.2 Takuu

Uuden Audin ostajalle myönnetään autoon 24 kuukauden takuu ilman kilometrirajaa. Audi-jälleenmyyjän myymään käytettyynkin Audiin on mahdollista saada Audi Approved takuu, jos tietyt ehdot täyttyvät. Auton tulee olla luovutushetkellä alle viisi vuotta vanha sekä mittarilukeman pitää olla alle 120 000 kilometriä. Tämä takuu on voimassa 12 kuukautta tai 20 000 kilometriä. (Audi 2018.)

Varaosiin myönnetään kahden vuoden takuu ja tehtyyn työhön myönnetään yhden vuoden takuu. Takuuajan jälkeen tietyissä tapauksissa on mahdollista käyttää valmistajan

tai jälleenmyyjä myöntämää vastaantuloa. (K. Kulonen, henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2018).

4 LISÄTÖIDEN MYYNTIPROSESSI

Lisätöitä voidaan korjaamalla myydä kahden erilaisen asiakkaan tarpeisiin. Kun asiakas tuo autonsa määräaikaishuoltoon, mutta tämän lisäksi autosta voidaan löytää puutteita, jotka pitää korjata, ja kyseiset työt myydään asiakkaalle lisätöinä. Kun asiakas tuo autonsa vianselvitykseen, ei lähtötilanteessa tiedetä, mitä autolle tehdään. Tällöin mahdolliset korjaustoimenpiteet myydään asiakkaalle lisätöinä. Lisätyöt voisi olla pyyhkijänsulkien vaihto tai vaihdelaatikon vaihto. Prosessiin kuuluu monta eri vaihetta ja henkilöä, jotta myyntityö sekä auton korjaus saadaan toteutumaan parhaalla mahdollisella tavalla.

4.1 Mekaanikko

Mekaanikko on myyntiprosessiketjun ensimmäinen osapuoli. Hänen vastuullaan on diagnosoida auton vika oikein tai havaita puutteet ja kulumat huollon aikana. Usein vika on helppo havaita. Huollon yhteydessä joitakin yleisimpiä puutteita ovat kuluneet jarrupalat tai jarrulevyt, tuulilasinpyyhkimet, hehkutulpat tai jokin tunnistin. Asiakas saattaa esimerkiksi mainita autoa huoltoon tuodessaan, että jokin vikavallo palaa. Usein mekaanikko pystyy diagnosoimaan vian hyvinkin nopeasti. Välillä taas asiakas ei tiedosta vikaa etukäteen, koska auto ei ilmoita siitä. Esimerkiksi kuluneista jarrulevyistä auto ei varoita ollenkaan, koska jarrulevyissä ei ole kuluneisuuden tunnistimia. Tämän tyyppisistä vioista asiakkaalla on tietoa ennakkoon hyvin harvoin.

Mekaanikon löytäessä autosta jonkin puutteen hänen tehtävänä on kertoa asiasta huoltoneuvojalle. Ennen tätä mekaanikko käy kysymässä tarvittavan osan hinnan sekä saatavuuden varaosatyöntekijältä.

4.2 Varaosatyöntekijä

Varaosatyöntekijän tulee varmistaa tarvittavan osan saatavuus ja kertoa osan hinta. Osan hinnan näkee suoraan ETKA-varaosaohjelmasta. Usein vaihdettavan osan lisäksi työhön tarvitaan uusia pultteja, muttereita tai tiivisteitä. Näiden huomioon ottaminen heti

aluksi vaatii tarkkaavaisuutta, jotta asiakkaalle pystytään kertomaan oikea kustannusarvio.

4.3 Huoltoneuvoja

Huoltoneuvoja suorittaa lisätöiden varsinaisen myyntityön. Jotta myyntityö onnistuu ja asiakas saa puhelimesta kaiken tarvittavan tiedon, on huoltoneuvojan valmistauduttava puheluun hyvin. Joskus asiakas saattaa odottaa autonsa valmistumista myymälässä ja silloin lisätöiden tiedustelu voidaan suorittaa kasvotusten asiakkaan kanssa. Ennen puhelun suorittamista pitää huoltoneuvojan varmistaa seuraavat asiat:

- Lisätöiden tarve; huoltoneuvojan tulee kysyä mekaanikolta, miksi kyseisiä lisätöitä pitää suorittaa
- Varaosan hinta
- Osan vaihtamiseen menevä aika; huoltoneuvoja löytää ohjeajan ELSA:lta, mutta aika on vielä syytä varmistaa mekaanikolta, jotta ei tule epäselvyyksiä.
- Aikataulu; onko kyseisiä töitä mahdollista suorittaa heti vai tarvitseeko niille varata uusi korjausaika
- Korjauksen kokonaiskustannukset; hinta, mikä asiakkaalle kerrotaan.

Jos asiakas haluaa teettää autoonsa kaikki tai osan ehdotetuista lisätöistä, tulee huoltoneuvojan valmistajan ohjeen mukaisesti täyttää lisätyölomake (Liite 1). Lisätyölomakkeen yläosasta tulee käydä ilmi sekä asiakkaan nimi että asiakkaalle soittaneen huoltoneuvojan nimi. Sinne tulee kirjata myös soiton ajankohta, päivämäärä, työmääräyksen numero ja uusi sovittu valmistumisajankohta. Lomakkeeseen täytetään myös sovittun tai sovittujen lisätöiden nimet sekä hinnat sekä kaikkien lisätöiden yhteenlaskettu kokonais-hinta. Lomakkeen alareunaan kirjataan vielä koko korjauksen loppusumma, jossa on yhteenlaskettuna lisätyöt ja aiemmin sovitut työt. Tämän jälkeen huoltoneuvoja kertoo mekaanikolle, mitä lisätöitä autoon tehdään, ja mekaanikko lähtee suorittamaan töitä.

Jos asiakas ei halua teettää mitään lisätöitä heti, ei lisätyölomaketta tarvitse täyttää ja huoltoneuvoja voi ohjeistaa mekaanikolle, että jatkaa työnsä normaalisti loppuun eikä suorita lisätöitä. Kun autoon jää korjattavia kohteita tai siinä huomataan puutteita, kirjoit-

taa huoltoneuvoja laskulle *huollossa havaittu-* rivin, johon tulee kirjata ylös korjausta vaativat kohteet ja puutteet. Jokaiselle korjattavalle kohteelle on hyvä kirjoittaa arvioitu korjaushinta, jotta asiakas näkee tarvittavat korjauskohteet, ja alustava korjauskustannusarvio kaikille tarvittaville töille.

Usein voidaan asiakkaalle kertoa puhelimitse auton noutoaikataulusta jo lisätöiden myynnin yhteydessä. Jos autoon esimerkiksi vaihdetaan vain pyyhkijänsulat ja muuten auto on valmis, voidaan asiakkaalle kertoa, että auto on noudettavissa lähes heti. Muuten asiakkaalle lähetetään sovitusti tekstiviesti tai soitetaan, että auto on noudettavissa.

Autoa luovuttaessa on syytä vielä varmistaa asiakkaalta, onko hänelle tullut varmasti jo selväksi, mitä lisätöitä autoon on tehty. Jos näin ei ole, tulee huoltoneuvojan kertoa tämä vielä asiakkaalle. Muuten auton luovutus on samanlainen kuin normaali tilanteessa luovuttaessa.

4.4 Esimerkitapaus

Toisena liitteenä on esimerkki täytetystä, jo luovutetusta työmääräyksestä. Työmääräyksestä on poistettu tilaajan ja maksajan tiedot, puhelinnumero, sähköpostiosoite, sekä kyseessä olevan auton rekisteritunnus ja loppuosa valmistenumera. Asiakas- ja autotiedot ovat normaalisti merkittynä työmääräykseen selvästi (Kuva 7) ja ne ovat tärkeitä laskutuksen tai yhteydenottojen kannalta. Työ on oikeasti suoritettu Turun Audi Centerissä 26.03.2018.

VV-Auto  Audi		TYÖMÄÄRÄYS 460110 11.04.18 <i>Sivu 1 / 2</i> <i>Teitä palveli Nurminen Lauri</i>
Tilaaaja . . 4817049 VV-Autotalot Oy Rieskalähteentie 89 20300 TURKU	Maksaja . . 4817049 KUITTI VV-Autotalot Oy Rieskalähteentie 89 20300 TURKU	
Rek.numero . EPE-437 Tuloaika . . 11.04.18 Klo 15:49 Maksuehto . KÄTEINEN Yhteystieto. 0105333100 Viite . . . Puh. 0105333100 Avauspvm . . 11.04.18 Merkki . . . AUDI Malli . . . A6 Sedan S line Business Sport 2,0 TDI 140 kW quattro Teht.mallikd 4GC0IY Korj.mallikd 20V	Kaupintanro 582022 Valm.aika . 11.04.18 Klo 16:30 Valm.nro . . WAUZZZ4G9JN067710 Takuuviite Puh. Ryhmä/tiimi / Väri 2Y2Y JÄÄTIKÖNVALKOINE Moott.nro. . DDDALS9R N7UFZMNBPU Rek.pvm . . 29.12.17 / 24.01.18 KM. 10000	

Kuva 7. Työmääräyksessä olevat asiakastiedot.

Tässä työssä on ollut kyseessä teknisen vian korjaaminen, ei määräaikaishuolto. Tällöin huoltoneuvoja kirjoittaa viankuvauksen *asiakkaan kuvaus viasta-riville*. Jos kyseessä olisi määräaikaishuolto, sisältäisi työmääräys huoltotyöriivejä (Kuva 8).

1	01090030	LongLife-huolto ja liikkumisturva . VAI
2	01400050	Jarrunestehuolto VAI
3	85181950	Raitisilmasuodatin irr+kiinn VAI

Kuva 8. Esimerkki huoltotyöriiveistä.

Työmääräyksessä ei ole toisen sivun allekirjoitusten lisäksi yhtään kuulakärkikynämerkintää silloin, kun työ annetaan mekaanikolle. Mekaanikko merkkää työmääräykseen:

- Auton tarkan mittarilukeman ennen ja jälkeen koeajon sekä oman kuittauksensa
- Oman mekaanikonumeron (kyseisessä työssä 147)
- Todetun vian

- Tehdyn työn ja mahdolliset muut puutteet.

Huoltoneuvojan tulee huolehtia, että työmääräys on kaikin puolin oikein täytetty ennen sen arkistointia. Huoltoneuvoja täyttää työmääräykseen:

- Oman allekirjoituksensa viimeiselle sivulle
- Lopputarkastuksen päivämäärän ja kuittauksen
- Rasti merkit *EI*-riville.

Asiakkaalta tarvitaan papereihin allekirjoitus. Halutessaan asiakas voi antaa sähköpostiosoitteensa. Sähköpostiin tulee korjaamokäynnin jälkeen asiakastytyväisyyskysely sekä muutama tarjousposti vuodessa.

Kun työ on tehty ja luovutettu asiakkaalle ammattitaitoisesti, tulee huoltoneuvojan skannata työmääräys lisätyölomakkeineen tietokoneelle. Tämän jälkeen työt jäävät palvelimeen ja niitä voi halutessa tarkastella jälkikäteen. Paperisen version voi skannauksen jälkeen hävittää.

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Asiakastyytyväisyyskysely koskien lisätöitä tehtiin lomakekyselynä huollon ja korjauksen yhteydessä. Huoltoneuvoja pyysi asiakasta täyttämään kyselylomakkeen (Liite 3) samalla, kun asiakas oli noutamassa omaa autoaan huollosta. Kyselylomakkeen täyttöä pyydettiin vain asiakkailta, joiden autoihin tehtiin joitakin lisätöitä. Kyselylomakkeessa oli kaiken kaikkiaan kuusitoista kohtaa johon asiakkaan tuli vastata. Kahteentoista ensimmäiseen kohtaan pystyi vastaamaan ympyröimällä mielestään oikean vaihtoehdon.

Vaihtoehdot olivat:

- 5 = Täysin samaa mieltä, toimii niin kuin kuuluukin
- 4 = Melko samaa mieltä, hieman parannettavaa
- 3 = En samaa enkä eri mieltä
- 2 = Melko eri mieltä, parannusehdotuksia tarvitaan
- 1 = Täysin eri mieltä, vaatii huomattavaa parannusta

Kolmastoista kysymys oli viimeinen, johon asiakkaan tarvitsi vastata, jos hän oli antanut luvan tehdä kaikki autoon kohdistuvat lisätyöt eikä hänellä ollut muita huomioita kohtaan kuusitoista.

Kohdat neljätoista ja viisitoista oli tarkoitettu niille, jotka kieltäytyivät osasta autoon tehtävistä lisätöistä. Kysymyksillä oli tarkoitus selkeyttää ajatusta siitä, miksi osa ihmisistä jättäisi autosta jotain korjaamatta.

Kysely oli tarkoituksella tehty niin, että asiakas pystyy vastaamaan siihen muutamassa minuutissa. Tarkoituksena oli kysyä muitakin kysymyksiä kuten:

- Mitä töitä autoon tehtiin?
- Paljonko työt maksoivat?
- Oliko kyseessä huolto vai viankorjaus?

Kysymysten esittäminen olisi turhaan pidentänyt kyselyä eikä siitä olisi ollut konkreettista hyötyä. Kyselyn yläreunaan huoltoneuvojan piti kirjoittaa työmääräyksen numero. Tuon

numeron avulla pystyy jälkikäteen katsomaan perusasioita, joita aluksi piti kysyä kyselyssä, kuten hinta, huolto tai viankorjaus ja mitä korjaustoimenpiteitä autoon tehtiin.

Kyselyn toteuttamiseksi mietittiin puhelinkyselyä tai lomakekyselyä. Päädyttiin lomakekyselyyn, koska siihen vastaaminen vie asiakkaalta huomattavasti vähemmän aikaa, ja kysymyksiin on helppo vastata, koska auto on juuri ollut korjaamolla ja asiat ovat tuoreessa muistissa.

Lomakekyselyn toteutus oli mietitty selkeäksi. Huoltoneuvojan tuli antaa lomake asiakkaan täytettäväksi, kun hän haki omaa autoaan korjaamolta. Kyselylomake oli sijoitettu muovitaskun väliin, missä muutkin kyseiseen huoltoon liittyvät paperit olivat. Kuitenkin, jos kiire oli kova tai jokin asia keskeytti luovutustilanteen, pääsi huoltoneuvojilta unohtuman kyselyn jakaminen. Tätä ei ollut osattu ottaa huomioon kyselyä suunnitellessa. Olisi pitänyt ymmärtää, että huoltoneuvojat ovat pitkään tehneet luovutuksia ja niihin on kehittynyt tietynlainen rutiini, jonka muuttaminen tuottaa hankaluuksia. Periaatteessa tämä tarkoittaa sitä, että näillä tuloksilla ei voida vertailla lisätöiden määrää tietyn ajanjakson aikana, koska lisätöitä on ollut enemmän kuin mitä kyselyyn on saatu vastauksia.

5.1 Kyselyn tulokset ja analysointi

Vastauksia tuli kaiken kaikkiaan 26 kappaletta. Kysely suoritettiin 19.3-20.4.2018 välisenä aikana. Kaikki asiakkaat, joilta pyydettiin kyselyyn vastausta, halusi vastata kyselyyn. Kysymykset ja väitteet on analysoitu kohta kerrallaan. Jokaisen kohdan alla on käyty läpi, mitä kuvaaja tarkoittaa käytännössä. Joissakin kohdissa on mukana myös päätelmiä, huomioita ja olettamuksia koskien kyseistä väitettä. Tulokset taulukoitiin Microsoft Excel -ohjelmaan, ja havainnollistamiseen on käytetty ympyräkaaviota.

1. Lisätöiden tekeminen perusteltiin puhelimessa hyvin ja ymmärrettävästi.



Kuvio 1. Väitteen 1 keskiarvo ja arvosanajakuma.

Asiakastytyväisyyskyselyn perusteella huoltoneuvojat ovat olleet lähes erinomaisia perustelemaan, miksi asiakkaan autoon tulisi tehdä tiettyjä lisätöitä. 15 % vastaajista antoi arvosanan 4, loput 85 % antoivat arvosanan 5. Tämä osa-alue on yksi tärkeimmistä lisätöiden myynnin suhteen. Asiakas harvoin ostaa mitään sellaista, mitä hänelle ei ole selkeästi perusteltu tai mitä hän ei ole ymmärtänyt

2. Ymmärsin, mitä lisätöitä autooni tarvitsee tehdä.



Kuvio 2. Väitteen 2 keskiarvo ja arvosanjakauma.

Väite 2 tukee väitettä 1 niin väitteen asettelussa kuin vastausten tuloksissakin. Vastausten tulokset ovat lähes identtiset. Yli 85 % antoi arvosanan 5. Asiakkaan kuuluu ymmärtää, mitä hänen autoonsa tehdään, ja tässä on onnistuttu todella hyvin.

3. Kustannusarvio kerrottiin puhelimesta selkeästi.



Kuvio 3. Väitteen 3 keskiarvo ja arvosanjakauma.

Yleensä asiakasta kiinnostaa lisätöiden myynnin yhteydessä kaksi asiaa enemmän kuin muut, ja ne ovat kustannusten suuruus ja aikataulu. Jopa 92 % vastaajista on sitä mieltä, että kustannusarvio kerrottiin puhelimesta selkeästi. Huoltoneuvojat ovat onnistuneet tässä kategoriassa erinomaisesti.

4. Kustannusarviossa pysyttiin.



Kuvio 4. Väitteen 4 keskiarvo ja arvosanajakauma.

Kun asiakkaalle annetaan puhelimesta kustannusarvio, on kaikista tärkeintä, että kustannusarvio pitää paikkaansa. Tietenkin hinta voi olla alle annetun arvion. Tämä on jopa suotavaa. Asiakkaalle tulee tunne, että hän on saanut alennusta tai muuten mukava tunne siitä, että hinta oli vähemmän kuin alun perin luvattiin. Hinnan ylittäminen luvattusta tekee epäluottamussuhteen asiakkaaseen ja asiakas ei ole pääsääntöisesti siihen tyytyväinen. Jos hinta on ylittymässä, on asiakkaalle soitettava uudelleen ja kerrottava miksi kustannusarvio ylittyy.

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden työt käytiin läpi ja huomattiin, että kaikissa töissä on pysytty annetun kustannusarvion rajoissa. Tässä on onnistuttu siis täydellisesti. Silti 8 % vastaajista antoi arvosanan 4, mikä on hyvä arvosana, mutta ei silti paras mahdollinen. Suhteessa asiakkaisiin jotka antoivat arvosanan 5, ei kahdessa arvosanan 4 antaneissa töissä nähty syytä, miksi he ovat antaneet arvosanan 4. Kustannusarvion sisällä pysyttiin aivan niin kuin muissakin töissä.

5. Aikataulu kerrottiin puhelimesta selkeästi.



Kuvio 5. Väitteen 5 keskiarvo ja arvosanjakauma.

Vasta viidennessä väitteessä arvosanjakauma oli levinnyt kahden korkeimman arvostuksen ulkopuolelle. 65 % vastanneista oli silti täysin tyytyväisiä siihen, miten aikataulu oli kerrottu puhelimesta. Noin kolmannes oli asiasta melko samaa mieltä, mutta 4 % oli asiasta melko eri mieltä. Verrattuna väitteeseen 3, tässä oli laajempi jakauma. Silti keskiarvo 4,58 on todella hyvä.

Joskus huoltoneuvojan on vaikeampi kertoa aikataulua kuin kustannusarviota. Työn ja osan hinnan näkee melko helposti käytössä olevista järjestelmistä, jolloin hinta on yleensä tarkka. Aikatauluun taas voi vaikuttaa ulkoinen tekijä, kuten varaosien toimitusaika. Jos osa joudutaan tilaamaan, voi huoltoneuvoja sanoa, että osa on täällä huomenna ja työ valmistuu iltapäivän aikana, mutta tarkkaa kellonaikaa ei pysty antamaan. Edellä mainitun huomioon ottaen arvosanjakauma voisi olla vielä nykyistäkin leveämpi. On tietysti hieno asia, että kokemuksen ja ammattitaidon tuomalla näkemyksellä huoltoneuvojat ovat pystyneet kertomaan aikataulun selkeästi.

6. Aikataulussa pysyttiin.



Kuvio 6. Väitteen 6 keskiarvo ja arvosanjakauma.

Väitteen kuusi arvosanjakauma on samantyylinen kuin edellisessä kohdassa. Asiakkaat ovat antaneet arvosanoja 2, 4, ja 5. Huomioitavaa on se, että edellisessä kohdassa 31 % vastanneista oli sitä mieltä, että aikataulun kertomisessa olisi hieman parannettavaa ja antoivat kohdasta arvosanan 4. Silti tässä kohdassa enää vain 15 % antoi aikataulussa pysymiselle arvosanan 4. Tämä tarkoittanee, että vaikka osalle jäi hieman epäselväksi auton alustava valmistumisaikataulu, olivat he silti tyytyväisiä siihen, milloin auto valmistui.

Molemmissa väitteissä 5 ja 6 oli annettu yksi arvosana 2. Tuloksia tarkastellessa huomataan, että kyseessä on sama asiakas, joka ei ole ollut tyytyväinen aikatauluun. Hänelle ei ole omasta mielestään kerrottu aikataulua puhelimesta, eikä aikataulussa ole pysytty. Tämän tyyliisessä tilanteessa vastaukset ovat ristiriitaiset. Jotta työ voi myöhästyä aikataulusta, pitää ensin olla aikataulu sovittuna.

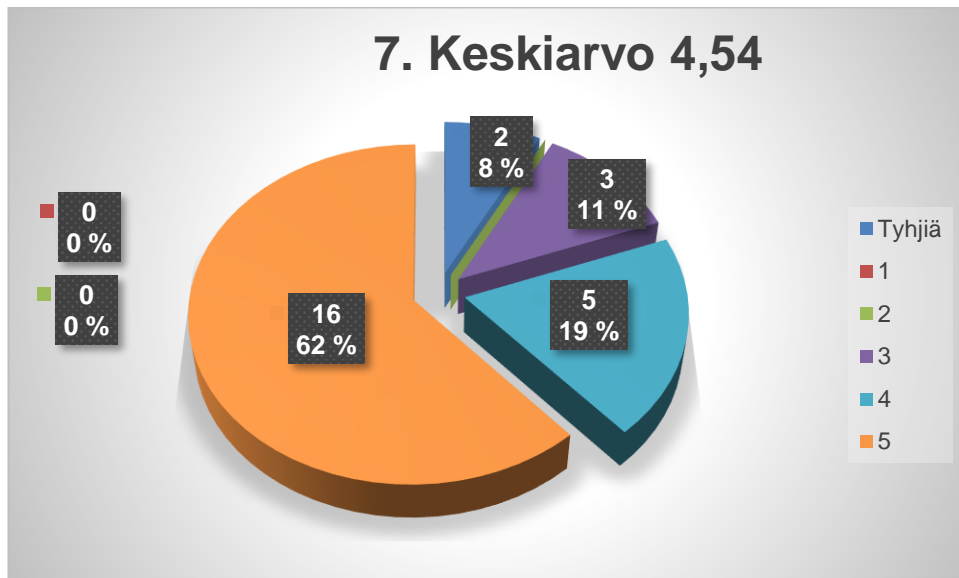
Mahdollisia syitä miksi asiakas on vastannut että, aikataulusta on kerrottu huonosti eikä siinä ole pysytty on:

- Ongelmia varaosien kanssa, jäänyt tulematta/unohdettu tilata
- Työssä on mennyt kauemmin kuin aluksi kerrottiin
- Työ on unohdettu, ja asiakas on itse joutunut kyselemään sen perään

- Asiakas olettaa, että autoa tuodessa kerrottu aikataulu olisi varmasti pitävä.

Aikataulussa pysyminen vaatii huoltoneuvojalta erityistä tarkkaavaisuutta, jotta tämän tyyliä tapauksia ei tapahtuisi ollenkaan.

7. Huoltoneuvoja auttoi päätöksenteossa.



Kuvio 7. Väitteen 7 keskiarvo ja arvosanjakauma.

Väitteen tarkoituksena oli tuoda ilmi sitä, kuinka huoltoneuvoja joskus joutuu auttamaan asiakasta valitsemaan, mitä töitä autoon kannattaa tehdä, jos budjetti tai aikataulu eivät riitä kaikkeen.

Jopa 62 % vastaajista oli antanut arvosanan 5. Oletuksena kyselyä tehdessä oli, että hyvin harvaa joutuisi päätöksen teossa auttamaan. Vain vajaa 10 % jätti kohtaan vastaamatta. Näitä luultiin olevan huomattavasti enemmän. Usein päätöksenteossa ei ole suoranaista auttamisen tarvetta. Jos esimerkiksi jarrupalat pitäisi vaihtaa, riippuu työn tekeminen asiakkaan päätöksen lisäksi vain kahdesta asiasta. Varaosan saatavuudesta ja aikataulusta. Tämän tyyliässä työssä osia on aina varastossa ja työ keritään heti tekemään.

Vastaukset yllättivät tämän väitteen osalta positiivisesti. Asiakkaat ovat suurimmalta osalta saaneet päätöksenteossa tarvitsemansa avun.

8. Mielestäni palvelu oli asiantuntevaa.



Kuvio 8. Väitteen 8 keskiarvo ja arvosanjakauma.

Väite kohdistuu suoraan huoltoneuvojen asiantuntevuuteen. Huoltoneuvojat ovat ainoita henkilöitä, jotka korjaamokäynnin aikana ovat asiakkaaseen yhteydessä korjaamolta. Keskiarvo on 4,92 ja yli 90 % vastaajista antanut arvosanan 5. Tämä on erinomainen tulos.

Väite oli kyselyn suunnitteluvaiheessa muodossa ”Huoltoneuvoja oli asiantunteva”. Sitä päätettiin kuitenkin yhdessä korjaamopäällikön kanssa muuttaa nykyiseen muotoon. Perusteluna oli se, että kun asiakas täyttää lomaketta huoltoneuvojan edessä tiskillä, ei hän välttämättä anna rehellistä arviota huoltoneuvojasta. Myös tässä kohdassa kuten kaikissa muissakin on voinut huoltoneuvojan läsnäolo vaikuttaa jollain tavalla kyselyn tuloksiin.

9. Tiedostin autooni kohdistuvien lisätöiden tarpeen jo ennen huoltoon vientiä.



Kuvio 9. Väitteen 9 keskiarvo ja arvosanjakauma.

Väite 9 on lähes suoraan verrannollinen siihen, ilmoittiko auto ennen huoltoa jostakin viasta. Asiakas harvoin tietää jostakin piilevästä viasta, ellei ole sitä aikaisemmin käynyt jossain tutkituttamassa. Vastaajista 81 % antoi arvosanan 5 tai 4.

Arvosanan 5 tai 4 antaneiden asiakkaiden töistä huomataan, että ne ovat helposti havaittavissa. Esimerkiksi viallisen laakerin tunnistaa ylimääräisestä äänestä, palaneen polttimon ilmoitus tulee mittaristoon kuin myös yleensä jonkin anturin tai säätimen rikkoutuessa auto kertoo siitä merkkivalolla.

Arvosanan 2 antaneiden asiakkaiden töistä vain toisesta pystyttiin jälkikäteen selvittämään mitä töitä autoon tehtiin. Autoon oli vaihdettu viallinen yhden sylinterin hehkutulppa, josta auto ei ilmoita vikavalolla eikä välttämättä muillakaan ulkoisilla oireilla.

10. Lisätöiden tekeminen autooni oli tarpeellista.



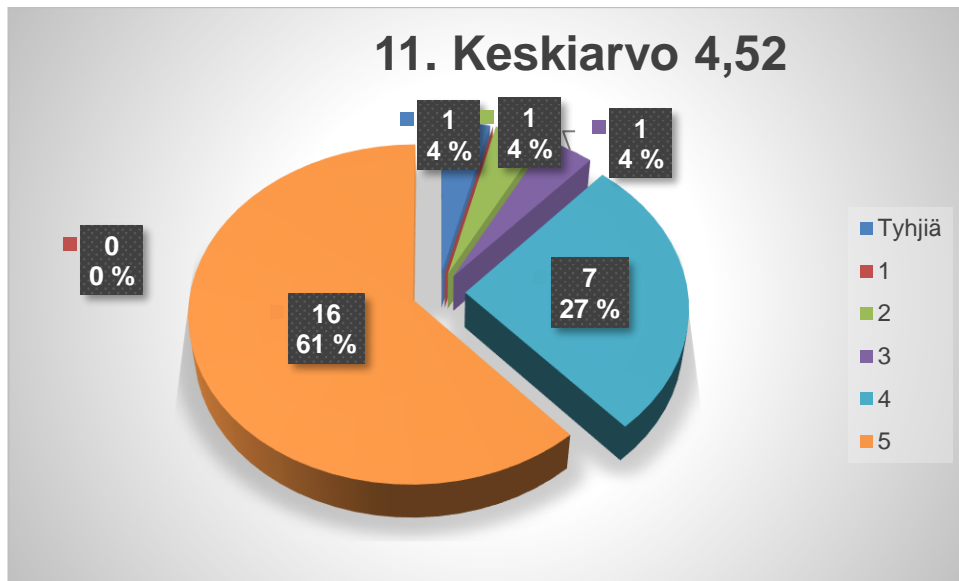
Kuvio 10. Väitteen 10 keskiarvo ja arvosanjakauma.

Väitteen pohjalla oli tietoisuus siitä, että aina vaadittavat lisätyöt ei ole asiakkaan mielestä yhtä tarpeellisia. Jos kyseessä on turvallisuusvaruste, ovat ne poikkeuksetta asiakkaankin mielestä tarpeellisia töitä tehdä. Jos kyseessä on esimerkiksi sivupeilin lasinvaihto uuteen, koska vanhassa ei toiminut lämmitys, ei asiakas tätä välttämättä pidä kovin tarpeellisena, kun kelit ovat lämpenemässä.

Keskiarvo 4,62 kuitenkin on niin korkea, että asiakkaat selvästi arvostavat autonsa eri osa-alueita lähes yhtä paljon. Vain 8 % vastaajista antanut arvosanaksi 3, ja loput antanut arvosanan 4 tai 5.

Kohtaa voi verrata jollain tasolla kohtaan 7 sekä kohtaan 1. Kun huoltoneuvoja tekee myyntityönsä huolella ja perustelee asiakkaalle selkeästi, miksi jokin pitäisi korjata, tulee asiakas vakuuttuneeksi. Asiakas saattaa pitää lisätöiden tekemistä tarpeellisempänä kuin mitä olisi pitänyt ilman huoltoneuvojan perusteluja.

11. Olin valmistautunut lisätöiden aiheuttamiin lisäkustannuksiin jo ennen huoltoa.



Kuvio 11. Väitteen 11 keskiarvo ja arvosanjakauma.

Väite 11 oli arvosanjakaumaltaan laajin ja vastaajat olivat vastanneet kaikkia muita kohtia paitsi kohtaa yksi. Vastaukset levisivät oletetusti kaikkiin kohtiin, mutta yllättävän iso osuus jopa 61 % oli varautunut erinomaisesti lisäkustannuksiin eikä tällöin oletetusti yllättynyt korjauksen kustannuksista. 12 % vastaajista vastasi arvosanan 3 tai vähemmän.

Väitettä voi hyvin verrata väitteeseen 9. Väitteeseen 9 vastanneista 81 % antoi arvosanan 4 tai 5. Samoja arvosanoja vastanneiden prosenttiosuus oli tässä väitteessä 88 %. Ne asiakkaista, jotka tiedostivat selkeästi, että autossa on lisätöitä vaativia kohteita, olivat myös taloudellisesti siihen varautuneet ennen huoltopäivää. Ne asiakkaat taas, jotka eivät tienneet autoon kohdistuvista lisätöistä etukäteen, heistä vain pieni osuus oli varautunut töihin taloudellisesti.

12. Asiointini Audi Centerissä oli miellyttävä kokemus.

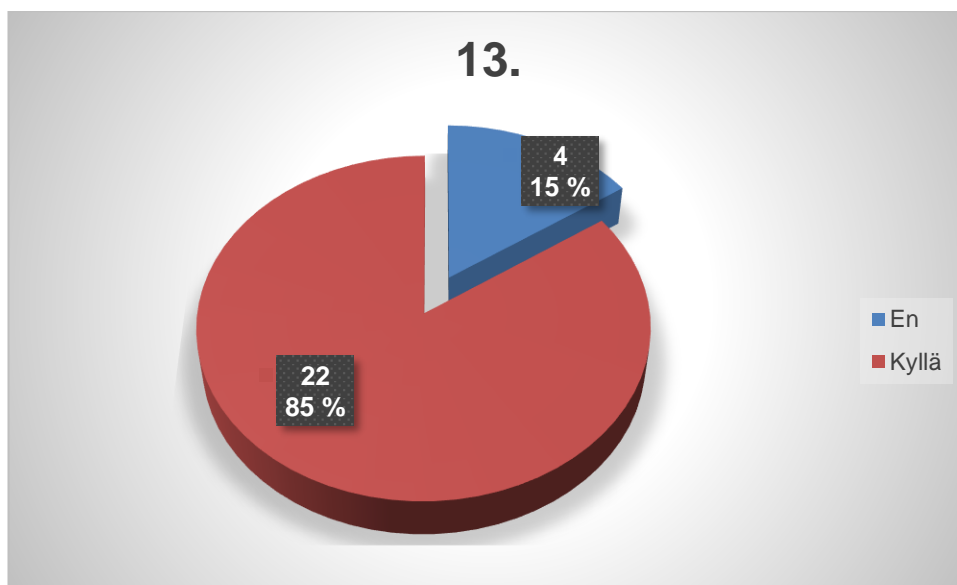


Kuvio 12. Väitteen 12 keskiarvo ja arvosanjakauma.

Asiakkaan käydessä Audi Centerissä jää hänelle varmasti jokin muisto minkäläistä asiointi oli. Väitteeseen vastanneista yli 80 % oli sitä mieltä, että kokemus asiointista Audi Centerissä oli parhaalla mahdollisella tasolla. Loput 19 % antoivat toiseksi korkeimman arvosanan 4.

Tulos on todella hyvä. Huomioon on otettu koko asiakaskäynti ja kaikki henkilökunnan kohtaamiset, joita asiakas on kokenut. Keskiarvo 4,81 kertoo, että asiakkaat ovat yleisesti todella tyytyväisiä Audi Centerissä asiointiinsa.

13. Hyväksyitkö kaikki teille tarjotut lisätyöt?



Kuvio 13. Kysymyksen 13 arvosanjakauma.

Kyselyyn vastanneista 85 % asiakkaista hyväksyi kaikki heille tarjotut lisätyöt. Kuitenkin 15 % vastanneista ei hyväksynyt kaikkia heille tarjottuja lisätöitä, mutta hyväksyi silti osan tarjotuista töistä. Kyselyyn ei ole otettu ollenkaan huomioon asiakkaita, joille on tarjottu lisätöitä, mutta eivät ole suostuneet teettämään niistä mitään Audi Center Turussa.

Kysymykset 14 ja 15 olivat avoimia kysymyksiä, joihin asiakas pystyi vastaamaan omin sanoin. Kysymykset oli tarkoitettu vain niille, jotka olivat vastanneet kysymykseen 13 kielteisesti.

14. Mitä töitä ette halunneet teettää Audi Center Turussa?

Kyselyyn vastanneista asiakkaista 15 % olivat jättäneet jotain lisätöitä tekemättä. Kaksi asiakasta oli jättänyt tekemättä jarrujen vaihdon, yksi asiakas ei ollut halunnut uusia pyyhkijöitä ja yksi ei ollut halunnut teettää autoonsa huolto-ohjelmaan kuuluvaa huoltoa, vaan pelkän öljynvaihdon.

Yllättävää on se, että puolet kysymykseen 14 vastanneista olivat jättäneet jarrujen vaihdon tekemättä. Jarrut ovat kuitenkin turvallisuuden kannalta auton yksi tärkeimmistä osa-

alueista. Toisaalta jarrut ovat myös usein arvokkaita vaihtaa, ja näin ollen asiakas saattaa haluta kysyä tarjousta myös muualta, ennen kuin tekee korjauspäätöksen.

15. Miksi ette halunneet teettää kyseessä olevia töitä Audi Center Turussa?

Kohtaan oli vastannut 3 asiakasta neljästä mahdollisesta vastaajasta. Alla asiakkaiden vastaukset:

”Kustannusten pienentämisen toivossa.”

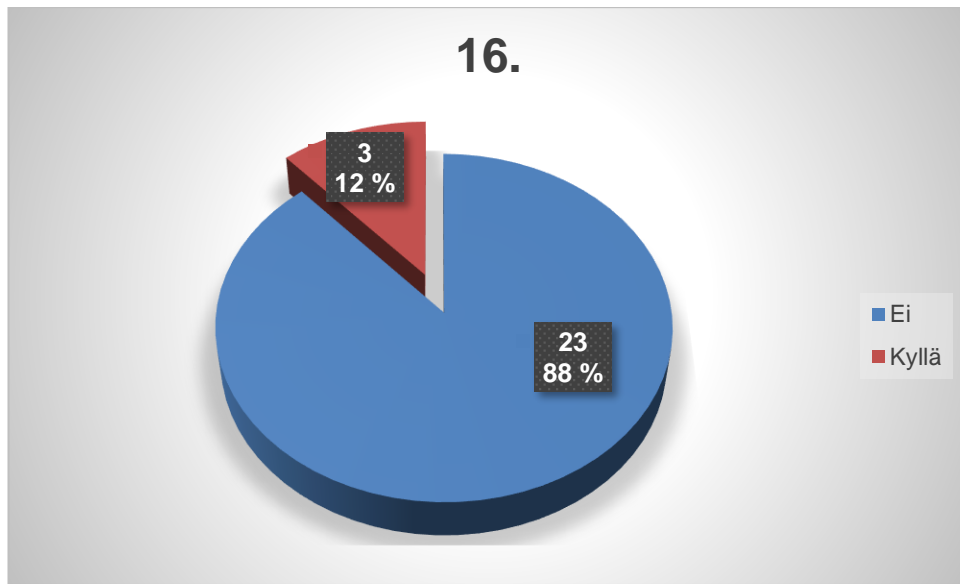
”Kustannus syy.”

”Hinta opiskelijabudjetille liikaa.”

Oletuksena oli, että syynä, miksi asiakas ei halua teettää kaikkia töitä samalla kertaa heti, olisi budjetti. Oletus kävi toteen kysymyksen 15 perusteella. Kaikki kohtaan vastanneet perustelivat valintaa kustannuspohjaisesti.

Kysymyksen tarkoituksena oli myös selventää sitä, onko asiakkailla jokin muu syy kuin kustannuspohjainen syy sille, että he eivät halua teettää kaikkia lisätöitä heti tai ylipäättänsä Audi Center Turussa. Selvästi kustannuspohjainen syy oli ainoa, joka asiakkaita häiritsi. Palvelu ja asiakaskokemus muuten oli heidän mielestään todella hyvällä tasolla.

16. Muita huomioita



Kuvio 14. Kohdan 16 vastausten jakauma.

Kyselyn viimeisimmässä kohdassa asiakas sai kertoa omia huomioita liittyen lisätöihin tai yleisesti käyntiin Audi Centerissä. Vain 12 % vastaajista kirjoitti lomakkeeseen omia huomioita. Alla asiakkaiden antamat huomiot:

”Akun vaihto, kiireellinen työ, joustava asiointi, huoltotyö onnistui lyhyellä varoitusaajalla.”

”Hyvää palvelua.”

”Muuten kaikki ok, mutta tietenkin kallista lystiä.”

Yksi asiakas mainitsi vielä viimeisessä kohdassa, että työt olivat kalliita. Muuten palaute oli erittäin positiivista. Selvästi kaikkien asiakkaiden mielestä työt hoidetaan hyvin ja asiointi on miellyttävää. Erilliset asiakkaiden maininnat huoltokäynnistä ovat usein positiivisia palveluiden kehumisia. Jos asiakas antaa negatiivista palautetta, liittyy se poikkeuksesta kustannusten suuruuteen.

5.2 Kustannusten jakautuminen

Kustannukset jakoutuivat todella laajalti kyselyyn vastanneiden kesken. Kustannuksia pystyttiin kyselyn täyttämisen jälkeen tarkastelemaan työmääräyksen numerolla, jonka

huoltoneuvoja oli kyselylomakkeen yläreunaan täyttynyt. Yhdestä lomakkeesta työmääräyksen numero puuttui, joten kyseessä olevasta työstä ei ole tiedossa työn kustannuksia.

Kustannusten perusteella ei voitu arvioida lisämyyntien kokonaissummaa tietynä ajanjaksona, eikä laskea mitä keskimäärin yksi korjaamalla käynyt auto tuottaisi lisämyyntiä. Tämä johtui siitä, että kyselyitä ei pystytty jakamaan kaikille lisätöitä teetättäneille asiakkaille. Syy tähän oli huoltoneuvojen kova kiire iltapäivällä autoja luovuttaessa. Huoltoneuvojilta saadun palautteen mukaan kyselylomakkeiden jako unohtui kiireen yhteydessä tai katsottiin parhaaksi jättää lomake jakamatta, jos jonossa oli useita ihmisiä ja näin päästiin palvelemaan seuraavaa asiakasta.

Alustava			Laskutettu		
Hinta €	Lukumäärä	%-Osuus	Hinta €	Lukumäärä	%-Osuus
Ei tiedossa	1	3,85 %	Ei tiedossa	1	3,85 %
Alle 100	2	7,69 %	Alle 100	2	7,69 %
100-200	2	7,69 %	100-200	2	7,69 %
200-400	9	34,62 %	200-400	10	38,46 %
400-600	4	15,38 %	400-600	4	15,38 %
600-800	5	19,23 %	600-800	6	23,08 %
800-1000	2	7,69 %	800-1000	0	0,00 %
Yli 1000	1	3,85 %	Yli 1000	1	3,85 %

Taulukko 1. Alustavien ja laskutettujen hintojen vertailu hintaluokittain.

Taulukolla pyritään selventämään lisätöiden hintojen jakautumista. Vasemmanpuoleisesta taulukosta näkee huoltoneuvojan asiakkaalle kertomien hintojen jakautumisen luokittain. Oikeanpuoleisesta taulukosta näkee laskutettujen hintojen jakautumisen luokittain. Taulukot ovat lähes identtiset muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Poikkeustapaukset missä hinta on tippunut alempaan hintaluokkaan, kun mitä aiemmin on puhuttu, ovat silti pudonneet vain hyvin vähän. On hyvä huomioida myös lähtöhinta. Molemmissa tapauksissa lähtöhinta on ollut juuri sen verran, että se on taulukoitu ylempään hintaluokkaan.

Selvästi eniten töitä on ollut hintaluokassa 200-400 euroa. Hintaluokassa on laaja marginaali, joka kattaa useiden töiden kustannukset. Keskiporto asentajan tuntiveloitus on

noin 118-161 euroa. Veloitusluokka riippuu työn vaativuudesta. Tuntiveloitus voi joissakin tilanteissa olla jotain tuon asteikon ulkopuoleltakin. Moni lisätyö vaatii noin tunnin työmäärän, jolloin veloitus nousee 100 euron yläpuolelle. Tähän kun lisätään vielä tarvittavat osat tai osa, ollaan nopeasti jo kyseessä olevassa yleisimmässä hintaluokassa.

Yli 800 euroa maksavia töitä on laskutettu vain yksi. Isommissa kustannuksissa asiakkaat saattavat usein haluta tarjouksen myös muualta, tai he haluavat miettiä asiaa rauhassa. Myös näin isoja kustannuksia vaativia lisätöitä löytyy autoista harvemmin kuin esimerkiksi muutaman sadan euron töitä.

	Hinta €	
	Alustava	Laskutettu
Keskiarvo	494,8	478,42
Yhteensä	12370	11960,43
Suurin	2450	2350,84
Pienin	80	77,37

Taulukko 2. Alustavan ja laskutetun hinnan eroavaisuuksia.

	Hinta €		
	Alustava	Laskutettu	Erotus
Suurin erotus	2450	2350,84	99,16
Pienin erotus	120	120	0

Erotuksien keskiarvo	16,38 €
-----------------------------	----------------

Taulukko 3. Alustavan ja laskutetun hinnan erotuksien vertailua.

Taulukoista 2 ja 3 nähdään, että kyseessä olevien töiden lisätöiden keskimääräinen alustava asiakkaalle kerrottu hinta oli 494,8 euroa. Toteutunut laskutettu hinta oli 478,42 euroa. Näiden summien erotus on sama 16,38 euroa, mitä alustavan ja laskutetun hinnan erotuksien keskiarvo on. Huoltoneuvoja siis kertoi keskimäärin 16,38 euroa korkeamman hinnan asiakkaalle kuin mitä todellisuudessa laskutti asiakkaalta. Asiakas kokee tällöin saavansa alennusta työstä ja hän on usein tyytyväinen laskun loppusummaan, koska on

puhelun jälkeen ruvennut varautumaan jo kalliimpaan kerrottuun hintaan. Summa on kuitenkin kohtuullinen eikä tuota merkittävää taloudellista haittaa yritykselle, vaikka huoltoneuvojalla olisi periaatteessa asiakkaalta lupa laskuttaa eurolleen sanottu summa.

Taulukoista nähdään, että tutkimuksen kohteena olleiden 25 lisätyön laskutettu yhteishinta on 11960,43 euroa. Se on 409,57 euroa vähemmän kuin mitä asiakkaille oli alustavasti puhuttu. Mukana on myös yksi poikkeuksellisen kallis työ, jonka laskutettu loppusumma oli lisätöiden osalta 2350,84 euroa. Pelkästään tämän työn alustava ja laskutetun hinnan välillä on lähes 100 euroa, joka nostaa yhteistä keskiarvoa huomattavasti. Kuitenkin toisessa äärilaidassa on työ jonka alustavan ja laskutetun hinnan välillä ei ollut ollenkaan eroa.

Taulukosta 2 nähdään, että lisätöiden hintojen jakauma on todella suuri. Kallein laskutettu lisätyö tutkittavista töistä oli 2350,84 euroa ja halvin oli 77,37 euroa. Eroa hinnoissa on reilusti yli 2000 euroa. Yli 1000 euron töiden osuus on taulukon 1 perusteella alle 4 %. Osuus on laskettu lukumääriä vertailemalla, ja ei kerro koko totuutta. Kyselyyn osallistuneiden töiden rahallisesta osuudesta tämä yksi yli 1000 euron työ kattoi 19,7 %. Jopa lähes viidesosa yritykselle tulleesta rahasta lisätöiden osalta tulee yli 1000 euron töistä. Näin suuri osuus ei ollut odotettavaa ennen kuin lukuja ruvettiin tarkastelemaan.

6 YHTEENVETO

Koko tutkimuksen tarkastelussa on otettava huomioon otoskoko. Noin kuukauden kestäneen kyselyn aikana saatiin vastaukset 26 asiakkaalta. Asiakkaita, joiden autoon tuona samana aikana tehtiin lisätöitä, mutta heiltä ei saatu vastausta kyselyyn, on lähes mahdotonta selvittää. Kuitenkin, jos tämän kokoisella otoskoolla tulee suuria poikkeamia joissakin tilastoissa, on ne painoarvoltaan suurempia kuin jos poikkeama tulisi 1000 asiakkaan joukosta. Kyseessä voi myös olla jokin poikkeama, joka tulee harvemmin ja sattui esiintymään nyt. Uskotaan kuitenkin, että tulokset ovat jollain tasolla realistisia.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä ei tullut esille kuin yksi poikkeama muuten tasaisesta lähes kiitettävästä linjasta. Yhden asiakkaan mielestä aikataulu oli ilmoitettu epäselvästi eikä siitä pidetty kiinni. Aikataulun tarkka kertominen vaatii huoltoneuvojalta loogista ajattelukykyä ja kokemusta huoltoneuvojan tehtävistä. Silti kaikki ei riipu vain yhdestä henkilöstä, koska huoltoprosessiin liittyy monia kohtia.

Asiakastyytyväisyys on lisätöiden osalta erinomaista. Huoltoneuvojat ovat Audi Center Turussa hoitaneet asiakaspalvelun erinomaisesti. Vastauksien luotettavuus ei ole täydellistä. Asiakas saattaa antaa totuutta paremman arvioinnin riippuen siitä, kuka antaa kyselylomakkeen asiakkaalle tai siitä, että huoltoneuvoja istuu pöydän toisella puolella lomaketta täytettäessä.

Kyselyn toteutus onnistui hyvin. Kyselyn olisi voinut tehdä sähköisesti ja lähettää asiakkaan sähköpostiin. Tällöin vastaukset olisivat olleet mahdollisesti rehellisempiä, mutta vastausprosentti olisi voinut tippua nykyisestä. Asiakkaalle olisi myös voinut antaa kyselylomakkeen mukaan kirjekuoren kanssa ja pyytää asiakasta postittamaan vastaukset. Tällöin kuitenkin postimaksu olisi nostanut tutkimuksen kuluja ja vastausprosentti olisi saattanut jäädä alhaiseksi.

Kustannusten osalta huomiota kannattaa kiinnittää yli 1000 euron töihin. Niiden kattama lähes viidesosan osuus lisätöistä on valtava. Muuten jakauma oli odotettu, johtuen yleisimmistä lisätöistä. Huoltoneuvojan kannattaa kiinnittää erityistä huomiota asiakaspalveluun ja selkeään keskusteluun, kun kyseessä on kalliimpi työ. Tämän tyylliset työt on

vaikeampi saada myytyä asiakkaalle puhelun perusteella, vaikkakin yritykselle niistä on todella iso rahallinen hyöty.

Osalla auton omistajista on ollut jo pitkään asenne, että aina kun auton vie korjaamolle, löytyy siitä uusia vikoja. Aivan kuin korjaamot tahallisesti haluaisivat löytää autosta jotain kallista korjattavaa jo nykyisten kohteiden lisäksi. Väite ei tutkimuksen perusteella pidä paikkaansa. Suurin osa asiakkaista tiedosti vian etukäteen. Jos asiakas ei tiedostanut vikaa etukäteen oli vian korjaaminen silti hänen mielestä vähintäänkin melko tärkeää. Audi Center on jokaisella osa-alueella lisätöiden myynnissä huippuluokkaa.

LÄHTEET

Kesko. 2017. Lehdistöiedotteet. Viitattu 26.2.2018 <https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/lehdistotiedotteet/2017/vv-autotalot-on-ostanut-seat-liiketoiminnot-lansiautolta-espoossa-vantaalla-ja-turussa/>.

Kesko Oyj 2018. Autokauppa. Viitattu 17.2.2018 <https://www.kesko.fi/yritys/toimialat/autokauppa/>.

VV-Auto 2018. VV-Auto konserni. Viitattu 17.2.2018 <http://www.vv-auto.fi/maahantuonti/vv-auto-konserni/Sivut/default.aspx>.

Audi Center 2018. Huolenpitosopimus. Viitattu 30.3.2018 <http://www.audicenter.fi/rahoitus/huolenpitosopimus/Sivut/default.aspx>.

Audi. 2018 Audi Approved plus takuuehdot. Viitattu 11.4.2018 <https://www.audi.fi/fi/web/fi/audi-approved-plus/takuuehdot.html>.

Kulonen, K. 2018. Takuukäsittelijä. Haastattelu.

Kaista. 2018. VV-autotalojen sisäinen informaatio opas. Viitattu 17.4.2018.

Liite 2. Esimerkki valmiista työmääräyksestä, 2 sivua

VV-Auto  Audi  TYÖMÄÄRÄYS 458640
26.03.18 Sivu 1 / 2
Teitä palveli Nurminen Lauri

Tilaaja ..	Maksaja ..
------------	------------


Rek.numero .	Kaupintanro
Tuloaika . . 26.03.18 Klo 10:51	Valm.aika . 26.03.18 Klo 16:30
Maksuehto . 7 PÄIVÄÄ NETTO	Valm.nro . . WAUZZZ8RXDA
Yhteystieto.	
Viite	Takuuviite
Puh.	Puh.
Avauspvm . . 26.03.18	Ryhmä/tiimi /
Merkki AUDI	Väri T9T9 IBISWEI
Malli Q5 quat. TDI3.0 V6180 A7S	
Teht.mallikd 8RB0JY	Moott.nro. . CDUD
Korj.mallikd 2KV	Rek.pvm . . 25.01.13 / 00.00.00
	KM. 96000 96 248

Rivi/Työvaihe	O.A	Asentaja	O.A	Asentaja
				147 O.A

1 AK ASIAKKAAN KUVAUS VIASTA:

- Ohjauksen tehostus ei toimi.
- Iso pykälä kääntäessä, ei palauta rattia ollenkaan.
- Tehostin päivitetty 13.3 samantyyllisen ongelman takia.

2 98 HUOM:ASIAKAS TARVITSISI AUTON TAKAISIN 29.3 KLO 8

4 LISÄRIVI2 LOPPUTARKASTUS PVM: **27.3.18** KUITTAUS: 

5 EI EI AVOIMIA KAMPANJOITA
VARAUS () VASTAANOTTO () LASKUTUS ()

6 EUROP SIJAJSAUTO EUROPCARISTA

7 DI TALLENNETAAN DIAGNOOSIPROTOKOLLA, AJANKÄYTTÖ _____
TEE AUDIN TAKUUTIE TOJEN KYSELY

8 KOE KOEJETTU **96248** KM - **96252** KM, KUITTAUS: 

- LISÄTTU OHJAUSPILARIN JA HAMMASTANGON
VÄLIEN VÄLIKSELE
- TODETTU NIVEL VÄLIKSELE

VV-AUTOTALOT OY
TURUN VV-AUTO
Rieskalähteentie 89
20300 TURKU

Audi huolto
Volkswagen & Seat huolto
Pikahuolto
Korikorjaamo
Hyötyautahuolto

Puh/Tel 010 333 206
Puh/Tel 010 333 205
Puh/Tel 010 333 212
Puh/Tel 010 333 209
Puh/Tel 010 333 207

Y-tunnus 1900190 0
VAT FI19001900

Kotipaikka Helsinki

Liite 3. Asiakastyytyväisyyskyselylomake

Huoltoneuvoja täyttää
Työmääräys: _____

Asiakastyytyväisyyskysely koskien lisätöitä - Audi Center Turku

Vastaa alla oleviin kohtiin ympyröimällä numero, joka parhaiten kuvaa tilannetta.
Jos et mielestäsi pysty johonkin kohtaan vastaamaan, voit jättää sen tyhjäksi.

5= Täysin samaa mieltä, toimii niin kuin kuuluukin
4= Melko samaa mieltä, hieman parannettavaa
3= En samaa enkä eri mieltä
2= Melko eri mieltä, parannusehdotuksia tarvitaan
1= Täysin eri mieltä, vaatii huomattavaa parannusta

- | | | | | | | |
|-----|---|-------|---|----|---|---|
| 1. | Lisätöiden tekeminen perusteltiin puhelimessa hyvin ja ymmärrettävästi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Ymmärsin, mitä lisätöitä autooni tarvitsee tehdä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Kustannusarvio kerrottiin puhelimessa selkeästi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Kustannusarviossa pysyttiin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Aikataulu kerrottiin puhelimessa selkeästi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Aikataulussa pysyttiin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Huoltoneuvoja auttoi päätöksenteossa.
(Esim. Valitsemaan mitä lisätöitä kannattaa tehdä, jos aikataulu/budjetti ei riitä kaikille töille.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Mielestäni palvelu oli asiantuntevaa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Tiedostin autooni kohdistuvien lisätöiden tarpeen jo ennen huoltoon vientiä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Lisätöiden tekeminen autooni oli tarpeellista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Olin valmistautunut lisätöiden aiheuttamiin lisäkustannuksiin jo ennen huoltoa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Asiointini Audi Centerissä oli miellyttävä kokemus. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | Hyväksytkö kaikki teille tarjotut lisätyöt? | Kyllä | | En | | |
| 14. | Mitä töitä ette halunneet teettää Audi Center Turussa? | _____ | | | | |
| 15. | Miksi ette halunneet teettää kyseessä olevia töitä Audi Center Turussa? | _____ | | | | |
| 16. | Muita huomioita | _____ | | | | |

Kiitos kyselyyn vastaamisesta!

Lauri Nurminen
Ajoneuvo- ja kuljetustekniikan opiskelija
Turun Ammattikorkeakoulu