

Tämä on rinnakkaistallenne.

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat *saattavat poiketa* alkuperäisestä julkaisusta.

Julkaisun tekijä(t): Satokangas, Tuomas; Jokinen, Tauno

Julkaisun nimi: Asiakslähtöisyys kilpailuetuna

Julkaisuvuosi: 2019

Versio: Julkaistu versio

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Satokangas, T. & Jokinen, T. (2019). Asiakslähtöisyys kilpailuetuna. *Oamk\_kone with passion: vuodesta 1894*, 1 (2), 5-6.

Haettu 27.6.2019 osoitteesta [https://issuu.com/oamk\\_kone/docs/lehti-02](https://issuu.com/oamk_kone/docs/lehti-02)

# Asiakslähtöisyys kilpailuetuna

Kirjoittajat: insinööriopiskelija (amk) Tuomas Satokangas ja yliopettaja Tauno Jokinen, Oulun ammattikorkeakoulun konetekniikan osasto

*Artikkeli liittyy keväällä 2019 valmistuneeseen Tuomas Satokankaan opinnäytetyöhön, jossa käsitellään hirsimökkien käyttöohjeiden kehittämistä. Työ on tehty Salvos Finland Oy:lle, joka tekee innovatiivisella tavalla hirsirakenteisia mökki- ja saunarakennuksia Pyhännällä. Opinnäytetyön tavoitteena oli parantaa yrityksen asiakastytyväisyyttä. Opinnäytetyön ohjavana opettajana toimi Tauno Jokinen.*

Yhä useampi suomalainen muuttaa lähemmäksi kasvukeskusta tai isoja kaupunkeja. Muuttoliikenne johtuu usein pienempien paikkakuntien työllisyystilanteista, ja lisäksi ihmiset haluavat asua lähellä palveluita. Hektisen arjen keskellä aletaan kuitenkin helposti kaipaamaan omaa rauhaa ja paikkaa, missä voisi hetkeksi unohtaa arjen kiireet ja murheet. Mökki, tuo suomalaisen rauhoittumisen tyyssija, on tullut tärkeämmäksi ja suositummaksi paikaksi viettää vapaa-aikaa. Se on paikka, missä ihminen saa levätä ja ladata myös omia akkujaan puhelimen tai muun elektronisen laitteen sijaan sekä nauttia luonnosta, hiljaisuudesta ja mahdollisesti myös läheistensä seurasta.

Salvos Finland Oy valmistaa erilaisia hirsirakennuksia Pyhännällä sijaitsevalla tehtaallaan. Salvos Finland Oy:n pääasiallinen toiminta on rakentaa hirsirakennus valmiiksi tehtaalla ja toimittaa se asiakkaalle avaimet käteen -periaatteella. Toimitusvaihtoehtoihin kuuluvat myös pakettitoimitukset, jolloin asiakas saa valita, haluaako rakentaa itse rakennuksen vai rakentaako Salvos Finland Oy:n asentajat hirsikehän ja katon, minkä jälkeen muu rakentaminen jää asiakkaalle. Itserakentamisen suosio on kovassa kasvussa ainakin tällä saralla.

## Ostopäätöksen tekeminen hirsimökistä

Mökki on rahallisesti aina iso sijoitus. Moni miettii tarkkaan, mitä varusteita mökkiin oikeasti tarvitsee, mistä materiaaleista saunan lauteet on tehty tai kuinka hienot kylpyhuoneen kaakelit ovat. Iso säästö pystytään tekemään, mikäli mökin rakentaminen onnistuu itsenäisesti. Suunnittelu- tai ostotilanteessa ei välttämättä tule ajatelleeksi, kuinka paljon työtä pienikin mökki- tai saunarakennus oikeasti vaatii. Yrityksen on siis pyrittävä jo ostotilanteessa vakuuttamaan asiakas, että työ onnistuu loistavasti ohjeidenkin avustuksella.

Kilpailu alalla kuin alalla kovenee jatkuvasti. Isoja konserneja muodostuu samaa vauhtia kuin pieniä yrityksiä tupsahtelee kuin sieniä sateella. Molemmissa tapauksissa mitättömältä tuntuvat asiat voivat olla niitä, jotka saavat ihmisen valitsemaan sen ”oman yrityksen”. Mitä asiakslähtöisempää tekeminen on ja mitä enemmän tarjotaan yksilöllistä palvelua, sen varmemmaksi ihminen tuntee olonsa, oli hankittavana sitten uusi älypuhelin tai hirsirakennus. Pienet asiat vaikuttavat suureen kokonaisuuteen todella helposti.

## Selkeät ohjeet ovat hyvää asiakaspalvelua

Kun mökkikaupat on tehty ja pitkä odotus palkitaan, tuo rekka vihdoin tontille kuusi pakettia erilaisia rakennustarvikkeita. Kuusi isoa pakettia tavaraa käärittynä läpinäkymättömään muoviiin. Pelon ja innostuksen sekaisin tuntein mietitään, kaikkiko nämä pitää nyt avata ja miksi oikeastaan suosituinkaan itse rakentamaan, kun ammattilaisiakin olisi ollut käytettävissä. Tässä vaiheessa tärkeimmän roolin ottavat rakennusohjeet ja erilaiset ohjeistukset.

Oli kyseessä sitten hirsimökki tai pienempi kulutustuote, ohjeet ovat osa tuotetta ja asiakaspalvelua. Ohjeiden on pyrittävä vastaamaan mahdollisimman moneen, ellei jopa kaikkiin kysymyksiin, joita asiakkaalla voi tulla rakentamisen tai käytön aikana mieleen. Ohjeilla luodaan myös mielikuvaa yrityksestä asiakkaalle. Jos ohjeet on tehty selvästi asiakkaan näkökulmasta ja ne on tehty hyvin, tulee asiakkaalle olo, että yritys oikeasti välittää siitä, että asiakas onnistuu tekemisessä. Ohjeet myös viestivät siitä, miten yrityksen tuotteita käytetään tai miten niistä saadaan maksimaalinen hyöty irti. Ohjeilla pystytään myös lisäämään asiakastytyväisyyttä, kun asiakkaan ei tarvitse jatkuvasti olla soittamassa ja kysymässä apua, kun ohjeista ei löydy tietoa. Myös visuaalinen ohjeistus tai ohjaaminen on nykyaikaa. Huomiota herättävillä väreillä ja kuvioilla ohjataan ihmistä oikeaan suuntaan tai tekemään oikeita toimintoja. Tätä hyödynnetään myös rakentamisessa.

Pihalla on edelleen ne kuusi isoa pakettia, jotka sisältävät erilaisia rakennustarvikkeita, ja aloitus on edelleen hakusessa. Paketteja tarkastellessa tulee kuitenkin huomanneeksi juoksevan numeroinnin yhdestä kuuteen ja yhden paketin kyljessä komeilee vielä muovitasku, jossa lukee ”pakkkauslista”.

**Oli kyseessä sitten hirsimökki tai pienempi kulutustuote, ohjeet ovat osa tuotetta ja asiakaspalvelua.**



Kuva 1. Selkeät rakennusohjeet luovat mielikuvan hyvästä palvelusta, kuva Salvos Finland Oy

### Ohjeet ovat käyttäjiä varten

Mikäli yritys on halunnut kiinnittää asiakastyytyväisyyteen huomiota, pakkauslistasta löytyy kaikki oleellinen tieto pakettien sisällöstä: mitä paketeissa on, kuinka monta kutakin tarviketta pitäisi olla ja missä paketissa tarvikkeet sijaitsevat. Tämä luo heti helpon ensirakentajan mieleen, koska yhdessä monipuolisen, mutta selkeän rakennusohjeen kanssa pakkauslistasta löytyvillä tiedoilla rakentaminen on helppo aloittaa. Olen monesti kuullut sanottavan, että ensin yritetään itse ja sitten katsotaan ohjeista. Ihmisillä on kiire saada kaikki nyt ja heti valmiina, mutta silti halutaan tehdä mahdollisimman paljon itse. Itsenäiseen työskentelyyn tarvitaan kuitenkin monesti hyvät ohjeet, jotta tekeminen on mielekästä ja se onnistuu kerralla. Yritys ei ole kiusallaan tai lainsäädännöllisistä syistä laittanut tuotteidensa mukaan ohjeita, vaan ne ohjeet on tehty käyttäjiä varten, jotta voidaan varmistua, että tuote otetaan käyttöön oikealla tavalla ja siitä saadaan hyöty, mikä on tarkoituksena.

Ajatuksena hirsirakentaminen on helppoa. Pinotaan puut oikeassa järjestyksessä kehäksi, tehdään katto, lattia, ja näin on valmistunut hirsirakennus. Hirsirakennuksen rakennusohjeita tutkineena ja niitä muokanneena uskaltaisin väittää, että hyvien ohjeiden avulla kuka vaan voi rakentaa hirsirakennuksen. Ilman ohjeita valtaosalla rakennus jäisi rakentamatta. Rakennus- tai käyttöohjeet eivät siis ole vain "tyhmiä ja osaamattomia varten". Ne ovat siksi, että oma tekeminen saataisiin helpoksi ja lopputulos olisi virheetön. Kukaan kun ei ole seppä, tai hirsirakentaja, syntyessään.