



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Jani Ekola

# Hotelli renkaille

Rengaspalveluiden kehitys ja jälkimarkkinointi

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

9.5.2020

Tekijä Otsikko	Jani Ekola Hotelli renkailla
Sivumäärä Aika	26 sivua + 3 liitettä 9.5.2020
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen Ketjupäällikkö Marko Leskinen, Motonet-korjaamot ja rengas- palvelut
<p>Tässä insinööriyössä tutkittiin Motonet-rengashotellin asiakastytyväisyyden tasoa. Työssä pyrittiin löytämään keinoja asiakastytyväisyyden parantamiseksi ja keinoja lisämyynnin tehostamiseksi. Motonet-rengashotelli on melko uusi palvelu Motonetille. Rengashotellipalveluiden laajentuessa lähitulevaisuudessa uusiin toimipisteisiin voidaan tämän tutkimuksen tuloksia hyödyntää myös niissä.</p> <p>Insinööriyö toteutettiin asiakastytyväisyyskyselyn avulla, joka tehtiin Motonet-korjaamo Espoo Hannuksen asiakkaille. Kysely toteutettiin sähköisellä Google Forms -lomakkeella. Vastausaikaa oli 22.4.–3.5.2020. Kyselyjä lähetettiin 1268 kappaletta, ja niitä palautui 376 kappaletta. Vastausprosentti oli 29,7 %.</p> <p>Kyselyn tuloksina saatiin selville, että asiakkaat odottavat ystävällistä, yksilöllistä ja laadukasta palvelua. Motonet-rengashotellin palvelua pidettiin hinnaltaan sopivana. Palvelun nopeus oli kyselyn perusteella hyvällä tasolla. Suurin osa vastaajista oli löytänyt palvelun mainosten ja internetin kautta. Motonet rengashotellien näkyvyyttä ja huoltoaikojen varausmahdollisuuksia näissä viestinnän välineissä tulisi entisestään parantaa. Tutkimuksista selvisi, että asiakkaat ovat valmiita suosittelemaan Motonet-rengashotellin palveluja myös muille. Suurin osa vastaajista ei pysty säilyttämään renkaita kotonaan taloyhtiöiden rajoittaessa renkaiden varastointia. Ihmiset ovat nykyään myös mukavuudenhaluisia, tai heiltä puuttuu osaamista, ja siksi he ovat valmiita maksamaan tällaisesta palvelusta. Motonet-rengashotellipalvelulle on selkeä tarve jo nyt, ja tulevaisuudessa se tarve tulee yhä kasvamaan. Motonet-rengashotelleissa on myös uusia renkaita myynnissä. Lisämyyntiä tavoiteltaessa siitä tulisi viestiä entistä tehokkaammin. Yrityksen tulisi panostaa entistä enemmän työntekijöiden koulutukseen, jotta he osaisivat tarjota yrityksen huolto- ja korjauspalveluita aktiivisemmin asiakkaille myös kiireisen rengassesongin aikana.</p> <p>Tätä insinööriyötä voidaan hyödyntää kehitettäessä Motonet-rengaspalveluja ja siihen kiinteästi liittyvää laadukasta asiakaspalvelua.</p>	
Avainsanat	Asiakastytyväisyys, palvelu, kehitys, jälkimarkkinointi

Author Title	Jani Ekola Hotel for Tires
Number of Pages Date	26 pages + 3 appendices 9 May 2020
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Specialisation option	Automotive After Sales Engineering
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Marko Leskinen, Chain Manager in Motonet Repair Shops & Car Tyre Services
<p>This Bachelor's thesis deals with customer satisfaction at Motonet Tire Hotel. The objective of the thesis was to find convenient ways to improve customer satisfaction and sales.</p> <p>A customer satisfaction survey was arranged for the customers of Motonet Tire Hotel Espoo Hannus. The survey was created and arranged through Google Forms and it took place between April 22 and May 3, 2020. The survey was sent to 1268 people and 376 of them responded, so return rate was 29,7 %.</p> <p>Results of the survey showed that customers are expecting kind, individual and high-quality service. Motonet Tire Hotel prices were considered appropriate. Speed of the service was considered quite good. Most of the people who answered the survey found the service through advertisements and online. Volume of the visibility should be enhanced. Online was the place where most people made their appointment, thus it should be improved. The survey showed that customers are ready to recommend Motonet Tire Hotel. Most of the people used the service, because they cannot store their tires at home. Also, some people are ready to pay for the service rather than change the tire y themselves, or simply they just do not know how to do it. There is a market for Motonet Tire Hotel already, which will expand l in the future. The tire sales of Motonet should increase, when every customer knows, that they sell tires. The company should invest more in the education of workers so they could improve their sales performance.</p> <p>This Bachelor's Thesis can be used to enhance sales and customer satisfaction in Motonet Tire Services.</p>	
Keywords	Customer Satisfaction, Service, Evolving, After-Marketing

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Autonrenkaat ja niiden säilyttäminen	3
2.1	Autonrenkaat ja rengastekniikka	3
2.2	Auton renkaiden säilytys	5
2.3	Hotelli renkaille	6
3	Laadukas asiakaspalvelu	7
3.1	Asiakaskäyttäytyminen	7
3.2	Asiakaspalvelu ja jälkimarkkinointi	8
4	Tutkimuksen toteutus ja tulokset rengashotelli Espoo Hannus	11
4.1	Tutkimusmenetelmän valinta ja tutkimuksen toteutus	11
4.2	Tulosten käsittely ja tutkimuksen luotettavuuden arviointi	11
4.3	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset Motonet Espoo Hannus	12
5	Johtopäätökset ja ehdotukset jatkotoimenpiteiksi	23
6	Yhteenveto	24
	Lähteet	25
	Liitteet	
	Liite 1. Asiakaskyselyn saate	
	Liite 2. Rengashotelli Espoo Hannus asiakastyytyväisyyskysely	
	Liite 3. Avoimen kysymyksen vastaukset	

## 1 Johdanto

Tässä insinööriyössä tutkitaan rengashotellipalvelua sekä asiakkaan että korjaamon näkökulmasta. Asiakkaan kokemuksia ja odotuksia rengashotellin palveluista selvitetään asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Palveluntarjoajan kannalta sekä asiakastyytyväisyys että palvelun kannattavuus ovat tärkeitä asioita. Työssä tarkastellaan asiakaspalvelun tärkeyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Työssä selvitetään myös mahdollisia lisämyynnin kohteita, joita voisi kehittää.

Tämän Insinööriyön toimeksiantajana on Motonet osakeyhtiö, joka on suomalaisen Broman Group -konsernin tytäryhtiö. Motonet Oy toimii vähittäiskaupan alalla. Motonet Oy myy autojen ja moottoripyörien varaosia ja tarvikkeita, työkaluja sekä kodin ja vapaaajan tuotteita. Tämän lisäksi Motonet Oy tarjoaa myös Motomaatti-pikahuoltopalvelua. Motomaatti-pikahuoltopalvelussa tehdään pieniä ja nopeita huoltotöitä. Siellä voidaan hoitaa esimerkiksi akun, polttimoiden ja pyyhkijänsulkien vaihto sekä vikakoodien luku ja nesteiden tarkastukset.

Monista Motoneteistä löytyy pihalta myös sähköautojen latauspisteitä. Kahdessakymmenessä yhdessä Motonetissa ympäri Suomea on tarjolla 11 kilowatin maksimitehoinen asiointilataus (AC). Kuuden myymälän yhteydessä on myös 50 kilowatin pikalaturi (DC). Joistain Motoneteistä löytyy myös Motopesu-palvelu, joissa pesupalvelua tarjotaan itsepalveluna. Joensuun ja Tornion Motoneteistä löytyy Motopesu-pisteiltä erikseen myös konepesu. Myymälöiden välittömästä läheisyydestä löytyvät myös Motonet-korjaamot, jotka kattavat laajemmin korjaamotyöt.

Motonet Oy:llä on tällä hetkellä kuusi uutta rengashotellia, joista vanhin on ollut toiminnassa kaksi vuotta. Rengashotellit sijaitsevat Motonet-korjaamoiden yhteydessä. Lähi-tulevaisuudessa rengashotellitoiminta tulee laajentumaan kahdelle uudelle paikkakunnalle.

Rengashotellipalveluiden asiakastyytyväisyyttä ei ole vielä tähän mennessä tutkittu. Tässä insinööriyössä toteutettu asiakastyytyväisyyskysely osoitettiin noin 60 prosentille Motonet Hannuksen rengashotellin asiakkaista. Kysely kohdistettiin vain asiakkaisiin, jotka olivat vaihtaneet renkaansa tämän vuoden huhtikuun puoleen väliin mennessä.

Tämän asiakastytyväisyyskyselyn avulla on tarkoitus etsiä palvelusta epäkohtia, kerätä tietoa kilpailukykyisyydestä, etsiä uusia lisämyynnin mahdollisuuksia sekä selvittää asiakkaan odotuksia palvelun laadusta ja mahdollisesta suositushalukkuudesta muille asiakkaille. Näiden tulosten perusteella voidaan kehittää jo toiminnassa olevaa rengashotellitoimintaa ja luoda vahvempaa pohjaa tuleville Motonet rengashotelleille. Rengashotellitoiminnan vuoksi asiakas on yhteydessä korjaamoon vähintään noin kaksi kertaa vuodessa, ja sen vuoksi tässä työssä haluttiin selvittää myös jälkimarkkinoinnin mahdollisuuksia ja haasteita.

Rengashotellipalvelu toimii yleisimmin autokorjaamoiden yhteydessä, joissa myös renkaanvaihtotyöt tehdään. Potentiaalisia asiakkaita rengashotelleille voivat olla ne, jotka eivät itse kykene tai halua tehdä renkaidenvaihtoa tai he eivät ehkä omista renkaiden vaihtamiseen tarvittavia työkaluja tai -tiloja. Rengashotellia tarvitsevat myös ne ihmiset, joiden taloyhtiö on rajoittanut renkaiden varastointia omissa varastotiloissa vedoten esimerkiksi paloturvallisuuteen. Paloturvallisuussyistä rengashotelleille tulee tulevaisuudessa vielä suuri kysyntä, eteenkin kaupungeissa.

## 2 Autonrenkaat ja niiden säilyttäminen

### 2.1 Autonrenkaat ja rengastekniikka

Oman auton käyttäminen on maassamme perustellumpaa kuin monissa muissa Euroopan unionin maissa, koska Suomi on melko harvaan asuttu ja varsinkin maaseudulla välimatkat ovat pitkiä (Nieminen 2017). Julkisilla liikennevälineillä kulkemista ei juuri voi lisätä, kun niitä ei yksinkertaisesti ole tarjolla. Liikennetyöryhmän esitys lisätä yksityisautoilun kustannuksia vähentää Niemisen mukaan autoilua ja keskittää asumista yhä enemmän kaupunkeihin (Työryhmä: Liikenteen päästövähennyksiin laajalla keinovalikoimalla 2017). Ennusteiden mukaan Suomessa on vuonna 2030 noin 700 000 uutta sähköautoa, mutta onko ihmisillä varaa hankkia uusia autoja, kun tälläkin hetkellä maassamme on noin 2,7 miljoonaa henkilöautoa, joiden keskimääräinen arvo on vain noin 3600 euroa? (Kyytsönen 2018.) Ovat autot sitten uusia tai vanhoja, sähköistettyjä tai bensiini- tai dieselmoottoreita, niin ne kaikki kuluttavat renkaita, ainakin siihen asti, kun autoilla ajellaan teillä.

Keliolosuhteiden vuoksi Suomessa autoihin vaihdetaan renkaat yleisesti ottaen kahdesti vuodessa pois sulkien ympärivuotisesti kitkarenkaiden käyttäjät. Tänä päivänä Suomessa on talvirengaspakko joulun-, tammi- ja helmikuun ajan (Tielikennelaki 1257/1992). Suomessa ja muissa Pohjoismaissa tienpinnat ovat talvella lumiset ja jäiset, kun taas kesällä tienpinnat ovat kohtuullisen kuumia. Näistä syistä suurin osa ihmisistä Suomessa käyttää talvella nastarenkaita ja kesällä kesärenkaita. Henkilöauton kontaktipinnat maahan ovat vain neljän kämmenen kokoiset. Näillä kontaktipinnoilla ajoneuvon on pysyttävä hallinnassa kaikissa olosuhteissa: jäällä, lumella, mutkissa ja mäissä. Moottori-lehti on tutkinut mahdollisuutta myös sille, olisiko tarve vielä erikseen välikelin renkaille, joita käytettäisiin syksyllä ja keväällä. Kuivalla asfaltilla hiukan nolla-asteen yläpuolella sekä kitka- että nastarengas suoriutui testeissä heikoiten. Tämän tutkimuksen mukaan välikelin renkaat syksyn ja kevään ajaksi olisi turvallisin ratkaisu. (Tikka & Parviainen 2019.) Erityisen tärkeää on huolehtia renkaiden kulutuspinnoista ja tarkastaa rengaspaineet säännöllisesti. Rengaspaineet vaikuttavat ajoneuvon ajomukavuuteen, taloudellisuuteen ja renkaan kitkaominaisuuksiin. Renkaissa on tärkeää pitää valmistajan suosittelemia rengaspaineita autokohtaisesti, koska rengaspaineet vaikuttavat myös ajoneuvon alustan käyttäytymiseen olennaisesti. Liikenteen turvallisuusviraston mukaan autonrenkaat ovat merkittävien ajo-ominaisuuksiin liittyvä turvallisuustekijä henkilö- ja pakettiautojen ko-

lareissa. Traficomın mukaan Onnettomuustutkinnoissa on havaittu, että rengasriskit liittyvät yli 90- prosenttisesti huonokuntoisiin, sopimattomiin renkaisiin tai väärin rengaspaineisiin. (Auton renkaat 2019.)

Kesäkuun ensimmäisenä päivänä 2020 voimaan astuvan uuden tieliikennelain (729/2018) § 105 käsittelee talviaikana käytettäviä renkaita: ”Jos sää tai keli sitä edellyttää, marras-, joului-, tammi-, helmi- ja maaliskuun aikana on käytettävä talvirenkaita, joiden kulutuspinnan pääurien syvyys on vähintään 3,0 millimetriä” (Tieliikennelaki 729/2018). Kun rengas kuluu, niin sen pito heikkenee. Moottorilehden tekemien testien mukaan kulunut rengas on selkeä turvallisuusriski varsinkin sadekeleillä (Piironen & Saarinen 2020). Nokian Renkaiden mukaan Suomen olosuhteisiin kitkarenkaat eivät kuitenkaan ole turvallisin vaihtoehto. Talvella jäisellä tiellä niiden jarrutusmatkat pitenevät merkittävästi. Ja vastaavasti kesällä kuumemmissä olosuhteissa kitkarenkaiden kumiseos pehmenee ja ajo-ominaisuudet huononevat, ja tällöin myös rengas kuluu nopeammin.

Nastattomia talvirenkaita eli kitkarenkaita löytyy erilaisia. Pohjoismaissa kitkarenkaat on suunniteltu täällä vallitseviin keleihin, lumeen ja jäähän. Keski-Euroopassa suunnitellut kitkarenkaat on suunniteltu kuivalle pielle ja kovempiin nopeuksiin tinkimällä esimerkiksi jääpidosta. Talvella pohjoismainen kitkarengas voi kilpailla nastarengas kanssa lumella, mutta jäällä ajettaessa nastarengas on ehdoton valinta. (Nastarenkaat vai kitkarenkaat 2020.) Jos kuitenkin jossain vaiheessa kitkarengas pystyy voittamaan nastarengas myös jäällä ajettaessa, voisi tämä tarkoittaa sitä, että ympärivuotisten kitkarenkaiden käyttäjäluvut kasvaisivat.

Traficom teki vuonna 2018 talvirengastutkimuksen, jossa tutkimustietoa kerättiin kolmeltatoista eri paikkakunnalla 2561 autosta. Tutkimuksen aikaan kesärenkaat olivat jo sallitut, mutta silti tutkimuksessa todettiin, että 99 prosenttia autoilijoista käytti maaliskuun talvikeleillä kuitenkin vielä talvirenkaita. Ympärivuotisten kitkarenkaiden käyttäjämäärää ei tiedetä, mutta tutkimuksen perusteella voidaan arvella, että vähintään 14 prosenttia autoilijoista käyttää kitkarenkaita talvikeleillä. Tutkimuksesta selviää myös, että 35 prosenttia ihmisistä arvioi renkaidensa kunnon väärin ja 22 prosenttia omisti tietämättään huonot talvirenkaat. (Lahti 2018: 9.) Euroopan unionin asetuksessa määritellyt renkaiden luokituskoeket tehdään aina uusilla renkailla, ja sen vuoksi niistä ei saa selville, kuinka yksittäisten rengasmallien suorituskyky heikkenee, kun ne kuluvat. Tähän asiaan on kui-

tenkin lähiaikoina tulossa muutos. Euroopan talouskomission asettaman työryhmän tehtävänä on määrittää asianmukaiset testimenettelyt ja luokituskokeet myös käytetyille renkailla. (Piironen & Saarinen 2020)

## 2.2 Auton renkaiden säilytys

Kaupungeissa renkaiden kausisäilytys on tähän saakka tapahtunut kerrostalojen varastoissa tai parvekkeilla. Nyt kuitenkin osa taloyhtiöistä on alkanut lakiin vedoten kieltää renkaiden varastoinnin tiloissaan. Autonrenkaat ovat paloturvallisuusriski, ja ne lisäävät palokuormaa. Lain mukaan sellaista tavaraa, joka vaikeuttaa tulipalon sammuttamista, ei saa säilyttää irtaimistovarastossa. Kumin, esimerkiksi autonrenkaan palamislämpö on 33 megajoulea per kilo. Vertailun vuoksi esimerkiksi paperisen sanomalehden palamislämpö on 19 megajoulea per kilo ja 42-tuumaisen LCD-televisioiden palokuorma 230 megajoulea per kilo. (Autio ym. 2011: 56.) Yksi rengassarja painaa riippuen renkaiden koosta noin 40 kiloa, jolloin rengassarjan palokuormaksi tulee 1320 megajoulea. Pienemmillä kesärenkailla palokuorma on hieman pienempi, kun taas suuremmilla renkailla ja nastarenkailla se on suurempi. Näin ollen autoalalle tarjoutuisi mahdollisuus uuteen palveluun, joka säilyttäisi asiakkaiden renkaat niihin suunnitelluissa tiloissa.

Renkaiden säilytykseen vaikuttavat monet asiat, jotka ovat tärkeä ottaa huomioon asiakkaiden renkaita säilytettäessä. Renkaiden ihanteellinen säilytyslämpötila on yli 0 °C ja alle +15 °C astetta. Varastointi viileässä tilassa ei vaikuta negatiivisesti kumin ominaisuuksiin. Renkaan varastointia tulisi välttää alle 0 °C:ssa ja yli +25 °C:ssa, sillä näissä lämpötiloissa kumissa saattaa tapahtua muutoksia, jotka vaikuttavat renkaan käyttöikäen. Renkaat tulee myös säilyttää tarpeeksi kuivissa olosuhteissa, etteivät renkaat altistu vedelle. Ilmankosteuden tulee olla tarpeeksi alhainen, ja renkaiden on oltava suojattuna roiskeilta ja sateelta. Renkaita tulee ehdottomasti suojella myös öljyiltä, liuottimilta ja rasvoilta. Renkaat tulee myös suojata suoralta auringonvalolta ja muilta valoilta, joilla on korkea ultraviolettipitoisuus. Varastotiloissa ei saa käyttää otsonia kehittäviä laitteita, sillä otsonilla on hyvin negatiivinen vaikutus renkaaseen. Renkaita ei tulisi myöskään varastoida päällekkäin, koska tällöin alimpiin renkaisiin kohdistuva paine saattaa aiheuttaa niihin muodonmuutoksia. Tällaiset kohdat ovat alttiita murtumaan, kun renkaat asennetaan auton alle ja niihin kohdistuu kovat paineet. Renkaita ei myöskään tule pudottaa yli puolentoista metrin korkeudesta, sillä renkaan jalkaosaa voi vaurioitua iskusta. (Varastoi rengas oikein 2020.)

### 2.3 Hotelli renkaille

Motonet-rengashotellit tarjoavat kausisäilytyksen sekä henkilö- että pakettiautojen renkaille. Rengashotellien palveluihin kuuluu myös rengastyöt. Rengastyöt sisältävät renkaanvaihdon, renkaiden kuntotarkastuksen, painotuksen, pesun ja lisähinnasta myös paikkauksen. Motonet-rengashotelleissa on otettu huomioon renkaiden oikeaan säilytykseen vaikuttavat tekijät. Rengashotelleissa on huomioitava kumin säilyvyyteen liittyvien tekijöiden lisäksi myös ulkoiset tekijät; esimerkiksi tulipalon sattuessa vakuutusten täytyy olla kunnossa.

Suomessa Motonet-rengashotellit toimivat business to consumer -perusteella eli rengashotellipalvelut hoituvat autokorjaamon ja asiakkaan välillä, ilman kolmatta osapuolta. Asiakas on yhteydessä korjaamoon, jossa hänelle tarjotaan palveluja ja varataan käyntiaika. Asiakas saapuu korjaamolle sovittuna ajankohtana, ja hänen autonsa otetaan sisään. Ennen asiakkaan saapumista renkaat ja työvälineet on etsitty valmiiksi. Motonet-rengashotellin palvelussa asiakkaalle on varattu 15 minuutin aika, jos renkaat ovat olleet hotellissa säilössä. Renkaanvaihto tapahtuu kolmen mekaanikon tiimeissä asiakkaan ajan säästämiseksi. Renkaanvaihtopalvelun kestäessä vain 15 minuuttia asiakkaat odottavat yleensä asiakastiloissa. Kun vanteisiin asennetaan uudet kumit, siihen varataan enemmän aikaa. Näissä tilanteissa kiireisimmät asiakkaat jättävät auton korjaamolle ja hakevat sen sitten myöhemmin, kun työ on valmis. (Leskinen 2020.)

Rengashotelleja löytyy myös muualta maailmasta, sellaisista maista, missä olosuhteet pakottavat autoilijan käyttämään kesä- ja talviaikana eri renkaita. Tällainen on esimerkiksi Kanadassa toimiva Tire Hotel. Siellä toiminta perustuu business to business -toimintatapaan ja näin ollen se toimii vain hotellina renkaille, ilman muita rengaspalveluita. Sen asiakkaina ovat autokorjaamot, jotka haluavat ulkoistaa renkaiden varastoinnin omista tiloistaan. Autokorjaamot eivät välttämättä halua ottaa vastuuta asiakkaidensa renkaista, jos niillä ei ole siihen tarvittavia tiloja. Tire Hotel lupaa huoliteltuja olosuhteita renkaiden säilytykseen aina videovalvontaa myöten. Kyseinen rengashotelli tarjoaa asiakkailleen renkaiden noudon tai toimituksen seuraavaksi päiväksi. Tällaisella palvelulla pienkorjaamot saavat osan työtaakastaan pois ja voivat keskittyä täysin auton huolto- ja korjaustöihin. (About Tire Hotel 2020.)

### 3 Laadukas asiakaspalvelu

#### 3.1 Asiakaskäyttäytyminen

Asiakkaan saama positiivinen mielikuva yrityksestä on tärkeä kilpailutekijä, kun tavoitellaan vakituista, toistuvaa asiakassuhdetta. Asiakastytyväisyyden tulisi ohjata markkinointia, koska tyytyväinen asiakas tulee uudelleen. Markkinointi on tärkeä osa yrityksen liiketoimintaa, ja sen avulla voidaan viestiä yrityksen tuote- ja palvelutarjoamasta. Kun ollaan hyvin perillä asiakkaan ostokäyttäytymisestä ja tunnistetaan asiakkaan tarpeet, niin markkinoinnin avulla voidaan erottautua kilpailijoista ja näin saavuttaa pitkäkestoisia ja kannattavia asiakassuhteita. Vastuullinen, sosiaaliset ja ekologiset näkökulmat huomioonottava yritystoiminta on myös tärkeä osa markkinointia. Vastuullisella toiminnalla voidaan parantaa yrityksen kilpailukykyä. Vastuullisuus on myös osa yrityksen maineen hallintaa. Kilpailuetua voidaan saada uusilla teknologioilla, ekologisemmalla toiminnalla ja verkottumalla eri organisaatioiden kanssa. (Bergström & Leppänen 2018:10–17.)

Asiakkaaseen on pidettävä yhteyttä jatkuvasti. Tiivis vuorovaikutus mahdollistaa palautteen saamisen ja mahdollisen tyytymättömyyden tunnistamisen ajoissa, jolloin asioiden korjaaminen voidaan tehdä ajoissa. (Keskinen & Lipiäinen 2013:157.) Tulevaisuudessa menestyvät ne yritykset, jotka osaavat organisoitua asiakkaan ympärille. Asiakkaasta kerätty tieto ja hänen tekemät toimet ohjaavat yrityksen kaikkia toimia. (Juuti 2015: 52.) Hyvä tuote ja hyvä palvelukokemus saavat asiakkaan tulemaan uudelleen (Valvio 2010: 69). Vanhojen jo olemassa olevien asiakkuuksien ylläpitäminen on yrityksille edullisempaa kuin uusien hankkiminen (Bergström & Leppänen 2018: 362). Uudet asiakkaat ovat kuitenkin yrityksen kasvun elinehto. Kehittämällä palveluita asiakasystävällisemmiksi voidaan uusien asiakkaiden kiinnostus herättää.

Asiakas tulee huomioida aina yksilöllisesti, koska välinpitämättömyys häntä kohtaa saattaa aiheuttaa sen, että asiakas siirtyy toiseen yritykseen (Valvio 2010: 54, 87–90). Monesti suomalaisessa yritysjohtamisessa tuijotetaan pelkkiä lukuja, jolloin tuottavuutta yritetään parantaa supistamalla resursseja ja vähentämällä asiakkaaseen kulutettua palveluaikaa. Kaikkia asiakkaat eivät kuitenkaan ehkä halua nopeaa palvelua. (Juuti 2015: 23–24.) Kilpailuetu voi olla taloudellista, toiminnallista tai imagollista. Yritys voi saada taloudellista kilpailuetua, jos se on esimerkiksi pystynyt karsimaan kustannuksiaan halvemmilla sisäänostoilla tai tehokkaammalla toiminnalla. Toiminnallista kilpailuetua voi-

daan saavuttaa, jos tuotteet tai palvelut ovat ominaisuuksiltaan ylivoimaisia, tehokkaampia tai parempia kuin kilpailijoilla. Hyvän mielikuvan luominen yrityksestä ja sen palveluista voi tuoda imagollista kilpailuetua. Todellisia etuja ovat vain ne kokemukset, mitä asiakas pitää etuina. (Bergström & Leppänen 2018: 65.)

Asiakkaat haluavat sellaisia tuotteita ja palveluita, jotka auttavat heitä ratkaisemaan heidän ongelmiaan (Juuti 2015: 40–41). Asiakassuhdetta voidaan lujittaa, kun asiakkaalle pystytään luomaan tunne, että hän kokee hyötyvänsä tuotteesta tai palvelusta. Se voi olla rahan tai ajan säästöä tai tunne siitä, että hän saa yrityksen tarjoamasta enemmän kuin hän joutuu siihen uhraamaan. (Bergström & Leppänen 2018: 21.) Tänä päivänä hinnat ovat niin kilpailukykyisiä, että asiakas ostaa tuotteen sieltä, mistä hän muistaa saaneensa parasta asiakaspalvelua.

Käyttökokemus ja käytettävyys ovat merkittäviä kilpailutekijöitä (Keskinen & Lipiäinen 2013: 31). Laatu ei enää nykypäivänä tarkoita pelkästään tuotteen virheettömyyttä vaan se on yrityksen kokonaisvaltaista kehittämistä ja johtamista. Laadukkaalla toiminnalla tavoitellaan tyytyväisiä asiakkaita, kannattavaa liiketoimintaa sekä kilpailukykyyn säilyttämistä ja kasvattamista. Laatu tarkoittaa niitä ominaisuuksia, joita asiakkaat arvostavat niin tuotteissa kuin palveluissakin. Laatua voidaan tarkastella esimerkiksi tuotteen, kilpailun, asiakkaan, valmistuksen, arvon tai ympäristön näkökulmasta. (Bergström & Leppänen 2018:170–173.)

### 3.2 Asiakaspalvelu ja jälkimarkkinointi

Asiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden määrä, laatu ja käyttäytyminen ovat avainasemassa hyvän asiakaspalvelun onnistumiseksi. Työntekijä on osa yrityksen markkinointia. Osaava henkilökunta on yritykselle tärkeä kilpailutekijä. (Bergström & Leppänen 2018: 126–130.) Kun yritys palkkaa henkilöstöään tulee aina huomioida, halutaanko palkata oikeanlaista osaamista vai oikeanlaista asennetta. Osaamista voidaan kouluttamalla lisätä, mutta virheellisen asenteen muuttaminen onkin jo hankalampaa. (Löytänä & Korteso 2011: 23,170.) Asiakasorientoituneelta, motivoituneelta ja työtehtävänsä hallitsevalta henkilökunnalta onnistuu hyvä asiakaspalvelu (Valvio 2010: 67).

Asiakkaan hankintaprosessi ei lopu ostotilanteeseen. Kannattavuutta tavoiteltaessa yrityksen tulee pitää asiakas lähelläään seuraten hänen tyytyväisyyttänsä saamaansa tuotteeseen tai palveluun. Tyytyväinen asiakas ostaa uudestaan ja todennäköisesti myös suosittelee yrityksen tuotteita ja palveluita myös muille. (Bergström & Leppänen

2018:107.) Jälkimarkkinointi on asiakkuuden hoitamista ja ylläpitämistä ostotapahtuman jälkeen ja sen tarkoitus on luoda pitkäaikaisia asiakassuhteita. Pitkäaikaisia asiakassuhteita tavoiteltaessa on otettava huomioon asiakkaan odotukset ja tarpeet. Nämä tarpeet tulisi täyttää niin hyvin kuin mahdollista, jopa paremmin, kuin asiakas odottaisi. Mitä tyytyväisempänä asiakas pidetään, sitä suuremmalla todennäköisyydellä hän palaa palveluiden pariin. Tällaiset asiakkuudet ovat yritykselle tärkeimpiä, koska ne tuovat lisämyyntiä ja positiivista ilmaista markkinointia. (Torres & Tunturi 2016.)

Kun asiakkaiden palvelu on aina hoidettu kunnialla loppuun saakka, kertovat he herkemmin myös tuttavilleen ja ystävilleen saamastaan hyvästä palvelusta. Perheen jälkeen, ystävät ovat seuraava vaikuttajaryhmä, joka saa uskomaan tuotteeseen tai palveluun. Heiltä kysytään neuvoa, kun ollaan ostamassa jotain uutta, on se sitten jokin tuote tai palvelu. (Bergström & Leppänen 2018: 106–110.) Ihmisten ostokäyttäytymiseen vaikuttavat myös muut ryhmät, joihin kuulumme, kuten esimerkiksi yhdistykset. Ostokäyttäytymiseen vaikuttavat myös sellaiset ryhmät, joiden kanssa jaetaan pelkästään yhteisiä mielipiteitä, esimerkiksi urheiluseurojen fanijoukot. (Ostokäyttäytyminen 2016.)

On myös ryhmä, jolla on nykypäivänä erittäin suuri vaikutus ostopäätöksiin. Tämä ryhmä on internetin käyttäjät. Henkilöt, jotka muodostavat sosiaalisen median. Internetissä tieto liikkuu nopeasti ja perustuu verkostoihin. Internetistä voi löytää puolueettomia mielipiteitä. Sieltä löytyy myös asiakasarvosteluja, joiden keskiarvo näkyy usein selaimella yritystä haettaessa. On hyvä ottaa huomioon, että tällaisia arvioita jätetään yleensä vain silloin kun arvio perustuu erityisen hyvään tai huonoon kokemukseen. (Erkkilä 2016.)

Nykypäivän asiakas on aktiivinen osallistuja, joka voi toiminnallaan ohjata yrityksen toimintaa monin eri tavoin. Asiakas voi viestiä uutuuksista ja saamistaan positiivisista tai negatiivisista kokemuksista sosiaalisissa yhteisöissä ja verkostoissa. Tällaisen niin sanotun ilmaisen markkinoinnin merkitys on suurempi kuin maksetun markkinoinnin, koska se koetaan henkilökohtaisempana ja uskottavampana. Yrityksen tulee jatkuvasti seurata tällaista yhteisöviestintää, että se voi nopeasti reagoida myös negatiiviseen asiakaspalautteeseen ja korjata tarvittaessa toimintaansa. (Bergström & Leppänen 2018:16.)

Autoalan jälkimarkkinointiin sisältyy huollot ja korjaustyöt, kolarikorjaukset ja maalaus, varaosamyynti ja sijaisautopalvelut. Ne ovat tärkeässä roolissa autotalojen kannattavuutta ajatellen. (Jälkimarkkinat 2020.) Hyvä esimerkki autoalan jälkimarkkinoinnista on uusien autojen yhteydessä myytävä huolenpitosopimus. Huolenpitosopimus tehdään

aina uusiin autoihin ja sen minimi kestoaika on yleensä kolme vuotta. Huolenpitosopimusta on mahdollista jatkaa yleensä aina kuuteen vuoteen asti. Huolenpitosopimuksella tarkoitetaan sitä, että autoa saadaan huoltaa ja tarvittaessa korjata tietyllä kuukausimaksulla. Kuukausimaksu huolenpitosopimuksessa perustuu ajoneuvon malliin ja vuosittain tuleviin kilometreihin. Satunnaisilla automerkeillä huolenpitosopimus kattaa myös pyyhkijänsulkien ja polttimoiden vaihtotyöt. Huolenpitosopimuksen kannattavuus asiakkaalle tai myyjälle riippuu täysin autosta. Kun auto on toimiva, niin huolenpitosopimus on kannattava myös myyjälle. Auto, jossa ilmenee usein korjattavaa, on taas kannattava asiakkaalle. Huolenpitosopimusta vähätellään auton takuun vuoksi, mutta auton takuu on yleensä vain kaksi vuotta. Toisen vuoden jälkeen autolla voi olla ajettu jo paljonkin, ja näin ollen vikoja saattaa alkaa ilmenemään takuun umpeutuessa. (Mikkonen 2015.)

Rengashotelli on palveluna hyvä esimerkki korjaamon jälkimarkkinoinnista. Siihen sisältyy asiakkuuden säilyttäminen ja lisämyynti. Kun rengashotellipalvelussa autosta irrota- taan renkaat, niiden kunto tarkastetaan. Kuntotarkastuksessa huomioidaan renkaiden urasyvyys, valmistusajankohta ja kunto yleisesti. Samalla tarkastetaan, ovatko renkaat esimerkiksi kuluneet epätasaisesti. Mikäli näin on, voi tämä voi viitata ajoneuvon ohjaus- kulmien heittoihin riippuen siitä, kuinka renkaat ovat kuluneet. Uusien renkaiden hankin- nan yhteydessä on hyvä tarjota nelipyöräsuuntausta, jotta renkaat olisivat oikeassa asennossa eivätkä kuluisi väärin ja liian nopeasti. Asiakkaille on hyvä painottaa myös rengaspaineiden seurantaa. Väärät rengaspaineet saavat renkaat kulumaan väärällä ta- valla, ja se vaikuttaa negatiivisesti ajomukavuuteen ja ajoturvallisuuteen. (3 Syytä Tar- kistaa ilmanpaineet renkaanvaihdon yhteydessä 2019.)

## 4 Tutkimuksen toteutus ja tulokset rengashotelli Espoo Hannus

### 4.1 Tutkimusmenetelmän valinta ja tutkimuksen toteutus

Tämän insinööriyön yhteydessä tehtiin asiakastyytyväisyyskysely Motonet Espoon Hannuksen-pisteessä. Kysely osoitettiin asiakkaille, jotka olivat käyttäneet Motonet-rengashotellia aikaisemmin. Motonet rengashotellien asiakkaiden kokemuksia ja odotuksia selvitettiin kirjallisten kysymysten avulla. Kysely toteutettiin sähköisellä lomakkeella 22.4.–3.5.2020 Google Formsin avulla. Vastausaikaa oli 11 päivää. Google Forms on ilmainen Googlen tarjoama alusta kyselyiden tekoon. Google Forms sisältää valmiiksi helppokäyttöisiä kysymyspohjia ja ulkonäköä ehostavia teemoja. Kyselyä voi helposti muokata vielä julkaisemisen jälkeenkin. Asiakastyytyväisyyskysely jaettiin tutkimuksen tekijän henkilökohtaisen sähköpostin kautta, jossa oli linkki kyselyyn. Tämän työn tutkimusosiossa paneuduttiin vain Motonetin rengashotellien palveluiden tutkimiseen ja kehittämiseen eikä tutkittu muuta Motonetin toimintaa.

Tämä empiirinen eli kokemusperäinen tutkimus perustuu mittaamiseen. Tutkimusongelmana on tässä tapauksessa asiakkaiden mielikuva ja odotukset Motonet rengashotellien palveluista. Empiirisen tutkimuksen tyyppinä on kuvaileva eli deskriptiivinen tutkimus. Kuvailevan tutkimuksen tarkoitus on etsiä tarkkoja kuvauksia tapahtumista ja tilanteista sekä dokumentoida ilmiöistä keskeisiä kiinnostavia piirteitä. Tutkimusaineisto on primääristä eli tätä tutkimusta varten tehtyä. Tutkimusote on kvantitatiivinen, määrään perustuva. Tutkimusstrategiana käytettiin survey-tutkimusta eli tiedot kerättiin standardoidussa muodossa kyselylomakkeen avulla (liite 1).

Tutkimuksen perusjoukkona olivat ne Motonet rengashotellien asiakkaat, jotka olivat vaihtaneet renkaat huhtikuun puoleenväliin mennessä. Kyselyä ei siis lähetetty koko rengashotellin asiakaskunnalle. Kyselyyn vastaaminen perustui vapaaehtoisuuteen. Kyselyjä lähetettiin 1268 kappaletta, ja niitä palautui 376 kappaletta, eli vastausprosentti oli 29,7 %.

### 4.2 Tulosten käsittely ja tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimusaineisto käsiteltiin Excel-ohjelman avulla 5.5.2020. Tähän tutkimukseen vastasi 376 henkilöä.

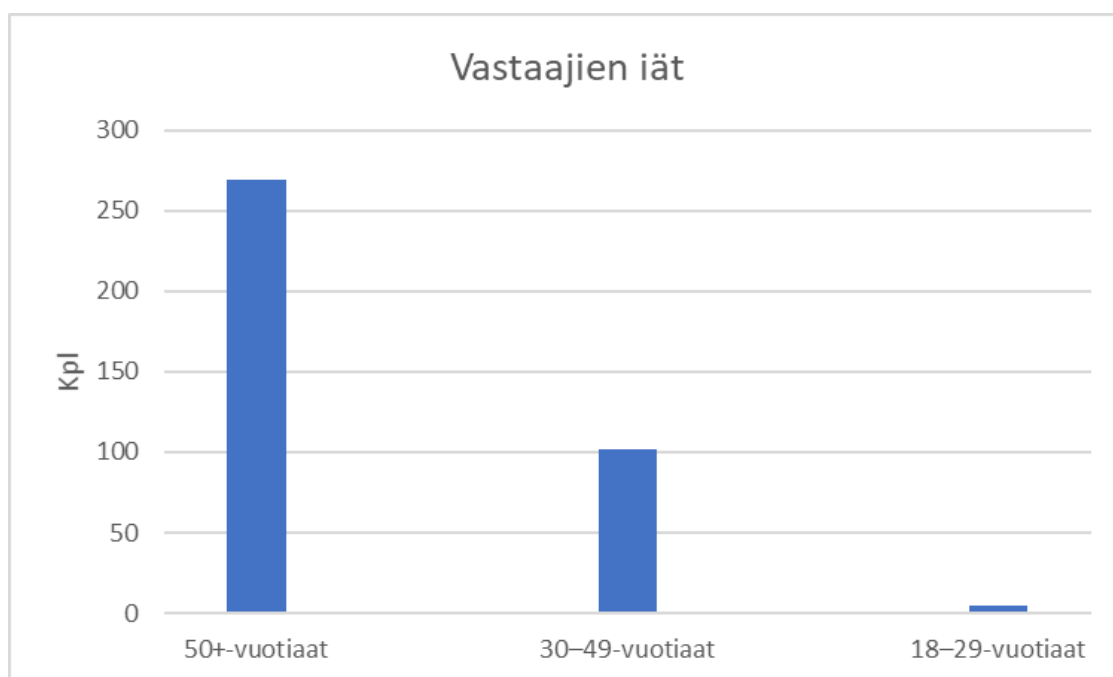
Reliabiliteettia eli luotettavuutta vahvistaa tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta. Tutkimuksen analysointi on myös toistettavissa, koska kaikki kyselyt toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Tutkimus on validi eli pätevä, koska siinä tutkittiin juuri sitä mitä oli tarkoituskin tutkia.

### 4.3 Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset Motonet Espoo Hannus

#### Vastaajien ikä

Vastaajia oli kokonaisuudessaan 376 kpl, ja heidät jaettiin iän mukaan kolmeen luokkaan: 18–29-vuotiaat, 30–49-vuotiaat ja 50+-vuotiaat.

Vastaajista 1,3 % oli 18–29-vuotiaita, 27,1 % 30–49-vuotiaita ja 71,5 % 50+-ikäisiä oli 71,5 %. (Kuva 1.)



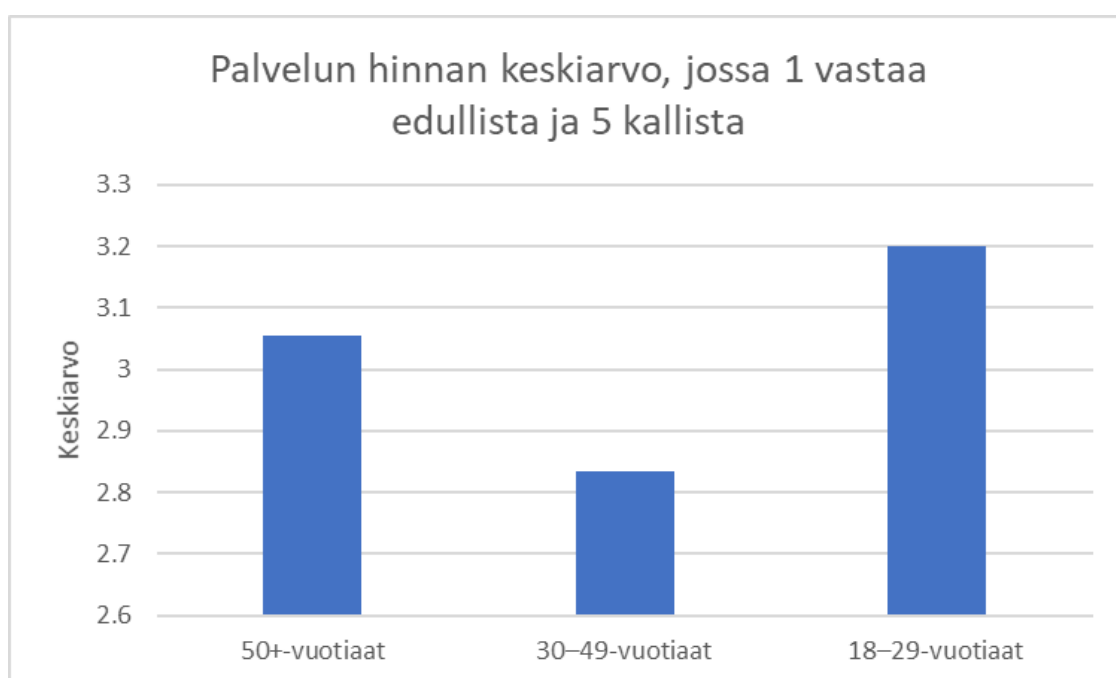
Kuva 1. Vastaajien iät

Johtopäätökset: Kyselyyn vastanneista 71,5 % oli vähintään 50-vuotiaita. Tästä ei kuitenkaan pystytä päättelemään rengashotellin käyttäjien keskimääräistä ikää, koska kyselyyn vastanneiden määrä on vain vajaa kuudesosa koko rengashotellin asiakasmäärästä.

## Palvelun hinta

Palvelun hinta keräsi 376 vastausta. Palvelun hintatasoa selvitettiin asteikolla 1–5, jossa ykkönen (1) oli edullisin ja viitonen (5) oli kallein.

1 eli edullinen vastasi 4 %, 2 vastasi 21 %, 3 vastasi 48,7 %, 4 vastasi 23,9 % ja 5 eli kallein vastasi 2,4 %. Alla olevassa kuvassa on vastausten keskiarvot jaoteltuina ikäluokkiin. (Kuva 2.)

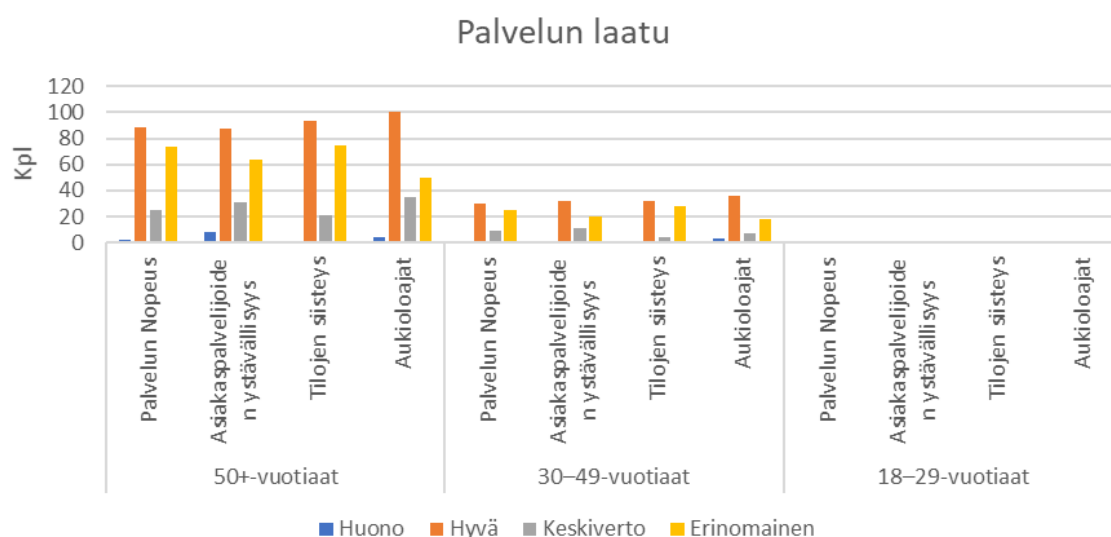


Kuva 2. Palvelun hinnan keskiarvo

Johtopäätökset: Melkein puolet vastaajista piti palvelua 3:n arvoisena eli edullisen ja kalliin välimaastossa, mistä voidaan päätellä, että palvelun hinta on sopiva. Kuitenkin keski-ikäiset pitivät palvelua hieman edullisempänä kuin nuoret ja yli 50-vuotiaat.

## Palvelun laatu

Palvelun laatua kysymykseen vastasi 255 henkilöä. Palvelun nopeutta pidettiin 1 % mielestä huonona, keskivertoisena 13 %, hyvänä 47 % ja erinomaisena palvelun nopeuden koki 39 % vastaajista. Asiakaspalvelijoiden ystävällisyyttä pidettiin 4 % mielestä huonona, keskivertoisena 16 %, hyvänä 47 % ja erinomaisena sen koki 33 % vastaajista. Tilojen siisteys ei kerännyt yhtään huonoa ääntä, keskivertoisena 10 % mielestä, hyvinä 50 % mielestä ja tilat olivat erinomaisen siistit 40 % mielestä. Aukioloajat olivat 3 % mielestä huonot, keskivertoiset 16 % mielestä, hyviksi ne arvioitiin 54 % mielestä ja erinomaisiksi aukioloajat arvioitiin 27 % mielestä. (Kuva 3.)



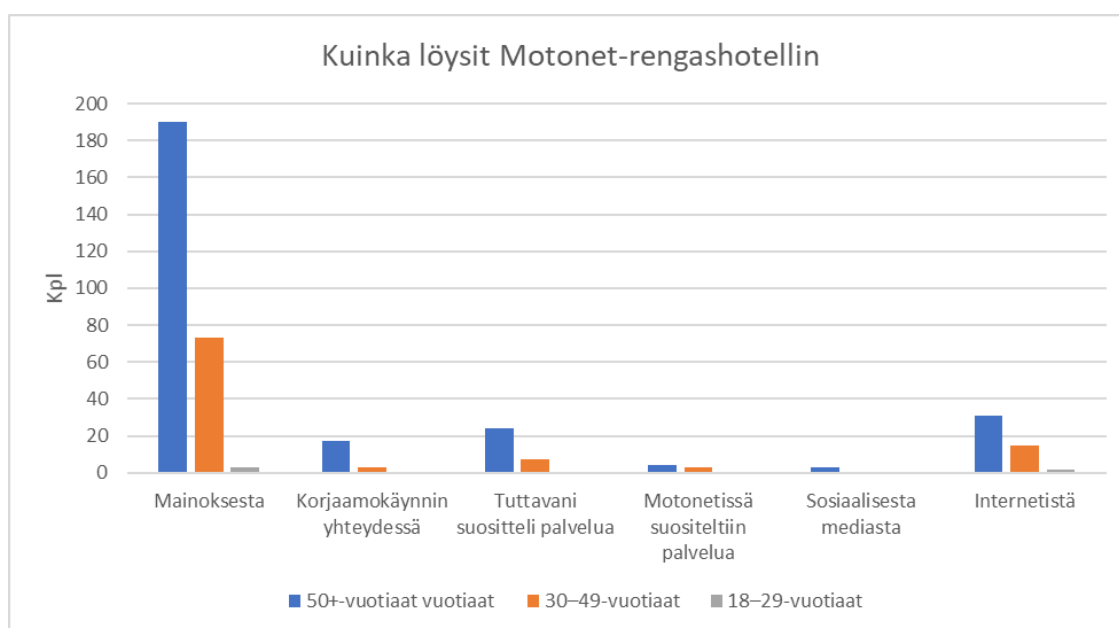
Kuva 3. Palvelun laatu

**Johtopäätökset:** Palvelun nopeus on kyselyn perusteella hyvällä tasolla. Voidaan olettaa, että palvelun nopeuteen vaikuttaa positiivisesti se, kun autoon on vaihtamassa renkaita kerralla enemmän kuin yksi mekaanikko. Asiakaspalvelijoiden ystävällisyyttä arvioitiin myös kohtalaisen hyväksi. Tämä on kuitenkin elintärkeä osa palvelua, joten tätä tulisi edelleen parantaa. Tilojen siisteys ei saanut ensimmäistäkään huonoa ääntä, joten tilojen siisteys on vähintäänkin riittävä. Aukioloajat saivat vähiten erinomaisia arvioita, joten parannettavaa löytyy. Kuitenkin aukioloajat saivat eniten arviota hyvä, joten aukioloajat

ovat kyselyn perusteella riittävät. Vastauksia tähän kysymykseen saatiin vähemmän verrattuna muihin, koska kysymystä jouduttiin muokkaamaan kesken kyselyn.

### Kuinka löysit Motonet-rengashotellin?

Rengashotellin löytämistä koskevan kysymyksen avulla haluttiin selvittää, mitä kautta Motonet-rengashotelli oli tullut asiakkaan tietoisuuteen. Mainoksesta sen oli löytänyt 70,9 %, internetistä 12,8 %, tuttavani suositeltua palvelua 8,3 %, korjaamokäynnin yhteydessä 5,3 %, motonetissä suositeltiin palvelua 1,9 % ja sosiaalisesta mediasta sen oli löytänyt 0,8 % vastaajista. (Kuva 4.)

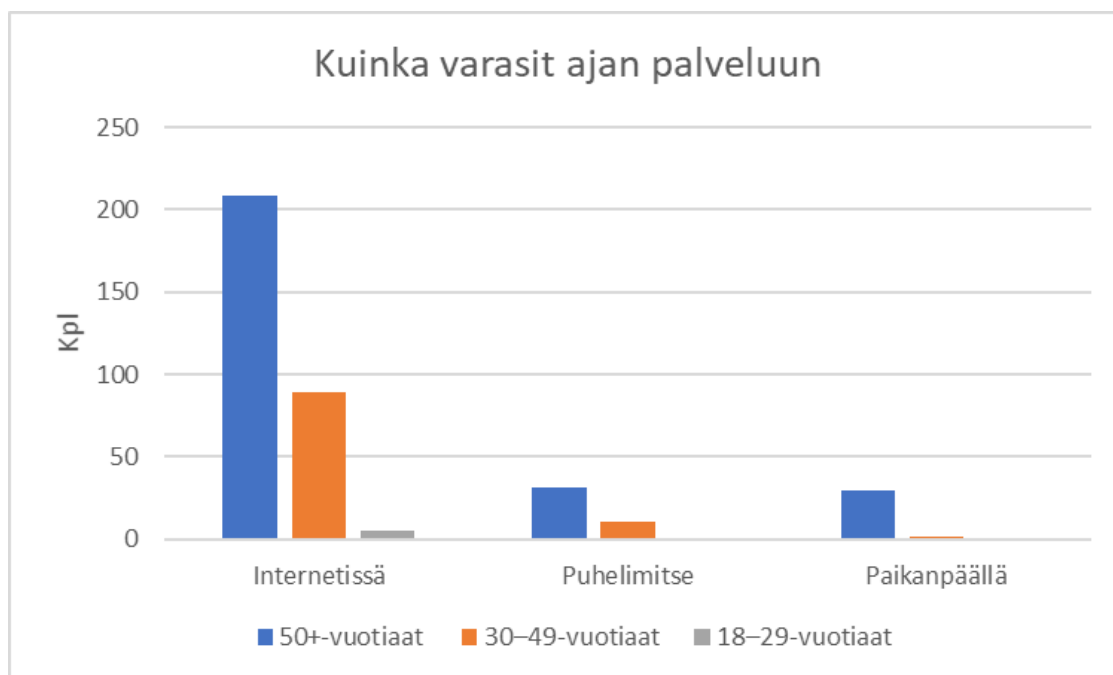


Kuva 4. Kuinka löysit Motonet-rengashotellin

**Johtopäätökset:** Suurin osa vastaajista oli löytänyt palvelun mainosten kautta. Mainontaa ja mainonnan näkyvyyttä tulisi parantaa entisestään. Myös internetissä palvelun näkyvyyttä tulisi parantaa. Korjaamokäynnin yhteydessä ja Motonetissä suositelu on hieman vaikeampaa, koska usein asiakkaan paikallaolo ei välttämättä liity mitenkään renkasiin. Sosiaalisessa mediassa yksittäisen autokorjaamon on ehkä myös vaikea tulla nähdyksi, mutta Motonetillä voisi olla mahdollisuudet parempaan mainostukseen sitä kautta.

## Kuinka varasit ajan palveluun?

Ajanvarausta koskevassa kysymyksessä tiedusteltiin, kuinka asiakas oli varannut ajan palveluun. Vaihtoehtoiksi annettiin paikan päällä varaaminen, internetissä varaaminen ja puhelimitse varaaminen. (Kuva 5.)



Kuva 5. Kuinka varasit ajan palveluun

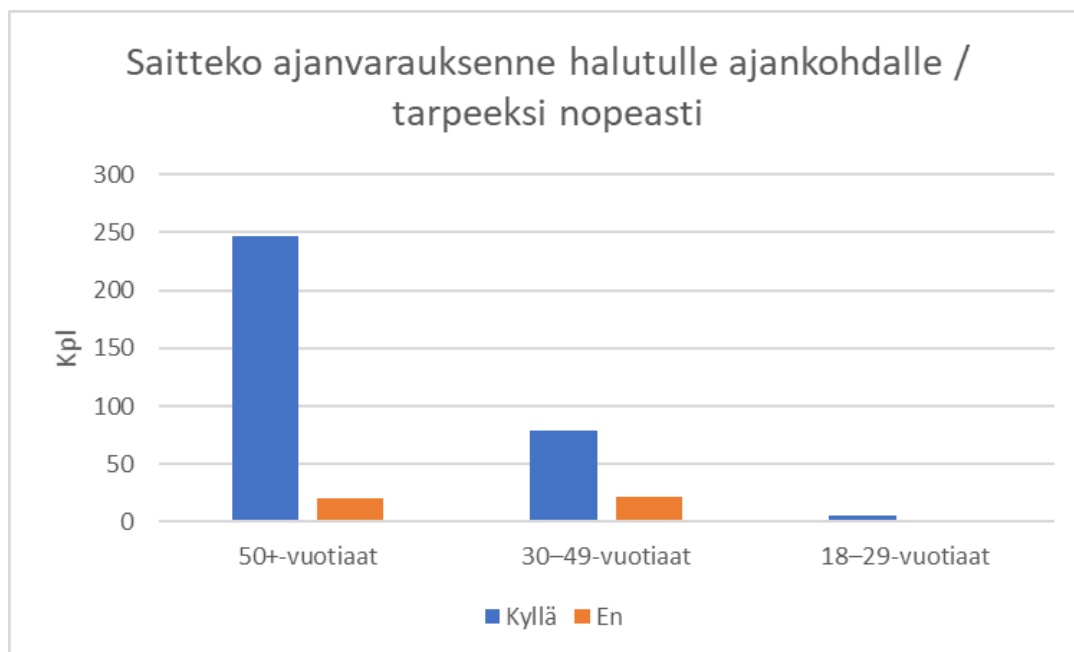
Vastauksista selvisi, että suurin osa 80,3 % varasi ajan palveluun internetistä. Puhelinsoitolla ajanvarauksia tuli 11,2 % ja paikan päällä aikoja varasi vain 8,5 % vastanneista.

Johtopäätökset: Vastauksien perusteella internetissä ajanvarauksia oli suoritettu eniten. Tämän perusteella ajanvarausta internetissä tulisi kehittää ja tehdä siitä mahdollisimman sujuvaa. Internetissä ajanvaraus on ainakin korjaamolle helpoin tapa ylläpitää ajanvarauksia. Kysymyksessä olisi kuitenkin voitu selvittää, mikä olisi asiakkaalle mieluisin tapa ajanvaraukseen. Voi olla, että asiakkaat ovat yrittäneet soittaa korjaamolle, mutta sieltä ei ole vastattu. Vastaava tapaus selvisi avoimista kommentteista (ks. liite 3). Vaihtoehtoisesti voi myös olla, että palvelun puhelinnumeroa ei ole löydetty, joten on jouduttu tyytymään ajanvaraukseen internetissä tai varaukseen paikan päällä.

## Saitko ajanvarauksen halutulle ajankohdalle / tarpeeksi nopeasti?

Seuraavalla kysymyksellä haluttiin selvittää, saiko asiakas ajan haluamalleen ajankohdalle ja saiko hän ajan tarpeeksi nopeasti.

Tähän kysymykseen annettiin vastausvaihtoehdoiksi kyllä ja en. Kyllä-vastauksia tuli 88,5 % ja ei-vastauksia tuli 11,5 %. (Kuva 6.)



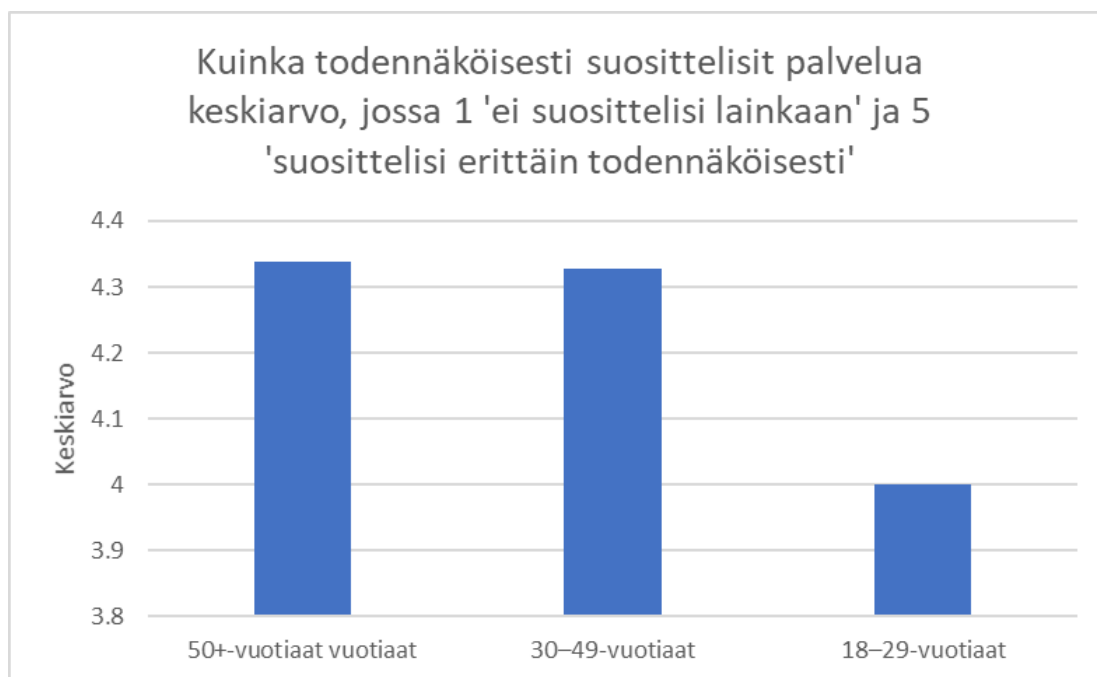
Kuva 6. Saitteko ajanvarauksenne halutulle ajankohdalle / tarpeeksi nopeasti

Johtopäätökset: Vastausten ollessa ylivoimaisesti kyllä-vastauksia, voidaan päätellä, että rengassesonkiin on panostettu tarpeeksi. Kuitenkin ei-vastauksia tuli 30-49-vuotiailta suurempi prosenttiosuus, kun muilla.

## Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua?

Suosittelua koskevan kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia suosituksia palvelu saa asiakkailta. Huomioiden, että asiakkaiden tyytyväisyyden kautta tapahtuvan palvelun suosittelu on yritykselle ilmaista markkinointia. Todennäköisyyttä palvelun suositteluun selvitettiin viisiportaisella asteikolla. Ykkönen (1) tarkoitti, että vastaaja ei suosittelisi lainkaan ja viisi (5), että hän suosittelisi erittäin todennäköisesti. Vastauksia 375 kappaletta.

Eniten ääniä keräsi 5 eli erittäin todennäköisesti palvelua suosittelisi 46,9 %. Toiseksi eniten ääniä sai 4 (41,3 %), kolmanneksi 3 (10,1 %), neljänneksi 2 (1,1 %) ja 1 eli en lainkaan vaihtoehtoa, äänesti vain 0,5 % äänestäjistä. (Kuva 7.)



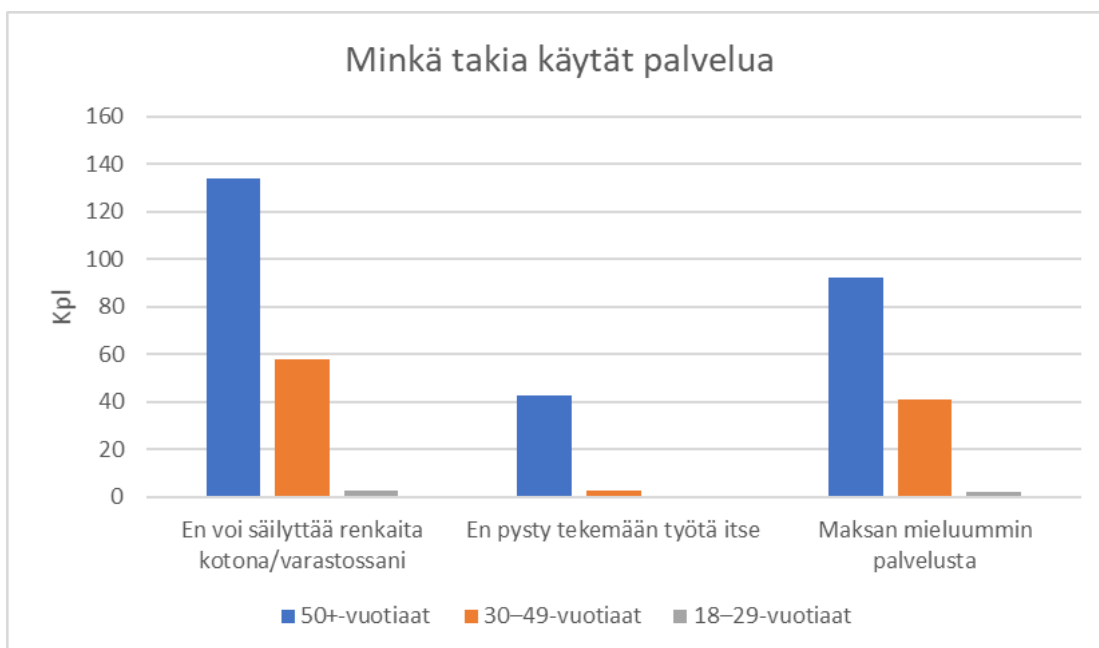
Kuva 7. Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua

Johtopäätökset: Erittäin todennäköisesti (5) palvelua suosittelisi 46,9 % vastaajista, ja seuraavaksi eniten valittiin vastausvaihtoehtoa todennäköisesti (4), johon vastasi 41,3 %. Voidaan siis päätellä, että palvelun kokonaisuus on erittäin hyvällä tasolla, sillä vaihtoehtot 4 ja 5 saivat 88,2 % äänistä. Rengashotellin palvelua ollaan siis valmiita suosittelemaan myös muille.

### Minkä takia käytät rengashotellipalvelua?

Rengashotellin käytön syitä selvitettiin kolmella eri vaihtoehdolla: en pysty tekemään työtä itse, maksan mieluummin palvelusta ja en voi säilyttää renkaita kotona/varastosani.

Noin puolet, 51,9 %, vastaajista vastasi, ettei pysty säilyttämään renkaita kotonaan tai varastossaan. Rungas kolmasosa, 35,9 %, vastaajista maksaa mieluummin palvelusta kuin tekisi työn itse. Loput 12,2 % vastaajista ei pysty tekemään työtä itse, joten he ostavat palvelun. Alla olevassa kuvassa 8 vastaukset on jaoteltu ikäryhmittäin. (Kuva 8.)



Kuva 8. Minkä takia käytät palvelua

**Johtopäätökset:** Suurin osa, 51,9 %, vastaajista ei pysty säilyttämään renkaita kotonaan. Tästä voidaan päätellä, että rengashotellien asiakasmäärä tulee kasvamaan entisestään taloyhtiöiden rajoittaessa renkaiden varastointia. Yli kolmasosa vastaajista eli 35,9 % oli mukavuudenhaluisia, jotka maksavat mieluummin palvelusta kuin tekevät työn itse. Tähän kolmasosaan voi myös vaikuttaa se, että asiakkaat haluavat ammattilaisen tekevän tämänkaltaiset työt. Työkalujen puutteiden takia vastaukset voivat mennä sekaisin kohdissa ”maksan mieluummin palvelusta” ja ”en pysty tekemään työtä itse”. Voi maksaa mieluummin palvelusta kuin ostaa työkalut sekä kohdassa ei pystytä tekemään työtä itse, koska ei ole työkaluja. Selkeyttä vastauksiin olisi tullut, kun ”en pysty tekemään työtä itse” olisi esitetty muodossa ”en osaa tehdä työtä itse”. Voidaan kuitenkin todeta, että tällaiselle palvelulle on selkeä tarve, joka tulevaisuudessa tulee vain lisääntymään.

### **Tiesitkö, että Motonet-rengashotelli myös myy uusia renkaita?**

Kysymykseen, tiesikö asiakas Motonet-rengashotellin myyvän uusia renkaita, annettiin vastausvaihtoehdoiksi kyllä ja ei. 83,2 % vastaajista tiesi, että Motonet myös myy renkaita ja 16,8 % vastaajista ei tiennyt tästä mahdollisuudesta.

**Johtopäätökset:** Suurin osa kyselyyn vastanneista tiesi, että palvelun yhteydessä on myös uusia renkaita myynnissä. Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan tätä tieneet. Viestinnän tulisi olla niin tehokasta, että kaikkien rengashotellin asiakkaiden tulisi tietää tämä

asia. Jollei viesti tavoita Motonetin rengashotellin kaikkia asiakkaita, niin he saattavat ostaa renkaat kilpailijalta ja näin menetetään arvokkaan lisämyynnin mahdollisuus.

### **Onko sinulle tarjottu rengastöiden yhteydessä aikaa huoltoon/korjaukseen?**

Kysymykseen, joka käsitteli rengastöiden yhteydessä tarjottua huolto- tai korjausaikaa, annettiin vastausvaihtoehdoiksi kyllä ja ei. Rengastöiden yhteydessä asiakkaille oli tarjottu uutta aikaa huoltoon tai korjaukseen vain 7,2 prosentille. Vastaaajista 92,8 prosentille ei ollut rengastöiden yhteydessä tarjottu muuta huoltoa/korjausta.

Johtopäätökset: Rengaspalveluiden mahdollisuus saada asiakkaan auto nosturille vähintään kaksi kertaa vuodessa rengastöiden takia on mahtava esimerkki asiakassäilyvyydestä. Lisämyynnin mahdollisuudet näissä tilanteissa ovat korjaamolle todella arvokkaita. Kuitenkin vain 27 asiakkaalle 376 asiakkaasta oli tarjottu rengastöiden yhteydessä aikaa huoltoon/korjaukseen.

Tähän voi vaikuttaa se, että rengassesonkien ajaksi korjaamot palkkaavat uusia työntekijöitä. Näitä työntekijöitä ei välttämättä ole neuvottu tutkimaan autoa rengastyön yhteydessä. Myös rengassesongin kiire saattaa vaikuttaa negatiivisesti tuloksiin. Lisämyynti on erittäin tärkeä asia yritykselle. Yrityksen tulisi panostaa entistä enemmän työntekijöiden koulutukseen, niin että he osaisivat tarjota yrityksen huolto- ja korjauspalveluita aktiivisemmin asiakkaille. Yrityksen tulisi huolehtia siitä, että resursseja tällaiseen riittävään lisämyynnin tekemiseen on tarpeeksi myös kiireisen renkaanvaihtosesongin aikana.

### **Miten palvelua mielestänne voisi parantaa? (vapaat kommentit)**

Viimeiseen kysymykseen kerättiin vapaita kommentteja ja ehdotuksia palvelun parantamiseksi. Kysymykseen vastasi 218 kpl eli 58 % kaikista vastanneista. Kaikki tämän kysymyksen avoimet vastaukset ovat liitteessä 3.

Ehdotuksia palvelun parantamiseksi saatiin seuraavasti (vastaukset vapaasti jaoteltuna pääryhmiin):

1. Palvelu: Asiakaspalvelijoita tulisi kouluttaa erityisesti asiakasystävällisemmiksi ja asiakaslähtöisemmiksi. Halutaan yksilöllisempää asiakaspalvelua. Odotustiloissa on myös parantamisen varaa. Palvelun hinnan myös pelätään nousevan tarjonnan lisääntymisen myötä.
2. Huolellisuus: Rengaspaineiden tarkistukseen ja renkaiden puhdistukseen toivotaan enemmän tarkkuutta. Asiakkaan auton sisätilat tulisi jättää vähintäänkin yhtä puhtaiksi, kun auton tullessa sisään.
3. Maailman tilanne, COVID-19 (koronavirusepidemia jylläsi juuri tämän insinööri-työn kyselyn aikana): Avainten luovutus ja palvelun maksaminen ulkona. Odotetaan parempaa asiakkaiden huomiointia tällaisissa poikkeustilanteissa.
4. Uusia lisäpalveluehdotuksia: Renkaiden jälkikiristyksestä muistutus tekstiviestillä. Vanteiden vahausta ja autopesu.
5. Rengassesonki: Enemmän työvoimaa sekä Drive-In tyyppinen ratkaisu rengassesongin ajaksi. Aukioloaikoihin lisää joustavuutta, ehdotuksena esimerkiksi rengaspalveluiden saatavuus myös lauantaisin. Viikolle pidempiä aukioloaikoja, jotka helpottaisivat kauempana työssäkäyvien ehtimistä Motonet rengaspalveluihin.
6. Hinnat: Palvelun hintojen ei toivota nousevan. Uusien renkaiden kohdalla toivotaan parempia tarjouksia asiakkaille.

Johtopäätökset: Asiakkaat odottavat parempaa palvelua, mutta siitä ei välttämättä olla valmiita maksamaan enempää. Asiakaspalvelijoiden ystävällisyys oli arvosteltu kohtalaisen hyväksi palvelun laatu -kysymyksessä, kuitenkin monta avointa kommenttia oli tätä vastaan. Kilpailijat tarjoavat kuitenkin myös hyvää palvelua, joten tämä tulee huomioida, kun pohditaan asiakkaalle tarjottavan palvelun määrää ja laatua. Uusien renkaiden myyntiä voitaisiin vauhdittaa houkuttelevimmilla ja näkyvimmillä tarjouksilla ja niiden oheen voitaisiin lisätä jokin oheispalvelu. Avoimissa kommentteissa toivottiin esimerkiksi puhelinkoppia, joka mahdollistaisi rauhallisen työskentelyn asiakastiloissa.

Rengastyöt tulee suorittaa huolellisesti ja ripeästi. Työn jälki tulee myös tarkistaa, niin että laatu on sitä, mitä asiakkaalle luvataankin. Rengastöitä tehtäessä ryhmässä voi helposti olettaa toisen tehneen jotain, eikä sitten muisteta tarkistaa, että kaikki on kunnossa.

Tekstiviestimuistutus renkaiden jälkikiristyksestä voisi olla hyvä uusi palvelu, kun siihen vain keksitään sopiva toimintatapa. Koska ongelmaksi tulee se, että renkaiden jälkikiristys tulisi tehdä sadan ajokilometrin jälkeen. Ja nämä kilometrit täyttyvät osalle ihmisistä yhdessä päivässä, kun taas toisille siihen saattaa kulua pidempi aika. Erikoispalveluna voisi myös tarjota esimerkiksi vanteiden vahausta.

Renkaiden vaihtosesongin aikana tulee olla tarpeeksi resursseja, että asiakkaita voidaan palvella tarpeeksi hyvin. Aukioloaikoja tulisi laajentaa, jotta voitaisiin paremmin palvella erilaisia asiakkaita.

## 5 Johtopäätökset ja ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

Tutkimuksen tulosten analysoinnissa käytettiin ristiintaulukointia, mutta vastaukset tulkittiin myös kokonaisuudessaan. Palveluiden ehostaminen asiakastytyväisyyskyselyn kautta perustuu kuitenkin yleiseen mielipiteeseen, ja näin ollen palvelua on tarkoitus kehittää yleisesti paremmaksi.

Kun kyselyn tuloksia tarkastellaan yleisesti, niin palaute oli enimmäkseen positiivisen sävyistä. Asiakastytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli kuitenkin etsiä parannettavaa. Tämän kyselyn avulla saatiin paljon erilaisia parannusehdotuksia sekä palveluun, että tuotteeseen. Suurimmat parannuksien kohteet ovat asiakaspalvelu sekä lisämyynti. Näin ollen voidaan tulla siihen tulokseen, että kyselyssä lähdettiin tutkimaan oikeita asioita. Näin ollen kysely oli kokonaisuudessaan onnistunut ja kyselystä saatiin sitä, mitä oli haluttu. Kyselyn tulosten perusteella voidaan myös vetää johtopäätöksiä rengashotellin kilpailukykyisyydestä, koska vastaajia oli kuitenkin suhteellisen paljon. Kuitenkaan ei ole vertailukohdetta vastaavasta palvelusta. Palvelun laatu on vastaajien mielestä hyvällä tasolla, palvelu on ripeää ja hinnat ovat asialliset. Näistä syistä palvelua oltaisiin valmiita myös suosittelemaan muille ihmisille. Kyselyn avoimien kommenttien perusteella asiakkaat tuovat renkaansa säilöön kauempaakin, vaikka heillä olisi samantyyppinen palvelu lähempänä kotiaan. Jos hintoja lähdetään nostamaan, voi tämä vaikuttaa negatiivisesti Motonetin rengashotellin asiakasmäärään.

Tämä asiakastytyväisyyskysely Motonet-rengashotelleista oli ensimmäinen, joten mitään vertailuarvoja ei ole. Ei voida päätellä, onko palvelukokonaisuus mennyt huonompaan vai parempaan suuntaan. Tätä kyselyä voidaan tulevaisuudessa käyttää vertailukohteena tuleville Motonet-rengashotellien asiakastytyväisyyskyselyille. Tämä tyyppinen asiakaskysely olisi hyvä tehdä säännöllisesti, jotta saataisiin paremmin selville asiakkaiden odotuksia rengashotellista ja sen palveluista. Näin toimien voitaisiin entistä paremmin saada kilpailuetua muihin yrityksiin nähden.

## 6 Yhteenveto

Työssä pohdittiin renkaiden kunnan ja oikean rengasvalinnan tärkeyttä liikenneturvallisuuden ja rengashotellitoiminnan bisneksen kannalta. Olisi askel parempaan, jos Suomessa alettaisiin käyttää myös välikelin renkaita. Tällöin autoilijoilla olisi aina optimaaliset renkaat, säällä kuin säällä. Rengashotellipalveluiden tarjoajat kaksinkertaistaisivat liiketoimintansa, kun renkaita tultaisiinkin vaihtamaan neljä kertaa vuodessa nykyisen kahden sijaan. Kuluttajalle tästä tulisi tuplasti kalliimpaa. Hyöty turvallisuusmielessä ei ole ehkä kuluttajan mielestä kuitenkaan niin suuri, että budjetti kaksinkertaistettaisiin.

Työssä tutkittiin rengashotellin asiakastyytyväisyyttä ja sen epäkohtia: kuinka voitaisiin kehittää asiakastyytyväisyyttä, sekä rengashotellin mahdollisuuksia jälkimarkkinoinnissa lisämyynnin ja asiakassäilyvyyden kannalta. Yhdeksi tärkeäksi lisämyynnin esteeksi kyselystä ilmeni se, ettei rengaspalveluiden yhteydessä ollut tarjottu uutta korjaamoaikaa muihin toimenpiteisiin. Jopa 92,8 % kyselyyn vastanneista ei ollut saanut tarjousta huoltoon tai korjaukseen. Tämä voi johtua siitä, että autoa ei riittävästi tutkittu renkaanvaihdon yhteydessä, tai siitä, että autot ovat olleet niin hyvässä kunnossa, että mitään korjattavaa tai huollettavaa ei ole. Lisämyynnin mahdollisuudet tulee kuitenkin aina selvittää jokaisen asiakkaan kanssa.

Tarkastellessa Traficomien talvirengastutkimuksen tuloksia on hyvä huomioida, että 35 prosenttia autoilijoista arvioi renkaidensa kunnan väärin, kun taas 22 prosenttia ajoi tietämättään huonoilla renkailla. Tämän vuoksi on tärkeää, että rengashotellien palveluiden yhteydessä kerrotaan asiakkaalle renkaiden kunnosta ja osataan suositella uusia renkaita tarvittaessa. Nämä 22 prosenttia saattavat olla potentiaalisia uusien renkaiden ostajia, kunhan heille vain kerrotaan, mikäli heidän renkaansa vaativat vaihtamista uusiin. Olisi tärkeää, että rengastöitä tai rengashotellipalveluita tarjoavissa autokorjaamoissa esimiehet kävisivät mekaanikkojen kanssa läpi, kuinka tärkeää on kertoa asiakkaalle, milloin renkaat ovat vaihdon tarpeessa. Asian läpikäynti saattaisi edistää renkaiden lisämyyntiä huomattavasti. Mekaanikkojen kanssa tulisi myös kerrata auton yleistarkastus. Yleistarkastuksen takia voidaan saada myytyä uusia korjaamoajoja.

## Lähteet

3 Syytä Tarkistaa Ilmanpaineet Renkaanvaihdon Yhteydessä. 2019. Verkkoaineisto. Nokian Renkaat. <<https://www.nokianrenkaat.fi/yritys/uutinen/3-syyta-tarkistaa-ilmanpaineet-renkaanvaihdon-yhteydessa/#67095b1b>>. Luettu 6.4.2020.

About Tire Hotel. Verkkoaineisto. Tire Hotel. <<https://www.tirehotel.ca>>. Luettu 17.4.2020.

Autio, Veli; Björkman, Jouni; Grönberg, Peter; Heinisuo, Markku & Ylihärsilä, Heikki. 2011. Rakennusten palokuormien inventaariotutkimus. Tutkielma. Seinäjoen Ammatti- korkeakoulu. Theseus-tietokanta.

Auton renkaat. 2019. Verkkoaineisto. Traficom. <<https://www.trafi.com.fi/fi/liikenne/tieliikenne/auton-renkaat>>. Luettu 5.4.2020.

Bergström, Seija & Leppänen, Arja. 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16.–18. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Erkkilä Sanna. 2016. Asiakasarvostelut sosiaalisessa mediassa. Opinnäytetyö. Tampereen Ammattikorkeakoulu. Theseus-tietokanta.

Juuti, Pauli. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. E-kirja. PS-kustannus.

Jälkimarkkinat. Verkkoaineisto. Autoalan Tiedotuskeskus. <[http://www.aut.fi/autoala\\_suomessa/jalkimarkkinat](http://www.aut.fi/autoala_suomessa/jalkimarkkinat)>. Luettu 7.4.2020.

Keskinen, Toni & Lipiäinen, Jarmo. 2013. Asiakkaan matkassa: Tuotekeskeisyydestä symbioosistrategiaan. Helsinki: Talentum.

Kyytsönen, Jouko. 2018. Autoilun kallistuminen kiihdyttää kaupungistumista. Verkkoaineisto. Maaseudun Tulevaisuus. <<https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/politiikka/artikkeli-1.347837>>. 14.12.2018. Luettu 18.4.2020.

Lahti, Jouko. 2018. Henkilöautojen renkaat maaliskuun talvikeleillä. Verkkoaineisto. <[https://arkisto.trafi.fi/tutkimukset/2018\\_tutkimukset/henkiloautojen\\_renkaat\\_maalis-kuun\\_talvikeleilla](https://arkisto.trafi.fi/tutkimukset/2018_tutkimukset/henkiloautojen_renkaat_maalis-kuun_talvikeleilla)>. Luettu 19.4.2020.

Leskinen, Marko. 2020. Ketjupäällikkö, Motonet Oy. Sähköpostiviesti 29.4.2020.

Löytänä, Janne & Korteso, Katleena. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mikkonen, Ilpo. 2015. Onko Auton Huolenpitosopimuksesta Hyötyä? Verkkoaineisto. Helsingin uutiset. <<https://www.helsingin uutiset.fi/artikkeli/350163-moottori-selvitti-onko-auton-huolenpitosopimuksesta-hyotya>>. Luettu 7.4.2020.

Nastarenkaat vai kitkarenkaat? Verkkoaineisto. Nokian Renkaat. <<https://www.nokianrenkaat.fi/innovatiivisuus/turvallisuus/nastat-vai-kitkat/#67095b1b>>. Luettu 3.4.2020.

Nieminen, Pasi. 2018. Autoilun kallistuminen kiihdyttää kaupungistumista. Verkkoaineisto. Maaseudun Tulevaisuus. <<https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/politiikka/artikkeli-1.347837>>. 14.12.2018. Luettu 18.4.2020.

Ostokäyttäytyminen. 2016. Verkkoaineisto. Verkko Varia <[http://www.verkkovaria.fi/taydentavat/markkinointi/?page\\_id=54](http://www.verkkovaria.fi/taydentavat/markkinointi/?page_id=54)>. Luettu 16.3.2017.

Piironen, Pasi & Saarinen, Jussi. 2020. Kuluneet vastaan uudet kesärenkaat. Kuluuko pito pois? <<https://moottori.fi/ajoneuvot/jutut/moottorin-suuri-kesarengastesti-kuluneet-vastaan-uudet-kesarenkaat/>>. Luettu 10.4.2020

Tieliikennelaki. 2018. 729/10.8.2018

Tieliikennelaki. 1992. 1257/4.12.1992

Tikka, Juha-Pekka & Parviainen, Eila. 2019. Tarvitaanko Autoihin Kolmaskin Setti Renkaita? Verkkoaineisto. Verkkouutiset.fi. <<https://www.verkkouutiset.fi/tarvitaanko-autoihin-kolmaskin-setti-renkaita/#f7dbb213>>. 30.09.2019. Luettu 7.4.2020.

Torres Heidi & Tunturi Kristiina 2016. Asiakassuhde vahvaksi jälkimarkkinoinnilla. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Theseus-tietokanta.

Työryhmä: Liikenteen päästövähennyksiin laajalla keinovalikoimalla. 2017 Verkkoaineisto. LKV Liikenne- ja viestintäministeriö. <<https://www.lvm.fi/-/tyoryhma-liikenteen-paastovahennyksiin-laajalla-keinovalikoimalla-950727>>. Luettu 28.4.2020.

Valvio, Timo. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppamari.

Varastoi rengas oikein / Nokian Renkaat. Verkkoaineisto. Nokian Renkaat. <<https://www.nokianrenkaat.fi/innovatiivisuus/rengastietoa/kayttovinkkejavarastoi-rengas-oikein/#67095b1b>>. Luettu 17.4.2020.

## **Asiakastyytyväisyyskyselyn saate**

Olen kutsunut sinut täyttämään kyselyn asiakastyytyväisyyteen liittyen. Kysely on tarkoitettu Motonet Oy:n kanssa yhteistyössä toteutettavan insinööriyöni aineistonkeruuta varten. Opiskelen viimeistä vuotta Ajoneuvotekniikan opinto-ohjelmaa Metropolian Ammattikorkeakoulussa erikoistuen jälkimarkkinointiin. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakastyytyväisyyden tasoa sekä epäkohtia. Vastausten perusteella tarkoituksena on parantaa nykyistä asiakaspalvelun tasoa ja luoda vahvempaa pohjaa lähitulevaisuudessa avattaviin uusiin Motonet rengashotelleihin.

Kysymyksiin vastaaminen vie noin 5 minuuttia. Vastaukset käsitellään anonyymisti, eikä niitä tulla yksilöimään, eli vastaajan sähköpostiosoitetta ja vastauksia ei ole mahdollista yhdistää toisiinsa.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 29.5.2020 3 kpl renkaiden kausisäilytyksiä (arvo 99,90€).

Voitosta ilmoitetaan henkilökohtaisesti. Palkintoa ei voi vaihtaa rahaan, muuhun palveluun tai tuotteeseen.

Vastausaikaa on 3.5.2020 asti.

Vastaan mielelläni mahdollisiin tutkimusta koskeviin kysymyksiin sähköpostitse:  
jani.ekola@\*\*\*.fi

## Rengashotelli Espoo Hannus asiakastyytyväisyyskysely



## Vastaajan ikä \*

- 18-29
- 30-49
- 50+

## Palvelun hinta

	1	2	3	4	5	
Edullinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kallis

## Palvelun laatu

	Huono	keskiverto	Hyvä	Erinomainen
Palvelun nopeus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakaspalvelijoiden ystävällisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilojen siisteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aukioloajat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kuinka löysit Motonet rengashotellin?

- Internetistä
- Sosiaalisesta mediasta
- Tuttavani suositteli palvelua
- Motonetissä suositeltiin palvelua
- Korjaamokäynnin yhteydessä
- Mainoksesta

Kuinka varasit ajan palveluun?

- Paikan päällä
- Netissä
- Puhelimitse

Saitteko ajanvarauksen haluamallenne ajankohdalle/Saitteko ajanvarauksen tarpeeksi nopeasti?

- Kyllä
- En

Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua?

- En iainkaan                        Erittäin todennäköisesti

Minkä takia käytät rengashotelli-palvelua?

- En pysty tekemään työtä itse
- Maksan mieluummin palvelusta
- En voi säilyttää renkaita kotona/varastossani

Tiesitkö, että Motonet-rengashotelli myös myy uusia renkaita?

- Kyllä
- En tiennyt

Onko sinulle tarjottu rengastöiden yhteydessä aikaa huoltoon/korjaukseen?

- Ei
- Kyllä

Miten palvelua mielestänne voisi parantaa?

Oma vastauksesi

**KESÄRENKAAT**

Continental PremiumContact™6

Hinnat alkaen **33900** /SARJA

**motonet**  
**korjaamo**  
SERVON OY

Hannuksenpelto 14 A, 02270 Espoo  
p. 040 060 5585, huolto@servon.fi

Continental  
The Future in Motion

Tuulilasi  
Festiremittaus Tuulilasi 3/2019

► Läheta minulle kopio vastauksistani.

Läheta

## **Avoimen kysymyksen vastaukset**

Vanteiden vahaus Korrek-vahalla

Palvelu toimii kuten pitää. Toivottavasti palvelun taso pysyy hyvänä.

Aikoja oli vapaana vasta melko pitkän ajan päähän.

Rengaspaineet olisi voitu tarkistaa ja minun tapauksessa laittaa takarenkaisiin ilmaa. Auto tuntui erikoiselta ajaa, kävin lähimmällä huoltoasemalla katsomassa rengaspaineet, ne olivat takarenkaissa 1,8bar kun niiden olisi pitänyt olla 2,4bar.

Olen ihan tyytyväinen saamaani palveluun. Kiitos siitä!

Pitäisikö renkaat osata lukita/kiinnittää.

Jos ei ole rikki, älä ryhdy korjaamaan. Merkittävästi parempi kuin kilpailijat!

Ilmoittautumista voisi nopeuttaa omalla palvelutiskillä, itse jouduin odottamaan noin 10min, koska oli muita asiakkaita (ei rengashotellin).

Odotustilat

Asiakaspalvelu on aika nuivaa paikan päällä. Asioin itse siellä lähinnä siksi, että muualla säilytyshinnat ovat kalliimmat. Ja tämä nyt sattuu olevan lähellä kotiani...

Kertoisivat renkaiden kunnon kuten lupaavat

Hinta halvemmaksi

Rengashotellin tiskillä asiakaspalvelu voisi olla ystävällisempää

Palvelun laatu sarake on koodattu virheellisesti....

Ok. Hyvät palvelut. Kiitos.

Älkää hinatko hintoja ylös, muuten lähtevät asiakkaat lähempänä kotia olevaan vastaavaan palveluun

toimii hyvin

Asiakaspalvelijat voisivat olla Asiakas-Palvelijoita. Nyt tuntuu, että Asiakas on vain harmillinen Häiritsijä.

Asiakaspalvelijat ovat todella tyyjiä. Ei huomio asiakasta, eivät vastaa tervehdykseen eikä heiltä saa edes katsekontaktin vaan tuijottavat vaan päätteeseen.

Ystävällisemmällä ja asiakaslähtoisemmällä otteella.

Säilössä olevien renkaiden/vanteiden kunnollinen ja tarkka pesu.

Pidennetyt aukiolot taikka satunnaiset viikonloppuajat aina rengas-sesongin aikana. Muutoin näin työssäkävänä aina hieman hankalaa saada ajat sattumaan omaan työpäivään.

ps. Palvelun nopeus oli erinomainen, en pystynyt vastaamaan siihen kohtaan mitään.

On kyllä aika täydellinen kokonaisuus

Palvelun laatu-kohdan vaatimus 1 vaihtoehto/sarake on hieman outo.

Lähetä tekstiviesti kun työ on valmis.

Ei kai mitenkään kun toimii hyvin

Minulle riittää nykyinen taso.. kyselyssä, palvelun laatu ei meinaa hyväksyä vastaustani

En keksi parannettavaa. Renkaiden pesu ja kuntotarkistus ovat hyviä asioita.

Vastauslomakkeessa oli täyttövirhe tuossa laadullisia asioita mittaavissa välttämässä.

Laajemmat aukioloajat. Tässä lomakkeessa ei voinut antaa samaa arvosanaa kahdelle eri palvelulle (sarakkeelle) kohdassa "palvelun laatu".

Renkaidenvaihtosesongin aikana voisi olla käytössä myös varaukseton drive-in tyyppinen vaihto mahdollisuus.

Asiakaspalvelu asiakaslähtoisemmäksi ja ystävällisemmäksi

Nettiajanvaraus on surkea. Puhelimitse ei saa yhteyttä. Toinen voi varata työstämäni ajan eikä ilmoitusta tullut! Menin vaihtoon kun oletin varanneeni ajan.

Sain paikan päällä ajan runsaan viikon päähän. En voinut mistään tarkistaa varaustani.

Kerrotaan rengaspaineet ja kulutuspinta

Renkaiden ilmapaineet pitäisi myös liittää auton ohjauspaneeliin (esim Opel Astra) ja renkaat voisi myös pestä eikä vain luvata, että pesu sisältyy säilytykseen.

Minusta palvelu on ollut kiitettävää

Renkaanvaihdon jälkeen auton ratti, vaihdevipu jne. olivat todella likaiset, huomautin tästä.

Laskema hotellin hintaa

Voisi tehdä suosituksen milloin renkaat pitäisi uusia

Kaikin tavoin erinomainen kokemus edelliseen säilytyspaikkaan verrattuna. Renkaiden kuntoraportti erinomainen lisäpalvelu. Huom! Palvelun laatu-osiossa en voinut vastata tilojen siisteyttä (arvioni ERINOMAINEN), koska tuli punainen huomautus! Samoin aukioloaikojen kohdalla vastaisin mieluummin HYVÄ

Olen tyytyväinen ja toivon ettei hinta nousisi tarjouksen tasosta.

Huom! Kyselyn kohdassa "palvelun laatu" en saa ruksattua aukioloa erinomaiseksi.

Nykyiset coronavirus-asiat tulisi ottaa paremmin asiakaspalvelussa huomioon.

Palvelu oli myöhässä 15–20 min., vaikka aika oli etukäteen varattu. Toivottavaa olisi, että ajoista pystyttäisiin pitämään kiinni.

En keksi parannettavaa.

Mieshenkilöt "tiskillä" erittäin tympääntyneen oloisia, tuntuu, ettei heitä kiinnosta pätkän vertaa työssään oleminen.

Palvelun laatu -kohdassa ei voi antaa samaa arvosanaa kahdelle eri palvelulle, tämä vääristää todella paljon minun vastausta. Mielestäni mikään ei ollut huono, mutta nyt oli pakko merkata huono jollekin kohdalle.

Henkilökunta voisi olla hiukan positiivisempaan ja "palveluhenkistä", siihen näyttöön tuijottaminen kuin mörököllit, ei asiakaspalvelua paranneta

Läheittämisessä oli ongelma; pyysi jokaiseen sarakkeeseen yhden täpän .... ja kaikissa oli vain yksi mutta piti poistaa viimeinen että pystyi lähettämään (aukioloajat ovat keski-vertoa)

Palvelu voisi olla yksilöllisempää. Nyt oli kuin robotti hommissa.

Olen hyvin tyytyväinen.

Ihan ok peruspalvelu. Myös vanhojen renkaiden kuntoraportti on hieno juttu. Tuo "Palvelun laatu" kyselyssä on väärin koodattu. Nyt on pakko vastata eri tiksulla joka kohtaan. Mielestäni kaikki tikset voivat olla kohdissa "Hyvä" tai "Erinomainen"

Parempi aikataulujen pitävyys, nyt jouduin odottamaan yli 15 min varatun aikani yli. Kehittäkää joku ontime puhelinappi tai...

Kyseinen (Servon Oy) ratsastaa törkeästi Motonetin hyvällä maineella. Alkeellisemmassakaan asiakaspalvelusta EI tässä yrityksessä ole mitään käsitystä. Viime kevään ja syksyn tarjous houkutteli hulluttelemaan ja käytin kahden auton kohdalla ko. palvelua. Nyt

voin kuitenkin asiakaspalvelun ammattilaisena todeta, että todellakaan tule jatkossa tämän yrityksen kynnyksen yli astumaan.

Tää on oikein hyvä näin!

Renkaiden vaihto ja säilytys sujunut ongelmitta, muista palveluista ei kokemusta.

Olin tyytyväinen.

Toimi kaikin puolin hyvin.

När det gäller ringbyte har service fungerat bra och jag har fått betjäning på boka tid

Kaikki oikein hyvin!

Palvelun laatu -sarakeessa pystyi valitsemaan vain yhteen kohtaan esim. hyvä.

Toimi ihan hyvin. Ehkä kahvintarjoilua.

En keksi parannettavaa. Tosi tyytyväinen

Etäisyys kotoa melko pitkä, eri kunnan alueella

Autonpesu samalla

Kaikki toimi oikein hyvin eli ei mitään ehdotuksia palvelun laadun suhteen.

Renkaat olivat menneet ristiin asennuksessa. Vahinkoja voi sattua, mutta tarkkana kannattaa olla, ettei jatkossa näin tapahdu.

Se voisi olla lähempänä kotiani

Hyvään palveluun kuuluu aina myös renkaiden tasapainotus

Rengastöiden yhteydessä voisi markkinoida muita huoltopalveluita. Olemassa oleville asiakkaille kampanjoita sähköpostilla tai txt.

Kaikki on hyvin. Kiitos!

Pikkasen alentaa hintaa.

Syksyllä talvirenkaitteni pölykapselit - kaikki neljä - oli huolimattomasti kiinnitetty. Kiire oli varmaan, mutta huolellinen pitäisi silti olla. Kesärenkaat asennettiin ihan OK.

Aukioloajanvaraus ja asiakaspalveluhenkilö oli jo nyt hyvä, aiemmin ei kumpikaan ollut.

palvelu nykyisin ok

Kaikki ok

Coronaan liittyvien riskiryhmäläisen erit. palvelu ontui. Olisin halunnut istua autossani kokoaja ja ajaa sen itse sisään ja ulos.

Huolellisuutta renkaiden asennukseen.

Hyvä näin.

Olen täysin tyytyväinen

Rengashotellipalvelu sopii minulle hyvin ja on kohtuuhintainen

Noutopalvelu

Halusin aikaistaa varaamaani aikaa ja tein netissä uuden varauksen, joka ei ollutkaan tullut voimaan, vaikka antoi sen tehdä, vaan tuli ilmi kun menin paikanpäälle. Kehitysehdotus: peruutusmahdollisuus netissä ja herja jos jo aikaisempi varaus, jolloin se poistuu uutta tehdessä.

Auton huoltoonotto- ja luovutus- sekä maksatusprosessi on hidas.

kiristämällä renkaanpultit vaihdon yhteydessä ettei pyörä irtoa jo pihassa niin kuin itselle kävi

Autopesupalvelulla.

Hinta alemmas

Jos aukioloa voisi vähän pidentää sesonkiaikoina esim alk. Klo 7 tai päättyen klo 18, helpottaisi kauempana työssäkävien elämää.

Muutoin olen erittäin tyytyväinen palveluun, jos hinnat vielä pysyvät kohtuullisina.

Edelliseen kysymykseen viitaten, älkää vain alkako tuputtamaan sovitun asian yhteydessä kaikkia palveluja! (Mitä monessa paikassa jo tapahtuu). Inhoan tätä tuputtamista! On hyvä jos mainoksia/tarjouksia muista palveluista on esillä, jotta tarvittaessa voi sitten ITSE kysellä niistä lisätietoja.

Eli nykyinen käytäntö mielestäni paljon parempi (ei tuputeta/yritetä myydä kaikkea mahdollista väkisin) 😊

näin koronakeväänä en olisi halunnut mennä sisään maksamaan. olisin pitänyt hyvänä ka tosta ulkona, jossa olisi voinut jättää avaimet, maksaa ja odottaa työtä. minkä takia... olisin ruksannut myös etten voi säilyttää mutta ei hyväksy kahta syytä. terkkuja

Kaikki toimi oikein hyvin.

Erittäin nopeaa ja ystävällistä palvelua! 5/5

Rengashotelli suhteen palveluun ei ole lisättävää

Jotain mitä muilla ei ole.

Automaattinen alustan tarkistus ja raportointi asiakkaalle, kun auto on rengastyön vuoksi jo ylhäällä.

Nyt en keksi mitään, koska yleensä kaikki renkaanvaihto paikat ovat tukossa tähän aikaan vuodesta.

Toimii juuri niin kuin omistaja haluaa sen toimivan!

Ei ehdotuksia.

asiakaslähtöisyyttä palveluun

Laskemalla hintaa, huomioimalla koronan asiakaspalvelussa

Koronan takia vaikea vastata. Raportointi on hyvä, esim urasyvytydet mukana. Parannus raporttiin myös rengaspaineet. Nyt vaihdon jälkeen jäi epäselväksi. Tai jopa kysyä asiakkaalta onko toiveita. Nyt oli sekä etu- että takarengasilla sama paine. Auton valmistajan suositus taakse 0,2 bar korkeampi paine normaalikuormalla.

Palvelu oli loistavaa, ainoastaan renkaat täytettiin liiaksi, aiheuttaen meluhaittaa. Tarkastin ja korjasin itse rengaspaineen myöhemmin.

Ei parannustarpeita

Palvelu on nyt ok

Kirjallinen renkaiden kuntoraportti on erinomainen palvelu

Renkaiden pesussa on parantamisen varaa. Olisi ollut hyvä, jos asiaa olisi pahoiteltu jo paikan päällä eikä vasta sitten kun kotona huomaa ettei renkaat ole puhtaat. Tiedossa ollut vika pesurissa niin pitäisi silloin tulla automaattisesti pahoitteluviesti kaikille joilla renkaat jäivät likaisiksi.

Määräaikaishuolto renkaidenvaihdon yhteyteen, ja miksi ei katsastuspalvelukin kun katsastusasema olisi kulman takana. Tosin julkiset liikenneyhteydet kaiketi aika heikot juuri Hanuksenpellon osalta.

Hyvä palvelu, kunhan ajat pitää eikä tarvi jonottaa

Pultit voisi laittaa paikkaan, josta asentajat seuraavalla kerralla ne löytävät. Jos kapselit jää asiakkaalle säilöön, ne voisi edes pesaista ennen kuin laittaa takakonttiin :(

Pidempi aukiolo, puheluihin vastattaisiin (netissä olevaan numeroon soitettu 7 kertaa aamusta 07.30 aina klo 12 asti ja kukaan ei vastaa)

Olisiko mahdollista saada vahvistus varatusta ajasta tekstiviestinä? Olin unohtanut laittaa merkinnän kalenteriini, ja teiltä tullut sähköposti oli jostain syystä mennyt roskapostiin.

Lisää edullisia tarjouksia.

Tarjoamalla huoltotarjouksen seuraavaan huoltoon.

Hinta alkaa olla kipukynnyksellä eli pitäisi saada alemmaksi.

Asiakaspalveluun parannusta, hieman töykeää palvelua

Vannerengas settejä voisi tarjota, myös että voisi myydä omia vanteita renkaita yms

Renkaanvaihdon yhteydessä huolto, ilmansuodattimien puhdistus tms.

Kokemus on osoittanut nyt ruuhkahuipun tai -huiput. Niihin pitäisi voida rekrytoida vielä lisää työvoimaa ja niiden aikana pidentää työaikaa (aikaisemmin aamulla ja myöhemmin illalla).

Hyvä näin. Olen edelleen tyytyväinen, vaikka vaihto+ säilytys nousikin viime syksystä huomattavasti (Espoo, Suomenoja).

Renkaanvaihto sesonkiin enemmän volyyymiä

Netti varaus oli hankala, en valitettavasti onnistunut sieltä varaamaan aikaa, useammasta yrityksestä huolimatta. Kuitenkin teen varaukset matkoille sun muualle ilman ongelmaa.

Hinta on valitettavasti noussut ja selkeästi nousussa (nyt 79 ja tässä kyselyssä mainittu 99)

Kausisäilytyksen tehneille valmis ennakkovaraus tehty ja siitä mail ja ajan voi halutesaan muuttaa

Alle laitto pitäisi voida myös perua netissä

Pienistä asioista voisi tehdä lisämyyntiä. Esimerkiksi minulla osasta renkaan pulteista puuttuu pultinsuoja, mutta sellaisia ei ole tarjottu.

Mielestäni palvelu on mennyt vain eteenpäin. Palvelunopeus, tavoitettavuus ja organisointi

Ehkä hintaa voisi tarkistaa hiukan pienemmäksi, jos mahdollista.

Alkuperäinen tarjoushinta (49,90e) oli houkutteleva, nyt uusimmalla hinnalla (79,90e) tuli jo kartoitettua vaihtoehtoja, mutta lähimmän hotellin helppous voitti vielä toistaiseksi. Mikäli hinta nousee vielä lähemmäs tuota ilmoitettua 99,90e hintaa, tulee rengashotelli varmasti kilpailutettua uusiksi.

Lisää työvoimaa ruuhkahuippujen ajaksi. Lauantait auki kun on rengassesonki.

Varaus netissä hankalaa jouduin soittamaan ensimmäisellä kerralla. Vanhoihin alumiinivanteisiin käsinpesu ehdottomasti omista vanteista pesukone vei vahan ja säilytyksessä tummuivat rumiksi mustia laikkuja joka puolella tein reklamaation sanoivat vain että olivat vanhat osta uudet? Ja kunnioitusta asiakkaiden pölykapseleihin vaihtajat potkivat niitä betonilattialla omaani maksaa uusi 50e kpl talvipyörien päällä alkuperäiset. Nettivaraus kuntoon ja kunnioitusta myös asiakkaan vanhoihin tavaroihin.

Huomioida asiakas heti saapuessa palvelutilanteessa. Joissain tapauksissa töiden vastaanottaja ei huomioi asiakasta ennenkin on tehnyt työnsä valmiiksi tietokoneella.

En keksi nyt mitään. Olin palveluun tyytyväinen, hinta-laatu suhde kohdillaan.

Sesonkiaikaan auki myös iltaisin ja lauantaisin

Palvelu toimii kahden käyttökokemuksen perusteella hyvin ja tehokkaasti. Ei erityistoi-veita. Sen sijaan huomauttaisin hinnasta. Uuden toimipisteen sisäänheittohinta oli puo-  
lelta vuodelta 49,00 euroa. Sisälsi renkaiden vaihdon, säilytyksen ja vakuutuksen. Nyt  
hinta oli nostettu kertaheitolla 79,00 euroon. Tuli vastenmielisyyden tunne. Olisi sitä voitu  
hintaa nostaa maltillisemmin vaikka kahdessa erässä.

Auki myös vkl. Jonotusnumerot. Yli korjaamon aukiolojen oleva pikahuolto (ehkä juuri  
vkl).

Renkaiden vaihdon/säilytyksen hinta pysyisi kohtuullisena

Huolimattomuuksia: Rengasraportissa väärät tiedot renkaista, varastoitavien renkaiden  
vaihto kesken kauden ei sujunut.

Bundlatkaa vakioasiakkaille tarjous uusista renkaista. Nyt tulee listahinnoilla kilpailijoihin  
verrattuna

jatkakaa samalla tavalla

läppäri- ja puhelintyöskentelyn mahdollistaminen odotusalueella - rengasvaihtoa odotel-  
lessa. Puhelinkoppi

Nyt kaikki toimi oikein hyvin. Ehkä voisi korjaamopalveluita tarjota sähköisesti kanta-asi-  
akkaille aktiivisemmin. Automerkitähän ovat tiedossanne, joten merkkikohtaisia tms.,  
kampanjoita voisi tehdä.

Odotustilat, palveluajat, hintaa voisi viilata vrt viro,

Uusien renkaiden tarjouksia. Vaihdoin alle uudet talvi- ja kesärenkaat mutta myynti ei  
tehnyt tarjousta vaan kyselyn jälkeen katsottiin listahinta, ei esimerkiksi alla olevaa tar-  
jousta tarjottu.

Renkaidenvaihdon yhteydessä "pikkufixausklinikka" eli että saisi samalla keikalla hoidettua palaneet lamput ja uudet pyyhkijänsulat, itse kun varsinkin naiset eivät niitä osaa tehdä. Mulla edelleen sekä edessä että takana lyhty pimeenä ja takapyyhin heikossa hapessa ;)

Olen aina vaihtanut renkaat itse kunnes huomasimme Motonetin Espoon uuden myymälän tarjouksen, jossa renkaiden vaihto ja säilytys oli houkuttelevaan hintaan. Tämä hinta säilyi noin vuoden ajan, jonka jälkeen se nousi 20-30e aikaisemmasta mikä oli hyvin suuri pettymys ja mielestäni kohtuuton nosto hinnassa. Jos hinta säilyy tällä tasolla tai nousee niin harkitsen palvelun lopettamista.

Molemmilla käyntikerroilla ainoastaan yksi henkilö vastaanotossa. Asiointi melko hidasta ja ystävällisyyttä olisi kaivattu! Korona-aikana pitäisi toimistopalvelu olla huomattavasti nopeampaa, jotta monien asiakkaiden ei tarvitse seistä samassa tilassa tarpeettoman kautta. Siis henkilökuntaa lisää ruuhka-aikoina!

Suomenojan palvelupisteeseen en keksi parannettavaa. Muista ei juurikaan kokemuksia.

Uskoisin, että rengaspalvelun yhteydessä on mahdollista myydä/tarjota muita autoon liittyviä palveluita.

Silloin kun ensimmäisen kerran rupesin katsomaan vapaita aikoja renkaiden vaihtoon, niin eihän niitä oikein ollut saatavilla, eli esim. seuraavalle viikolle ei ollut mitään mahdollisuutta saada renkaidenvaihtoaikaa. Edelleen, kun ensimmäisen kerran rupesin katsomaan vapaita renkaidenvaihtoajoja (netistä siis), niin kalenterissa oli tosiaan vapaita aikoja seuraavalle viikolle, mutta slotit olivat vain 15 minuutin mittaisia, eikä niitä voinut varata, koska renkaidenvaihtoon tarvitsi ilmeisesti puolen tunnin ajan. Varmistin tämän asian myös Motonetin asiakaspalvelusta sähköpostilla. Mutta, sitten kun katsoin vapaita aikoja seuraavan kerran, ehkä pari viikkoa myöhemmin, niin aikoja oli hieman paremmin saatavilla, ja nyt renkaidenvaihtoon riittikin 15 minuutin aika. Toki on hyvä, jos prosessia on saatua nopeutettua 50 %, mutta tosiaan hieman ihmeellistä, että ensin renkaiden-

vaihtoon tarvitsee puolen tunnin ajan, mutta vähän myöhemmin siihen riittikin 15 minuuttia. Sitten kun renkaat vaihdettiin, niin noin vartissa se tosiaan tapahtui. Mutta, tämä on pikkuasia. Kokonaisuutena olen ollut erittäin tyytyväinen Motonetin rengashotelliin.

Kilpailijoita edullisempi hinta (myös jatkossa) on tärkeä asia. Nettivaraukseen mahdollisuus muuttaa/perua varattu aika.

Asiakaspalvelijoiden palveluasenne on enemmän välinpitämättömän mekaanikon kuin aidosti asiakkaasta välittävän asiakas auttajan. Aika välinpitämätön äijämeininki.

Älkää nostako hintaa. 79,90 on vielä siedettävä. 99,90 alkaisi jo mietityttämään.

kaikki ok

Minusta palvelu on jo nyt todella hyvää. Erityisesti pidän renkaiden vaihdon jälkeen tulevasta sähköpostista, jossa raportoidaan renkainen kunto. Näin esim. minä pystyn ensi kaudeksi etukäteen tilaamaan uudet renkaat.

Nyt koronaepidemian aikana: Tiedottamalla selkeämmin käytännöistä ja turvallisesta toiminnasta nettisivulla ja mainoksissa.

Tausta: Sain sähköpostiviestin, jossa muistutettiin ajanvarauksesta renkaanvaihtoon ja samassa viestissä selostettiin myös Motonetin käytännöt renkaanvaihdossa koronaepidemian aikana. Poistin viestin varattuani ajan, mutta en löytänyt ohjeita nettisivuilta enkä saanut niitä uudestaan, vaikka pyysin niitä sähköpostilla, ehkä väärinkäsityksen vuoksi.

Ei ehdotus vaan erityiskiitos: sähköpostiraportti renkaiden kunnosta on hyvä asia. Sitä en aiemmasta säilytyspaikasta saanut, sieltä vaan soitettiin renkaiden kunnosta, eli käytännössä tarjottiin uusia renkaita hankittavaksi. Motonetissa renkaiden jälkikiristystä teki mukava nuorimies, häneltä löytyi puhetaitoa, iloista asennetta ja hyvä mielikuva Motonetista.

"kanta-asiakkaille" edukkaammat hinnat kuin muille. Viimeksi vanteet oli pesty huonosti (Kai kone)

Puhelinpalvelua voisi parantaa; puhelimella ei saa yhteyttä heti, aina soittopyynnön kautta ja puhelinpalvelu vaikuttaa kiireiseltä.

Vastaanottohenkilökunta vaikutti hieman stressaantuneelta ja kiireiseltä. En kokenut olevani tervetullut, vaan töiden keskeyttäjä. Ensivaikutelma on niin tärkeä!

Jälkikiristyksen osalta ei ollut selvää, että asentaja ei ole paikalla aukioloajan loppuun asti. Tuli turha käynti.

Olla nostamatta hintoja joka kausivaihdon yhteydessä

Toimii nykyisiin tarpeisiin riittävän hyvän nykyisellään.

Hiven ehkä ammattimaisuutta lisää asentajien ja asiakaspalvelun toimintaan. Olen ollut aiemmin mm. Vianorin ja Euromasterin asiakas ja heistä näkee että rutiinit ovat kunnossa.

Lisämyynnillä

Pitämällä hinnat nykyisinä.

Minusta palvelu on ollut hyvää jo nytkin

Kiitos nyt palvelu on jo parasta ikinä missään.

Ehkä kun on renkaidenvaihto aika voisi olla aikoja myös viikonloppuisin

En keksi mitään

hyvin pelaa nykyisellään!

Renkaanvaihtopalvelu on toiminut. Ei parannettavaa tällä hetkellä.

ei mitään

Netti-ajanvarauksessa voisi olla kohta lisätiedoille. Nyt jos esim. rengaspaineet pitäisi koodata vaihdon yhteydessä, joutuu siitä olemaan erikseen yhteydessä.

Hintoja kilpailuttaa

Sorry, ei tule nyt mieleen

nopeus

Ei tule mieleen ihmeempää oleellista!

Nuoret miehet voisivat työskennellä ilman paitaa 😊

Jatkakaa vaan samaan tyyliin !

Koronasuojauksen tarve.

Olen käyttänyt palvelua aikaisemminkin, mutta nyt hinta oli noussut. Vaihdan seuraavalla kaudella muualle

Kaikki toimi hyvin

Pidemmät aukioloajat renkaanvaihtosesonkina

Hyvin hoiditte erikoisjärjestelyt korona aikana, maksoin etukäteen jne..

Tein kahden auton renkaiden vaihto. Ensimmäinen meni pieleen, kun minulla oli ajanvaraus, mutta jostain syystä työmääräys jäi hoitamatta ajallaan ja jouduin odottamaan puoli tuntia ennen kuin virhe havaittiin. Toinen vaihto meni oikein hyvin. Siksi vain keskiverto arvio nopeudesta.

hintaa ei kannata ainakaan korottaa

Töiden vastaanotossa toivoisi että tuleva asiakas huomioitaisiin tervehtimällä ja edes joku tiskillä oleva kääntäisi katseensa pois ruudulta. Vähintään päästyään numerolla tiskille odottaisi jonkinlaista tervehtimistä. Myöskään asiakasta ei pitäisi siirtää toiselle tiskillä istuvalle enää siinä vaiheessa kun on kyse ainoastaan laskun maksamisesta. Turha siirto, ei pankkikortilla maksu vie aikaa juurikaan mutta odottaminen toiselle "palvelijalle" voi viedä pitkänkin aikaa koska hänellä asiansa kesken jonkun muun kanssa. Varsinaiset "rengaspojat" ovat aina olleet toimeliaita ja ystävällisiä. Ongelmaa on ollut nyt kaksi kertaa renkaanvaihdon yhteydessä siksi että autoni ilmoittaa vikaa olevan rengaspaineissa. Ei ole osattu korjata/poistaa Toyota Yariksen hälytysmerkkiä vaan olen joutunut menemään Toyota huoltoon saadakseni pois hälytysvalon. Voisiko joku mekaanikko ottaa asiasta selvää vastaisen varalta.

Tällä kertaa renkaat oli jätetty pesemättä. Jotain selittelyjä tuli kun valitimme. Ne ei auta jos/kun pesu kuuluu sopimukseen! Eli palvelu vastannut toiminut siltä osin. Muutenkin palvelu oli tällä kertaa kylmän kalseata.

Huolehtimalla, että renkaat kiinnitetään oikeaan momenttiin oikeassa järjestyksessä eikä vedetä vain kiinni apinan raivolla.

Palvelu on kohdillaan.

En osaa sanoa.

itselläni meneillään murrosvaihe. Eläköitymisen vuoksi työsuhdeauto vaihtui omaksi ja aiempi rengashotelli löytyi viiden minuutin päästä kotoa. Pandemian vuoksi hyvin ymmärsin miksi sisätiloissa ei odotella, riittävästi vaan vaatteita päälle. Kohta pitäisi viedä auto määräaikaishuoltoon, mikä on aiemmin hoidettu merkkikorjaamolla mutta nyt olisi muukin vaihtoehto tietty paikallaan - näistä olisi hyvä kuulla. Ja toisekseen, varmaankin tarvittaisiin autosähkön osajaa kotipääjohtajan autoon kun ei penkinlämmitys toimi.

Eos.

Korona tms. sellaisena aikana voisi miettiä ulkoa käsin hoidettavan palvelun. Eli kannettava maksupäätte olisi tarpeen.

Hyvin toimii! Joskin hinta nousi reippaasti edellisvuoteen verrattuna.

Renkaiden kuntoraportti on turha (kustannus)

Tämä oli ensimmäinen kerta. Toistaiseksi oikein tyytyväinen.

Tiskillä voisi sesonkiaikana olla näyttö kuinka paljon myöhässä ollaan aikataulusta.

Kaikki oli OK.

En ole nyt viimeisenä kahtena kertana saanut renkaiden kuntoraporttia sähköpostiin vaihtamisen jälkeen

En osaa sanoa. Erinomaisena pidän muistutus meiliä, josta oli linkki suoraan ajanvaraukseen.

Huolellisuutta vanteiden käsittelyssä voisi parantaa ja niiden pesua. Aina tulee joitain uusia naarmuja säilytyksessä. Kuvaan kaikki renkaat ennen vaihtoa joten tämä ei ole mikään heitto. Vanteet ovat arvokkaita.

Varataan suoraan joku aika ja sitten jos haluaa muuttaa saa muuttaa

Auton pesu lisähinnalla olisi todella hyvä.

Että mahdolliset muutokset ajanvaraukseen voisi tehdä netin kautta.

Sain hienon raportin, mutta siinä oli huolimattomuusvirheitä. Niitä toki sattuu, mutta tarkkuutta niihin. Lisäksi toivoisin, että auton luovuttaja antaisi vielä selkeästi jatkotoimintaohjeet. Omalle kohdalleni sain miehen, joka vain murahteli, kun yritin pumpata, että olihan kaikki ok.

Palvelu on nykyäänkin hyvä

Jos on kuluneet renkaat tai niin kuin minulla huonossa hapessa olevat kesä aluvanteet niin näistä olisi kiva saada tarjous joka olisi voimassa 1-2 kuukautta.

Hannuksessa kaikki toimii ihan moitteetta.

Palvelussa ei mitään huomauttamista.

En osaa sanoa, olin tyytyväinen palveluun

Ensimmäisellä kerralla, eli syksyllä 2019 sain renkaista myös luvattun kuntosraportin, paljonko kulutuspinntaa yms., nyt keväällä en sitä saanut. Maksoi myös ekalla kerralla vaan 49,90 ja nyt muistaakseni 79,90, joten olisi luullut kuntosraportin tulevan myös. Puhelimitse ajan varaaminen myös tosi vaikeaa tai mahdotonta. Ajettava paikalle ajan saamiseksi.

Automaattinen tekstiviestimuistutus tai kutsu renkaiden pulttien tarkastuskiristykseen:

Sesonkiaikana pidemmät aukioloajat.

Vaihto meni varauksesta aika pitkälle eli sesongin ajaksi vaihtoaikoja enemmän , aamusta aikaisemmin ja iltaan jopa 21 asti ( työtä kahdessa vuorossa !)

PS. Itse olisin valmis tulemaan aamulla esim klo 7.00 tai vaihtoehtoisesti klo 21.00 !

Näin korona-aikana pidin itsestään selvänä, että henkilökunta käyttää hanskoja ajaessaan auton pois hallista renkaanvaihdon jälkeen. Ei käyttänyt, mikä on mielestäni täysin käsittämätöntä. Onneksi desinfiointiaineet oli autossa mukana.

Pitää vaihtaa henkilökuntaa asiakaspalvelussa. "Yksi mätä omena voi pilata kokonakin"

Laajennetut palveluajat renkaiden vaihdolle sesonkiaikoihin

aikaa asiakkaalle etenkin vanhemmille naisasiakkaille.

Huomioida asiakas paremmin vastaanotossa

Asiakaspalvelua yleisesti voisi vähän piristää, kovin on ollut tylsää palvelutiskin takana.

Viesti asiakkaalle rengasvaihdon valmistuttua. Kiitos!

Lisää aikoja ruuhkasesonkeina, ettei tarvitse odottaa viikkoja, että saa renkaat rengas-hotellistanne vaihdettua autoon.