

Elmo Lång

Johtaminen huoltopalveluissa ja huollon ydinprosessi

Koulutusmateriaalin luominen uudelle huoltoneuvojalle

Opinnäytetyö

Kevät 2013

Tekniikan yksikkö

Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Tekniikan yksikkö

Koulutusohjelma: Auto- ja kuljetustekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikka

Tekijä: Elmo Lång

Työn nimi: Johtaminen huoltopalveluissa ja huollon ydinprosessi

Ohjaaja: Ari Saunamäki

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 74

Liitteiden lukumäärä: 0

Opinnäytetyössä on tutkittu huoltoneuvojan toimenkuvaa autoliikkeen huoltopalvelussa ja huollon ydinprosessissa. Koska huoltoneuvojan työhön kuuluu keskeisenä osana johtaminen ja asiakkaiden palveleminen, työssä on selvitetty myös niitä.

Huollon ydinprosessissa on kuvattu huoltotapahtuma vaihe vaiheelta ajanvarauksesta luovutukseen. Työssä on käyty lävitse Audin ja Volkswagenin huollon ydinprosesseja niiden erityispiirteineen. Huollon ydinprosesseja on vertailtu Iisalmen Autotalo Laakkosen huoltopalveluiden toimintamalliin. Havaintojen perusteella on luotu parannusehdotuksia, joiden avulla Iisalmen Laakkosen toimintamallia saisi paremmaksi. Tavoitteena on ollut asiakastyytyvyyden parantaminen ja uusintakäyntien vähentäminen.

Lisäksi työhön liittyvänä osana on laadittu uuden huoltoneuvojan kouluttamiseen tarvittava opetusmateriaali Iisalmen Autotalo Laakkoselle. Opetusmateriaalin avulla uusi työntekijä voi opetella itsenäisesti työssään tarvittavien ohjelmien käytön.

Avainsanat: asiakaspalvelu, autoala, johtaminen, työprosessit

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Technology

Degree programme: Automotive and Transportation Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Elmo Lång

Title of thesis: Leadership and car service process in a repair shop

Supervisor: Ari Saunamäki

Year: 2013

Number of pages: 74

Number of appendices: 0

In my final thesis I researched the car service process in a repair shop. I focused on the job description of a car service adviser. Because the leadership and customer service are the major parts of the adviser's job, my thesis covers them too.

I researched what kind of directions Audi and Volkswagen give for their service processes. I described the whole car service process from the beginning to the end. The process starts from the appointment of the service and ends in the handover of the car. I compared those processes of car manufacturers to the process of Autotalo Laakkonen in Iisalmi. According to my findings I created the proposals for the improvements. My goals upgraded the customer satisfaction level and lowered the amount of call-backs.

I also created a self-study guide for a new service adviser. The guide is going to be used in Autotalo Laakkonen in Iisalmi. A new employee can use the guide to study the most important computer programs of his job.

Keywords: automotive sector, customer service, leadership, work process

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ.....	3
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 JOHDANTO	8
2 JOHTAMINEN YLEISESTI.....	9
2.1 Johtamistehtävä.....	9
2.2 Johtamistyyli.....	10
2.3 Johtamisrakenne.....	10
2.4 Palaute.....	11
3 ASIAKASPALVELU JA KOMMUNIKOINTI.....	13
3.1 Keskustelun kokonaisvaikutelma	13
3.2 Viestinnän esteet.....	14
3.3 Asiakaspalvelijan minätilat	16
3.4 Kysymyksillä vaikuttaminen	16
3.5 Asiakkaan kuuntelu	17
4 HUOLLON YDINPROSESSI	19
5 AJANVARAUS PUHELIMITSE	21
5.1 Puhelun aloitus.....	21
5.2 Toiveiden ja tarvittavien tietojen kirjaaminen.....	23
5.3 Ajan varaaminen	26
5.4 Puhelun lopetus	27
6 AJANVARAUS PAIKAN PÄÄLLÄ.....	28
7 ENNAKOINTIVAIHE	31
7.1 Toimeksiannon luominen	32
7.2 Osien kerääminen ennakoon.....	33
7.3 Korvaavan liikkumismuodon valmistelu.....	33
7.4 Tietojen yhteenveto ja työkuoren valmistelu	34

7.5 Työntekijöille ja asiakkaalle kertominen	35
8 TYÖN VASTAANOTTO	36
8.1 Asiakkaan vastaanottaminen	36
8.2 Toimeksiannon selvittäminen	37
8.3 Auton vastaanottaminen ja saapumistarkastus	38
8.4 Työmääräyksen tarkentaminen ja laadinta	39
8.5 Sijaisauton luovuttaminen	40
8.6 Työmääräyksen luovutus eteenpäin ja järjestelmien päivitys	41
9 AUTON HUOLTOTÖIDEN SUORITUS	42
9.1 Lisätyöt	43
9.2 Huoltotöiden viimeistely	43
10 LAADUNVALVONTA JA VALMISTELEVAT TOIMENPITEET	44
10.1 Työn laadun valvonta	44
10.1.1 Huoltomuistutus seuraavasta huollosta	45
10.1.2 Sisäiset korjaamotestit	45
10.2 Auton puhtaus ja asiakasystävällisyys	46
10.3 Laskun laadinta	47
10.4 Dokumenttien kokoaminen	48
11 AUTON LUOVUTUS JA LASKUTUS	50
11.1 Toimenpiteet asiakkaan saapuessa	50
11.2 Laskun käyminen läpi	50
11.3 Luovutustapahtuman päättäminen	51
12 JÄLKISEURANTA	53
12.1 Asiakassuhteen merkitys	54
12.2 Korjaamotestit lehdistössä	55
12.3 Maahantuojan korjaamotestit	56
12.3.1 Asiakaspalveluosio	56
12.3.2 Tekninen osio	57
12.3.3 Asiakasreklamaatio-osio	57
13 HUOLLON YDINPROSESSI IISALMEN AUTOTALO LAAKKOSELLA	58
13.1 Ajanvaraus	58

13.2 Ennakointivaihe.....	64
13.3 Työn vastaanotto.....	66
13.4 Saapumistarkastus.....	68
13.5 Auton huoltotöiden suoritus.....	69
13.6 Laadunvalvonta.....	70
13.7 Valmistelevat toimenpiteet	71
13.8 Auton luovutus ja laskutus.....	71
14 YHTEENVETO.....	73
LÄHTEET	74

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Autokorjaamon johtamisrakenne.....	11
Kuvio 2. Kommunikaation eri tasot (Kuisma 2012b).	13
Kuvio 3. Keskustelun kokonaisvaikutelman muodostuminen (Kuisma 2012b).....	14
Kuvio 4. Kommunikaation kulku (Kuisma 2012b).....	15
Kuvio 5. Huollon ydinprosessin vaiheet (Huollon ydinprosessi VW 2006).	19
Kuvio 6. Korjaamokäynnin yleisimmät syyt (Perhoniemi 2011).....	22
Kuvio 7. Audi Service Key -lukulaite (Audi Top Service 2008b).....	29
Kuvio 8. Asiakaskansion sisältö (Audi Top Service 2008b).	32
Kuvio 9. Asiakaskansion sisältö vastaanoton jälkeen (Audi Top Service 2008b)..	41
Kuvio 10. Työmääräimelle liitettävä pysäköintilappu (Autotalo Laakkonen Oy). ...	46
Kuvio 11. Pysäköintilapun kääntöpuoli (Autotalo Laakkonen Oy).	47
Kuvio 12. Asiakkaalle lähetettävät palautekyselyt (Yli-Salomäki 2011).....	54
Kuvio 13. Huollon tärkeys (Perhoniemi 2011).....	55
Kuvio 14. Ajanvarauspohja (Autotalo Laakkonen Oy).....	60
Kuvio 15. Lisätöiden kysyminen (Autotalo Laakkonen Oy).	61
Kuvio 16. Lisätöiden lupien näkyminen työtilauksella (Autotalo Laakkonen Oy)...	61
Kuvio 17. Pysäköintipaikkojen jakautuminen (Autotalo Laakkonen Oy).....	67
Taulukko 1. Johtamistyyli (Audi Top Service 2008a).	10
Taulukko 2. Asiakaspalvelijan minätilojen tyypillisiä piirteitä (Kuisma 2012b).....	16
Taulukko 3. Neljä eri kysymystyyppiä (Kuisma 2012b).	17
Taulukko 4. Asiakaspalveluosion painottuminen (Nyholm 2012).....	57
Taulukko 5. Mekaanikkojen osaamisalueet.	69

Käytetyt termit ja lyhenteet

Asiakasneuvoja	Asiakasneuvoja on autosihteerä tai ajanvarauskeskuksessa toimiva henkilö, jonka toimenkuvaan kuuluu muun muassa asiakkaiden ohjeistaminen, aikojen varaaminen ja puhelujen hoitaminen.
Call Center	Call Center on puhelinkeskus, joka hoitaa keskitetysti useamman autoliikkeen huoltojen ajanvaraukset.
Huoltoneuvoja	Huoltoneuvoja on huoltopalveluiden työntekijä, joka vastaa huollon ydinprosessista alusta loppuun. Hän hoitaa ajanvaraukset, autojen vastaanottamisen ja luovutuksen sekä muihin asiakkaan autoon liittyviin kysymyksiin vastaamisen. Huoltoneuvoja on esimiesasemassa mekaniikoille, ja hänen esimiehensä on huoltopääällikkö.
Korjaamokampanja	Korjaamokampanja on tehtaan julkaisema ohjeistus korjaustoimenpiteeseen, joka suoritetaan merkkikorjaamolla. Maahantuoja tai jälleenmyyjä voi olla asiakkaaseen yhteydessä kampanjaan liittyen, mikäli korjaus koetaan akuutiksi. Jos korjaus ei ole kiireellinen, se suoritetaan auton ollessa seuraavan kerran merkkikorjaamolla. Kampanja voi olla esimerkiksi ohjelmistopäivitys, paranneltujen osien vaihtaminen autoon tai muu toimenpide, jolla ennaltaehkäistään ongelmia tulevaisuudessa.
Työtilaus	Työtilaus on asiakirjakokonaisuus, joka sisältää kaikki asiakkaan, auton ja suoritettavien toimenpiteiden tiedot. Työtilaukselle on kirjattu myös kaikki asiakkaan toiveet, yhteisesti sovitut asiat ja hintatiedot huoltotoimenpiteistä. Kun asiakas tuo auton korjaamolle, työtilaus muuttuu työmääräykseksi mekaanikolle.

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Iisalmen Autotalo Laakkosen kanssa. Autotalo Laakkonen kuuluu Laakkonen-konserniin, joka on perustettu 1960. Konsernin autoliikkeisiin kuuluu Autotalo Laakkonen Oy ja Veljekset Laakkonen Oy, joilla on 27 toimipistettä 18 paikkakunnalla. Laakkosen edustuksessa on 16 automerkkiä, joiden edustukset vaihtelevat liikekohtaisesti. Iisalmissa konsernilla on samassa rakennuksessa sekä Autotalo että Veljekset Laakkonen Oy. Autotalon puolella on Volkswagenin myyntitilat sekä Audin ja Volkswagenin merkkihuolto. Veljeksien puolella on Skodan, Peugeotin, Opelin ja Mazdan myynti- ja huoltopalvelutilat.

Opinnäytetyössä keskitytään huoltoneuvojan toimenkuvaan ja huollon ydinprosessiin. Koska huoltoneuvoja on yhtä aikaa sekä esimies että asiakaspalvelija, työssä tullaan käymään johtamiseen ja asiakaspalveluun liittyviä keskeisiä asioita lävitse. Huollon ydinprosessi käsitellään yksityiskohtaisesti lävitse ajanvarauksesta auton luovutukseen.

Tutkimuksen tavoitteena on syventyä huollon ydinprosessiin ja kehittää Iisalmen Autotalo Laakkosen huoltopalveluita prosessin jokaisessa vaiheessa. Lisäksi tavoitteena on luoda itseopiskelumateriaali, jonka avulla uusi huoltoneuvoja voi opetella tarvittavien ATK-ohjelmien käytön työhönsä perehtyessään.

Työn pohjana on käytetty Audin ja Volkswagenin julkaisemaa kirjallisuutta, joka käsittelee huollon ydinprosesseja. Lisäksi automerkkien maahantuojien järjestämissä koulutuksissa jaettu materiaali on ollut laajasti käytössä. Iisalmen Laakkosen kautta on myös saatu opiskelumateriaalia, joissa käsitellään Laakkosen tapaa toimia eri vaiheissa huollon ydinprosessia. Heidän tapansa toimia on tullut tutuksi myös kahden vuoden henkilökohtaisen kokemuksen perusteella. Itseopiskelumateriaaliin pohjana käytetään ohjelmista otettuja kuvakaappauksia, jotka muokataan ohjeeseen sopivaksi. Ohjeessa käsitellään tehtaan ElsaPro-sovelluksen, Automaster-etätyöpöydän ja huoltoneuvojan työpöydän käyttöä.

2 JOHTAMINEN YLEISESTI

Audin määritelmien mukaan huoltopalvelujen johtaminen tarkoittaa omien ja muiden toimien ohjaamista eri hallintatyökalujen avulla siten, että yhteinen päämäärä saavutetaan. Eri johtamistasoja ovat yksilöjohtaminen, ryhmäjohtaminen, osaston johtaminen ja yhtiön johtaminen. Yksilöjohtamisessa johtaminen yhdistetään useimmiten yhteen henkilöön. Ryhmäjohtamista on esimerkiksi työryhmän tai ystäväjoukon johtaminen. Osaston johtaminen kuuluu esimerkiksi myynti- ja huoltopäälliköiden toimenkuvaan. Yhtiön johtaminen tarkoittaa nimensä mukaisesti organisaation johtamista. Eri johtamismalleja esiintyy siis laajalti eri osissa yhteiskuntaamme. (Audi Top Service 2008a, 152.)

Johtamistilanteessa on yleensä vähintään kaksi henkilöä (johtaja ja johdettava), jotka muodostavat pari- tai ryhmäsuhteen. Johtamissuhteen seurauksena tulee olla johtamistulos, joka ilmentyy sosiaalisesti hyväksyttävänä vaikutuksena käyttäytymiseen. Hyvän johtamisen avulla saavutetaan ryhmän tavoitteet, ja se on myös ryhmää yhdistävä tekijä. Olosuhteet on suunniteltu sillä tavalla, että kaikki johdettavana olevat ihmiset saavuttavat parhaimmalla mahdollisella tavalla johtajan asettamat tavoitteet. (Audi Top Service 2008a, 152–154.)

2.1 Johtamistehtävä

Esimiehen tapaa johtaa työntekijöitään kutsutaan johtamistehtäväksi. Vertailukohdaksi voidaan ottaa esimerkiksi joukkueurheilu. Johtaja vastaa valmentajaa, ja jäsenet käyttävät erilaisia taitojaan ja kykyjään yhdessä. Tarkoituksena on toteuttaa yhdessä määritetyt tavoitteet ja tehtävät. (Audi Top Service 2008a, 155.)

Yleiset edellytykset johtajalle (Audi Top Service 2008a, 155):

- koulutus (opetusmenetelmien ja työtekniikoiden tuntemus, materiaalin hallitseminen)
- motivaatio (karisma, psykologiset taidot, persoonallisuus)
- tiedot (kyky kerätä ja hallita tietoja)
- yleinen koulutus (esimerkkinä toimiminen, opetustaitojen hallinta, ihmisten johtamisen tunteminen).

2.2 Johtamistyyli

Johtamistyyliellä voidaan havainnollistaa, miten esimies kohtelee alaisiaan (Audi Top Service 2008a, 157). Taulukossa 1 on esitelty eri johtamistyyliä.

Taulukko 1. Johtamistyyli (Audi Top Service 2008a).

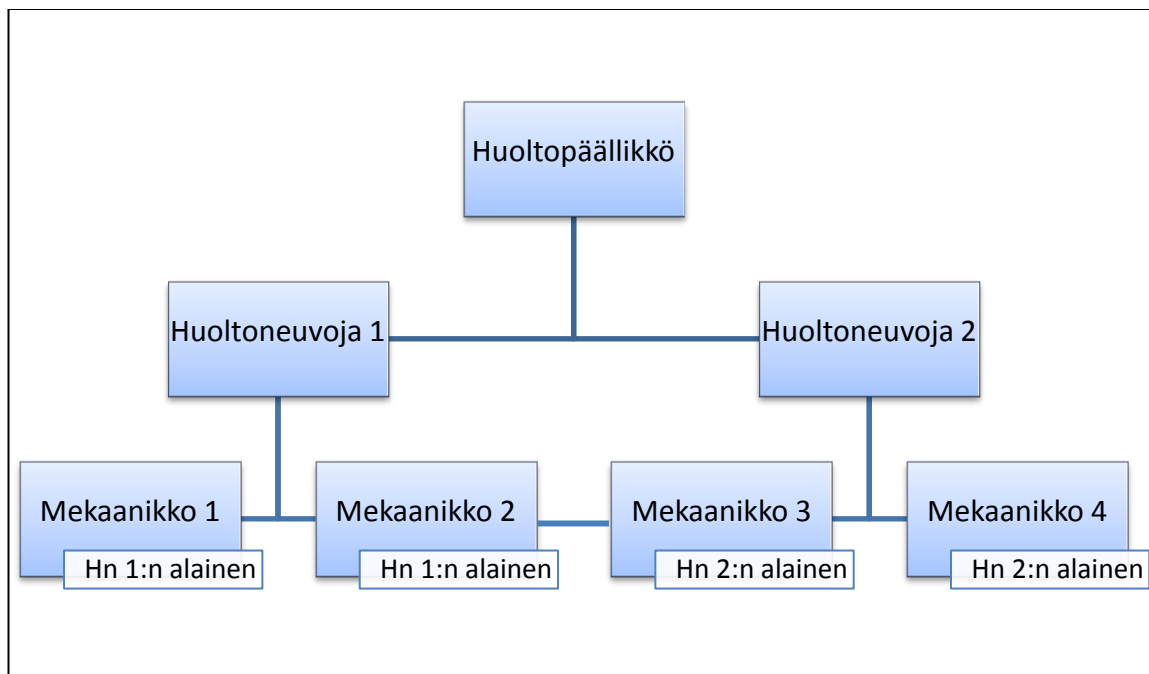
Johtamistyyli	Selitys
"Antaa mennä"	Alaisille annetaan suuri toimintavapaus.
Autoritaarinen	Alaisilta odotetaan tottelevaisuutta.
Byrokraattinen	Sääntöjen ja taitojen avulla johtamista.
Demokraattinen	Alaiset osallistuvat johtamisprosessiin paljon.
Itsevaltainen	Alaisia ei oteta ollenkaan huomioon johdettaessa.
Karismaattinen	Johtaminen tapahtuu henkilökohtaisen karisman avulla.
Ryhmäsuuntautunut	Koko ryhmä otetaan mukaan (ryhmäjohtaminen).
Tilannejohtaminen	Riippuen tehtävän vaativuudesta ja alaisen kypsyydestä johtamista mukautetaan tarvittaessa.
Yhteistoiminnallinen	Alaisia kohdellaan kuten työtovereita.
Yksilösuuntautunut	Toimitaan vastaavalla tavalla kuin tilannejohtamisessa, mutta alaisen persoonallisuus otetaan myös huomioon johdettaessa.

2.3 Johtamisrakenne

Johtamisrakenteita on kahdenlaisia: suora työnanto (yksiviivainen järjestelmä) ja lyhimmän reitin periaate (moniviivainen järjestelmä). Yksiviivaisessa järjestelmässä jokainen työntekijä saa ohjeensa suoralta esimieheltään. Moniviivaisessa järjestelmässä työntekijällä on useampi esimies, joilta hän saa työmääräyksensä. (Audi Top Service 2008a, 158.)

Autokorjaamossa on käytössä molemmat johtamisrakenteet (Kuvio 1). Huoltoneuvojalla voi olla kahdesta tai kolmesta mekaanikosta muodostuva oma tiimi. Näille mekaniikoille huoltoneuvoja on ensisijainen esimies, johon alainen on yhteydessä. Huoltoneuvoja on sitten tarpeen mukaan linkkinä omaan esimieheensä eli

huoltopäällikköön. Näissä tapauksissa käytössä on yksiviivainen järjestelmä. Kuitenkin myös toinen huoltoneuvoja voi antaa näille mekaanikoille toimeksiantoja, ja hän on tasavertaisessa esimiesasemassa kuin kollegiansakin. Tällöin kysymyksessä on moniviivainen järjestelmä.



Kuvio 1. Autokorjaamon johtamisrakenne.

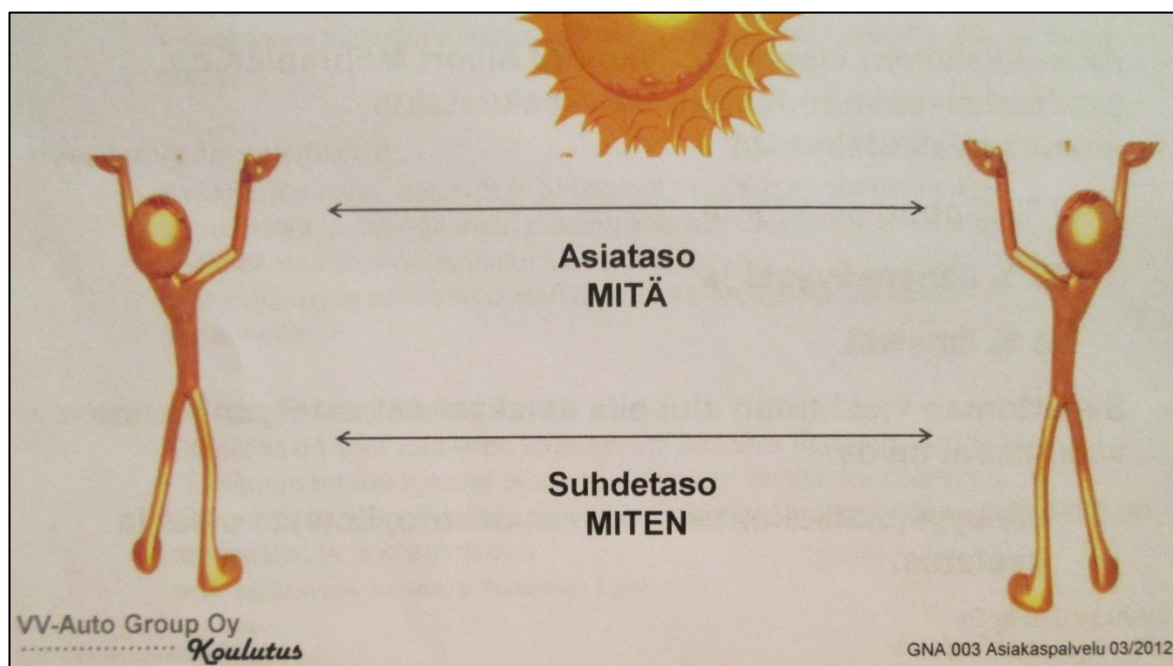
2.4 Palaute

Palautteen antaja ilmaisee oman käsityksensä ja havaintonsa kohdehenkilöstä. Hän kuvailee samalla myös reaktion, jonka se hänessä aiheuttaa. Reaktioon sisältyy tunteita, ajatuksia, kysymyksiä ja havaintoja. Palautteen sisältö ei ole objektiivinen totuus kohdehenkilöstä, vaan se millainen kuva hänestä muodostuu ulkopuolisen silmin. Luonteeltaan annettavan palautteen tulee olla joko positiivista tai kriittistä. Negatiivisen palautteen antoa pitää välttää. Ensisijaisesti palautteen tulee olla positiivista, sillä myönteiset näkökulmat auttavat vastaanottajaa hyväksymään kritiikin paremmin. On tärkeää, että keskustelun molemmat henkilöt näkisivät asian kummankin puolen. Sanoma voi vääristyä, jos se on yksipuolista. (Audi Top Service 2008a, 164–166.)

Yleisluontoisia lausahduksia tai abstrakteja ilmaisuja tulee välttää, sillä ne eivät välttämättä ole aina kovin yksilöityjä tai ymmärrettäviä. Käytännön esimerkkejä voi hakea yhteisestä työstä. Palaute tulee nähdä mahdollisuutena itsetutkiskeluun, eikä arvosteluna tai tuomitsemisena. Palautteen saaja päättää sitten itse, mitä hän haluaa hyväksyä tai yrittää muuttaa itsessään. Luottamuksellisuus on ehdotonta henkilökohtaisen palautteen annon yhteydessä, ja käydyt keskustelut pysyvät ai-noastaan asianomaisten välisinä. (Audi Top Service 2008a, 166.)

3 ASIAKASPALVELU JA KOMMUNIKOINTI

Viestintä on perusta kahden ihmisen väliselle vuorovaikutukselle. Kommunikaatio tapahtuu kahdella tasolla: asia- ja suhdetasolla (Kuvio 2). Viestin asiasisältö välitetään asiatasolla. Suhdetasolla välittyy kaikki ulkopuolinen ja ympärillä oleva. Suhdetasoon kuuluu keskustelukumppaneiden suhde toisiinsa ja se, miten lähettäjä arvostaa sanomaansa. Viestinnän tutkijoiden mukaan suhdetaso hallitsee asiatasoa, mikä on yleistä mielipidettä vastaan. Asia- ja suhdetason välistä suhdetta voidaan kuvailla jäävuorimallilla. Asiataso kattaa jäävuoren veden pinnan yläpuolella olevan huipun (1/7 viestinnästä). Suhdetaso kattaa pinnan alle jäävän osan eli 6/7 viestinnästä. (Kuisma 2012b, 7-8.)

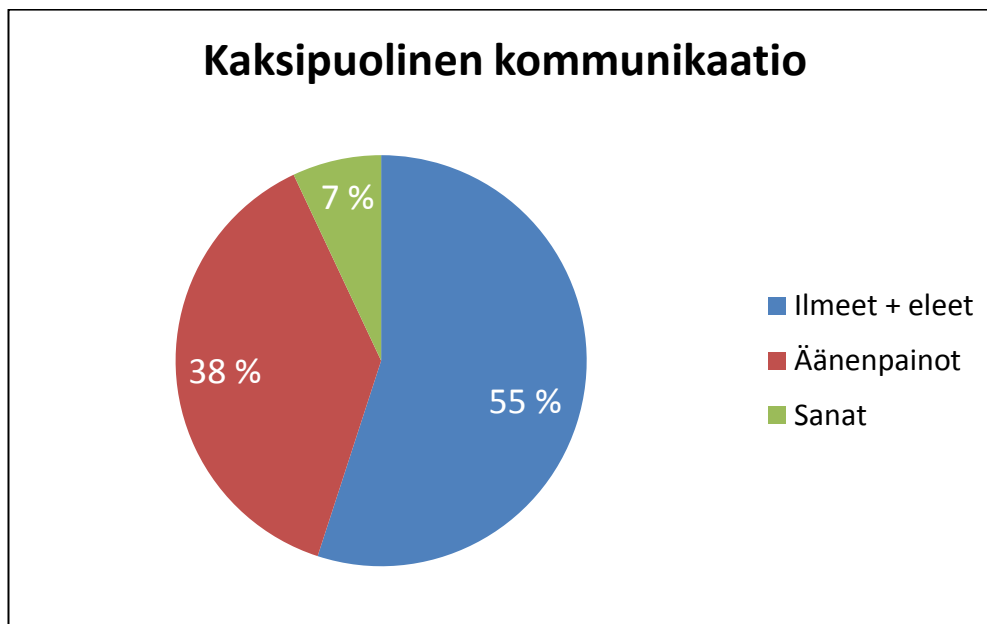


Kuvio 2. Kommunikaation eri tasot (Kuisma 2012b).

3.1 Keskustelun kokonaisvaikutelma

Kuisma (2012b, 8) viittaa amerikkalaisen viestintäpsykologi Alber Mehrabianin tutkimuksiin, jonka mukaan keskustelun kokonaisvaikutelmasta 7 % riippuu sisällöstä, 38 % äänen sävystä ja 55 % ilmeistä (Kuvio 3). Sanattoman viestinnän alueella

asiakaskeskusteluun vaikuttavat myös etäisyys, ilmeet ja eleet, katsekontakti, kehon asento ja vaatetus.



Kuvio 3. Keskustelun kokonaisvaikutelman muodostuminen (Kuisma 2012b).

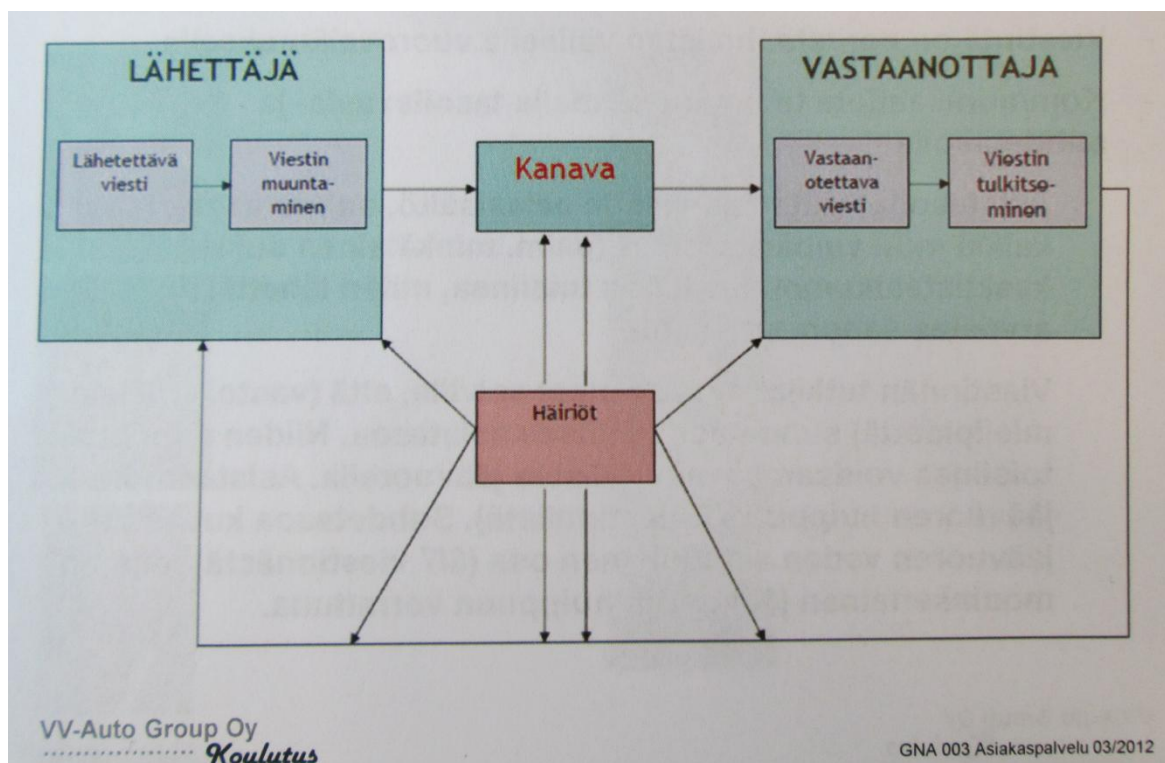
Asiakkaan kanssa pätevät yleiset asiakaspalvelutyössä myönteisiksi katsottavat asiat (Yli-Salomäki 2011, 3):

- Autoliikkeen työntekijän on huomioitava liikkeeseen saapuva asiakas (esimerkiksi pään nyökkäys), vaikka hänellä olisi jo asiakastilanne käynnissä. Näin asiakas tietää tulleensa huomatuksi ja osaa odottaa kohta saavansa palvelua.
- Huoltoneuvoja tervehtii asiakasta hänen tullessaan huoltotiskille.
- Jokaista asiakasta teititellään. Asiakkaan sinuttelu ei ole suotavaa.
- Ulkonäkö ja hygienia tulee pitää kunnossa sekä vaatetus yrityksen linjan mukaisena.
- Työpiste ja sen ympäristö pidetään siistinä. Tällä annetaan myönteinen kuvan asiakkaalle.

3.2 Viestinnän esteet

Jotta henkilöiden välinen kommunikaatio onnistuu mahdollisimman hyvin, keskustelijoiden täytyy yrittää välttää viestinnän häiriöitä eli esimerkiksi suodattumista,

valikointia ja ylikuormitusta (Kuvio 4). Jos viesti suodattuu, niin tällöin lähettäjä tarkoituksellisesti muuttaa viestin vastaanottajalle mieluiseseen muotoon. Valikoivaan havainnointiin kuuluu viestin tulkitsemista omien oletusten, arvojen ja odotusten perusteella. Informaation ylikuormitus iskee silloin, kun henkilön kyky käsitellä tietomäärää ylitetään. Liikaa tietoa yhdellä kertaa ei ole hyväksi, jolloin yksilö voi mennä ylikuormitustilaan. Tällöin hänestä saattaa tulla välinpitämätön ja asioiden unohtelu lisääntyy. (Kuisma 2012b, 8-9.)



Kuvio 4. Kommunikaation kulku (Kuisma 2012b).

Muita viestinnän tehokkuuteen vaikuttavia asioita ovat emootiot, käytetty kieli ja jännittäminen. Emootiot ja keskustelijoiden mielialat vaikuttavat luonnollisesti keskustelun tehokkuuteen. Ammattikielet, slangit, murteet, eri kulttuurien kielet ja konteksti vaikuttavat myös viestin menemiseen perille. Moni ihminen kokee lisäksi esiintymispelkoa, ja joka viides ihminen jännittää hyvin paljon jotain viestinnän osuutta (esiintyminen, puhuminen kasvojen, puhelinkeskustelu, kirjoittaminen). (Kuisma 2012b, 10.)

3.3 Asiakaspalvelijan minätilat

Kuisma (2012b, 11) mainitsee materiaalissaan Eric Bernen kehittämän transaktioanalyysin, jonka mukaan on olemassa kolmenlaisia minätiloja: vanhempi, aikuinen ja lapsi. Vanhemman rooli voidaan jakaa vielä kahteen osaan (hoivaava ja kontrolloiva), kuten myös lapsen rooli (mukautuva ja luonnollinen). Transaktioanalyysi on malli, jonka avulla ihmisen persoonallisuutta, ihmissuhteita ja vuorovaikutusta voidaan ymmärtää paremmin. Ihmiset toimivat vuorovaikuttaessaan aina erilaisissa minätiloissa, josta kuhunkin sopivat omat sanat, ilmeet, eleet ja teot. Transaktioanalyysi on yksinkertainen malli, jonka avulla voi analysoida omaa ja asiakkaan käyttäytymistä palvelutilanteissa (Taulukko 2).

Taulukko 2. Asiakaspalvelijan minätilojen tyypillisiä piirteitä (Kuisma 2012b).

Aikuinen	Hoivaava vanhempi	Kontrolloiva vanhempi	Luonnollinen lapsi	Mukautuva lapsi
+ avoin	+ auttavainen	+ asettaa rajat	+ energinen	+ hyväksyvä
+ harkitseva	+ huolehtiva	+ palkitseva	+ innostunut	+ sopeutuva
+ joustava	+ kärsivällinen	+ puolustava	+ luova	+ taipuisa
+ luotettava	+ ymmärtäväinen	– ennakkoluuloinen	+ välitön	– alistuva
+ huomioiva	– holhoava	– itsevaltainen	– itsekäs	– aloitekyvytön
+ rauhallinen	– kaiken salliva	– joustamaton	– kärsimätön	– luopuva
+ täsmällinen	– manipuloiva	– komenteleva	– uhkarohkea	– teeskentelevä
+ vastaanottava	– tukahduttava	– yli mielinen	– vastuuton	– vetäytyvä

3.4 Kysymyksillä vaikuttaminen

Asiakkaan kanssa keskusteltaessa yleensä esitetään toteamuksia, suosituksia, väitteitä jne., jotta päästään onnistuneeseen lopputulokseen. Näiden asioiden lisäksi kysymykset auttavat ohjaamaan keskustelua tehokkaasti. Kysymykset ovat keino ohjata myynti- ja asiakaskeskustelua onnistuneesti. Niiden avulla saadaan tavoite- ja ongelmakeskeisesti kohdennettua tietoa keskustelukumppanista ja hä-

nen erityistilanteestaan. Yhteinen sävel ja ongelman ratkaisu selviävät monesti vain kysymällä. Kysymykset voidaan luokitella neljään eri päätyyppiin: avoimiin, suljettuihin, johdatteleviin ja monivalintakysymyksiin (Taulukko 3). (Kuisma 2012b, 15.)

Taulukko 3. Neljä eri kysymystyyppiä (Kuisma 2012b).

Kysymystyyppi	Esimerkki
Avoim	"Miten voin auttaa?"
Suljettu	"Onko Teillä huoltokirja mukana?"
Johdatteleva kysymys	"Tehän ette halua maitoa kahviinne, ettehan?"
Monivalintakysymys	"Haluaisitteko kahvia, teetä, kaakaota tai vettä?"

Avoimiin kysymyksiin voi vastata laajasti. Ne antavat keskustelukumppanille mahdollisuuden vastata monella tavalla ja laajasti. Suljetut kysymykset rajaavat paljon vastausta ja antavat siten mahdolliset vastaukset valmiina. Johdattelevat kysymykset sisältävät jo esittäjän toivoman vastauksen. Vastaajan on siksi vaikeaa antaa poikkeavaa vastausta. Monivalintakysymys sisältää jo itsessään mahdolliset vastaukset. (Kuisma 2012b, 15.)

3.5 Asiakkaan kuuntelu

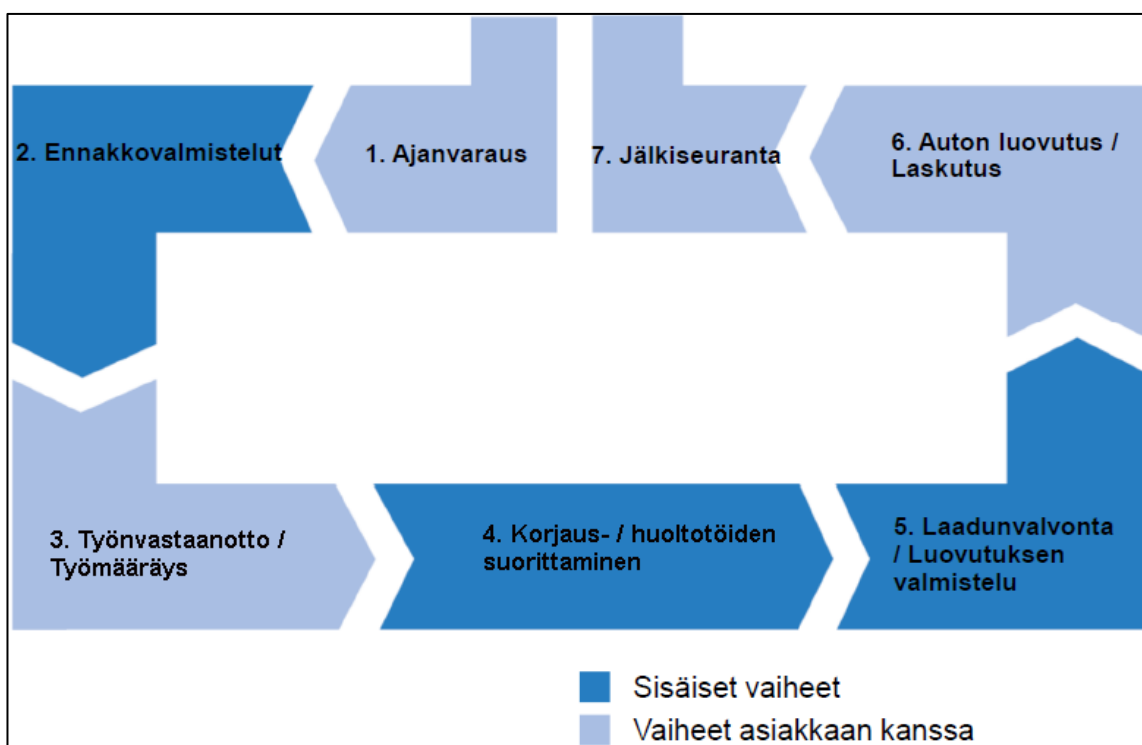
Kuisman (2012b, 16) mukaan aktiivinen kuuntelu on asiakasta arvostavaa ja hyvän keskustelun edellytys. Asiakas saa kuvan, että häntä kuunnellaan ja hän on tärkeä yritykselle. Samalla varmistetaan, että viestin asiasisältö tulee ymmärretyksi. Asiakkaalle tämän tarkkaavaisuuden voi osoittaa esimerkiksi pään nyökytyksellä ja erilaisilla kommentteilla:

- "Ahaa."
- "Sepä mielenkiintoista."
- "Kertokaa lisää."
- "Hmm..."
- "Ihanko totta?"

Asiakkaan ilmaisun tai osia siitä voi toistaa omin sanoin, jolla saadaan varmistettua asian ymmärtäminen. Jatkokysymyksiä voi esittää tarkennukseksi ja ratkaisun löytämiseksi ongelmaan. Keskustelun lopuksi on hyvä vielä käydä lävitse sovitut asiat, jotta vältetään turhat väärinkäsitykset ja ristiriidat. (Kuisma 2012b, 17.)

4 HUOLLON YDINPROSESSI

Auton huollon ydinprosessi muodostuu seitsemästä vaiheesta (Kuvio 5). Ne on jaoteltu lisäksi kahteen eri prosessityyppiin: yrityksen sisäisiin ja asiakkaan kanssa käytäviin vaiheisiin. Kukin vaihe on tärkeä auton huollon onnistumisen kannalta. Mikäli yhdessä vaiheessa epäonnistutaan, vaikeuttaa se monesti muissa vaiheissa toimimista ja lisää riskiä epäonnistua ainakin osittain huoltotapahtumassa. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 10.)



Kuvio 5. Huollon ydinprosessin vaiheet (Huollon ydinprosessi VW 2006).

Lyhyesti eri vaiheet (Huollon ydinprosessi VW 2006, 11):

1. **Ajanvaraus:** Ajan varaaja kuuntelee tarkasti asiakasta. Hän kirjaa auton ja asiakkaan tiedot ylös. Ajan varaaja laittaa ylös myös asiakkaan toivomukset, ongelmat ja sovitut asiat. Lopuksi varmistetaan vielä sovitut asiat kertaalleen.
2. **Ennakkovalmistelut:** Huoltoneuvoja valmistelee asiakkaan ja auton vastaanottoon liittyvät asiat (esimerkiksi sijaisauto, huoltohistoria ja korjaamokampanjat). Resursseja varataan riittävästi käytettäväksi (huoltoaika, oikea mekaanikko, varaosat jne.).

3. **Auton vastaanotto:** Huoltoneuvoja kirjaa kaikki asiakkaan toiveet, puutteet ja sovitut asiat työmääräimelle. Auto tarkastetaan vastaanottotilanteessa perusteellisesti ja puutteet kirjataan ylös. Huoltoneuvojan on lopuksi pyydettävä asiakkaalta kuittaus työmääräimelle.
4. **Korjaus- ja huoltotöiden suoritus:** Mekaanikko suorittaa auton huolto- toimenpiteet. Mikäli auton ollessa huollossa havaitaan lisää korjauskohteita, informoi näistä asiakasta ja kysy jatkotoimenpiteistä.
5. **Laadunvalvonta ja luovutuksen valmistelu:** Korjaamon työntekijä tarkastaa kaikki korjatut kohteet silmämääräisesti ja toiminnaltaan. Huoltoneuvoja tarkastaa kaikki dokumentit ja valmistelee laskun.
6. **Auton luovutus ja laskutus:** Huoltoneuvoja kertoo asiakkaalle kaikki tehdyt toimenpiteet ja käy laskun kohta kohdalta lävitse.
7. **Jälkiseuranta:** Asiakkaan tyytyväisyys selvitetään ja eritellään korjaamokäynnin jälkeen. Tulosten perusteella toimitaan sovitulla tavalla.

5 AJANVARAUS PUHELIMITSE

Asiakkaat voivat olla soittaessaan mitä erilaisimmissa tilanteissa: tien sivuun hyytyneessä autossa, keskellä ruuhkaa tai muuten vaan kiireessä. Ajanvarauksen yhteydessä asiakkaalle annettu ensivaikutelma vaikuttaa koko huoltoprosessin ajan. Varattaessa aikaa tehdään korjaamosuorituksen, tarvittavien varaosien järjestämisen, asiakkaan vastaanoton ja asiakastytyvyyden pohjatyö. Ajanvarauksen perusteella määräytyvät siis pitkälti muiden huollon työntekijöiden työt, ja huollon ydinprosessi onkin tiimityötä. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 12.)

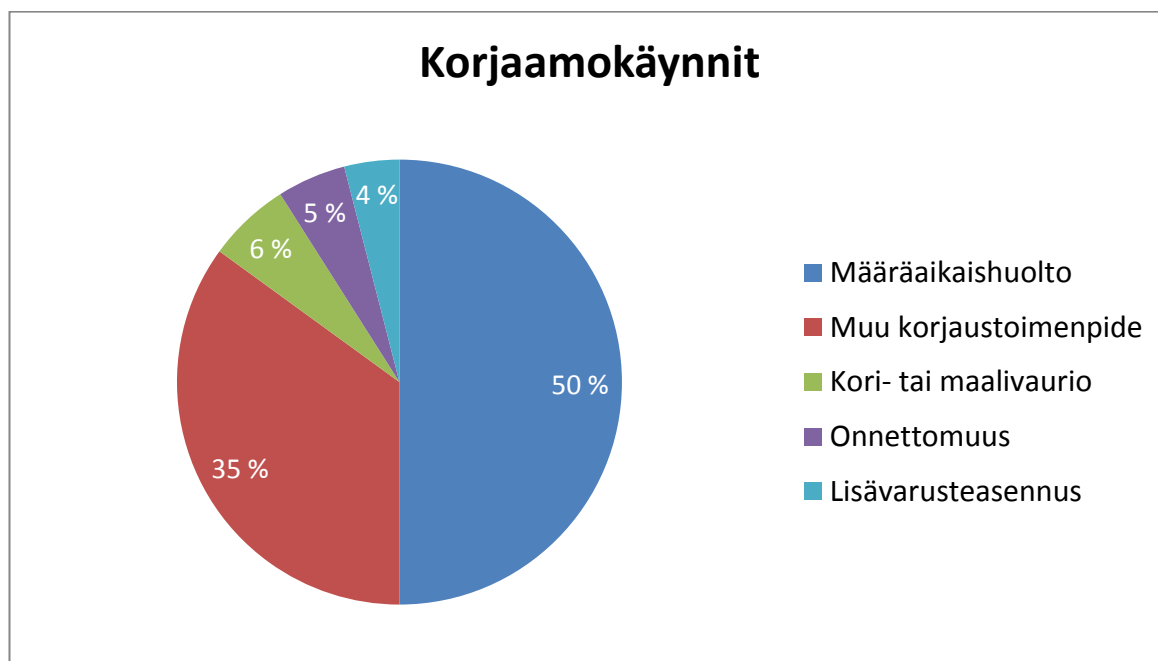
Audi-asiakkaalla on suuret odotukset brändin suhteen. Korkeat odotukset lisäävät ensikontaktin merkitystä, joten asiakaskontaktin täytyy olla laadukas. Asiakastytyvyyden takaamiseksi Audilla on asetettu useita perusvaatimuksia. Aukioloaikojen pitää olla asiakas- ja markkinaystävällisiä. Liikkeen ollessa suljettunakin asiakkaan täytyy saada palvelua. Asiakas voi soittaa puhelinnumeroon, jossa vastajaviestissä kerrotaan Audi-palveluista hätätilanteissa. Asiakas pystyy myös jättämään huoltotilauksen sähköisen ajanvarausjärjestelmän kautta tai sähköpostitse riippumatta vuorokaudenajasta. Perusvaatimukseen kuuluu myös ammattitaitoinen henkilökunta, jota on riittävästi. Puhelinjärjestelmän tulee olla tehokas, jotta asiakkaalle ei koidu pitkiä odotusaikoja. Ajan varaamisen lisäksi ajanvarauskeskuksen tulee pystyä varaamaan sijaisauton asiakkaan käyttöön. (Audi Top Service 2008b, 8-11.)

Puheluun vastaava henkilö ei saa tehdä muuta puhelun aikana, koska asiakas huomaa tämän. Myöskään asiakkaan keskeyttäminen ei ole suotavaa, koska se on epäkohteliasta ja ärsyttää häntä. Keskeyttäminen osoittaa, ettei puheluun vastaaja ole kiinnostunut asiakkaan asiasta. (Audi Top Service 2008b, 26.)

5.1 Puhelun aloitus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä korjaamoon hän yleensä tarvitsee korjaamon palveluja (Kuvio 6). Palvelut aiheuttavat asiakkaalle kustannuksia, mikä on hänestä epämiellyttävää. Lisäksi asiakas joutuu luopumaan ainakin hetkeksi totutusta liikkumisvapaudestaan. Näin ollen asiakkaalle tulee puhelun aikana tehdä selväksi, että

hänen autonsa huoltotapahtuma pyritään tekemään hänen kannaltaan mahdollisimman mielisiksi. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 15.)



Kuvio 6. Korjaamokäynnin yleisimmät syyt (Perhoniemi 2011).

Asiakkaan soittaessa liikkeeseen puheluun pitää pystyä vastaamaan alle 20 sekunnissa. Puheluun voi vastata joko puhelinkeskus, asiakasneuvoja tai huoltoneuvoja. Alkutervehdyksien jälkeen vastaajan tehtävänä on kuunnella asiakasta tarkkaavaisesti ja kärsivällisesti ilman keskeytyksiä. Puhelun aikana kannattaa hymyillä, koska tutkimuksien mukaan hymyn voi kuulla. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 15.) Kun puheluun vastataan ystävällisesti, se ohjaa koko puhelua myönteiseen suuntaan (Audi Top Service 2008b, 13).

Audin ohjeistuksen mukaan asiakkaan kanssa puhuttaessa tulee ottaa huomioon myös ryhti. Kunnollinen istuma-asento jalkojen ollessa maassa antaa puheluun vastaajalle sisäistä rauhaa, tasapainoa ja itseluottamusta. Puhuttaessa on otettava huomioon lauseiden lausuminen, jotta se olisi hidasta ja selkeää. Asiakas saa tällöin selvää vastaajan nimestä. Nimettömyys aiheuttaa monessa ihmisessä epäluottamusta. (Audi Top Service 2008b, 13.)

Jos puhelu menee puhelinkeskukseen ja soittoon vastaavalla henkilöllä on käytössä digitaalinen puhelinjärjestelmä, lisätään asiakkaan puhelinnumero muistiin-

panoihin. Asiakkaalta pyydetään lupa muistiinpanojen tekemiseen, jolloin hän tietää mitä vastapuoli on tekemässä. Kun tarpeelliset tiedot on kirjattu ylös, asiakkaalta pyydetään lupaa puhelun siirtoon asiakasneuvojalle. Puhelinkeskus välittää asiakasneuvojalle asiakkaan tiedot ja soiton syyn. Jos asiakasneuvojaa ei saada kiinni, puhelinkeskus sopii asiakkaan kanssa jatkotoimenpiteistä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle tarjotaan takuuvarmaa yhteydenottoa puolen tunnin sisällä. Asiakkaalta voidaan myös kysyä, että voidaanko häneen olla muulla tavalla yhteydessä (esimerkiksi sähköpostitse). Kiellettyjen toimien listalla on yritysten sisäisten asioiden kertominen asiakkaalle. Esimerkiksi ei ole tarpeen kertoa asiakasneuvojan lomasta, koska asiakasta ei kiinnosta yrityksen sisäiset olosuhteet. Asiakas ei myöskään halua kuulla anteeksipyyntöjä vaan vaihtoehtoisen ratkaisun ongelmaansa. (Audi Top Service 2008b, 14.)

5.2 Toiveiden ja tarvittavien tietojen kirjaaminen

Huoltoneuvoja kuuntelee kaikki asiakkaan toiveet ja kirjaa ne mahdollisimman tarkasti ylös. Asiakkaan ongelman tai toiveen sekä hänen haluamansa palvelun määrittäminen on tärkeää, koska ajanvarauskeskustelun seuraavassa vaiheessa tarvitaan tätä tietoa. Vian kuvaus kirjataan juuri niillä sanoilla, joita asiakas käytti. Näin mitään asiakkaan antamaa tietoa ei jää huomioimatta. Kaikkiin asiakkaan kysymyksiin ei voi vastata välittömästi, vaan lisätietoa joutuu kysymään esimerkiksi kollegalta tai mekaanikolta. Kustannusarvion laskeminen esimerkiksi laajalle huololle tai normaalista määräaikaishuollosta eroavalle korjaustoimenpiteelle saattaa kestää tovin. Edellä mainituissa tapauksissa huoltoneuvoja voi tarjoutua soittamaan asiakkaalle vähän ajan kuluttua uudelleen. Huoltoneuvoja voi myös tarjota asiakkaalle puhelun ohjaamista asiasta enemmän tietävälle kuten kollegalle. Tämän edellytyksenä on kuitenkin se, ettei puhelu häiritse toisen huoltoneuvojan keskustelua asiakkaan kanssa. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 15.)

Asiakkaan havaintoa ei saa väheksyä missään vaiheessa. Havainnot ovat henkilökohtaisia, joten asiakas saattaa tällöin tuntea, ettei häntä oteta vakavasti. Puheluun vastaavan henkilön on suhtauduttava vakavasti asiakasta huolestuttaviin asioihin. (Audi Top Service 2008b, 27.)

Tilastojen mukaan asiakkaan yhteystietoihin tulee muutos keskimäärin 14 kuukauden välein (Audi Top Service 2008b, 79). Tämän takia asiakkaan ja auton tietojen varmistaminen ja tarvittaessa päivittäminen kuuluu ajanvaraajan tehtäviin jokaisen työtilauksen yhteydessä. Asiakkaan tiedoista tarkistetaan osoitteen ja puhelinnumeron paikkaansa pitävyys, jotta häneen voidaan tarvittaessa olla yhteydessä. Auton tiedoista oleellimmat ovat rekisterinumero, alustanumero, matkamittarin lukema ja ensirekisteröinnin päivämäärä. Näiden varmistus suoritetaan myös kanta-asiakkaiden kohdalla, koska asiakkaan auto on saattanut vaihtua edellisen käynnin jälkeen. Asiakas- ja autotietojen avulla voidaan perustaa työtilaus. Auton tietojen perusteella voidaan tarkastaa mahdolliset avoimet kampanjat, hakea auton huoltohistoria, järjestää tarvittavat varaosat ja valmistella muita toimenpiteitä ennakkoon. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 15.)

Audi-huollossa vaadittuihin asiakastietoihin kuuluu lisäksi laskun vastaanottaja sekä asiakkaan lisätiedot ja profiili. Laskun maksaja merkitään ylös, koska se voi olla esimerkiksi leasing-yhtiö, vakuutusyhtiö tai auton huolenpitosopimusta hoitava taho. Asiakkaan lisätietoihin voidaan merkitä haluttu maksutapa ja oma huoltoneuvoja. Lisäksi asiakkaan profiiliin taakse pystytään laittamaan lisätietoja esimerkiksi harrastuksista ja siviilisäädystä. (Audi Top Service 2008b, 19.)

Koska liikkumisvapaus on yhteiskunnassamme tärkeä asia, asiakkaalta kysytään aina aikaa varatessa sijaisauton tarpeesta. Asiakkaalle tarjotaan myös sijaisauton lisäksi muita liikkumisen vaihtoehtoja kuten taksia, polkupyörää, bussia tai auton nouto- ja palautuspalvelua. Jos asiakas haluaa sijaisauton, selvitetään häneltä tarvittavan ajoneuvon kokoluokka. Tämän jälkeen varmistetaan, että kyseisen luokan autoja on vapaana huoltopäivänä. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 16.) Lisäksi Audin Top Service:n (2008b, 31) mukaisesti asiakkaalle tarjotaan vaihtoehtoiksi maksutonta kuljetuspalvelua keskukselta tai julkisen liikenteen matkalippua.

Huoltoneuvoja antaa toiminnastaan luotettavan kuvan, kun hän antaa asiakkaalle auton huollosta tai korjauksesta tarkan hintatiedon. Tällöin asiakas osaa varautua tuleviin kustannuksiin. Annetuista hintatiedoista laitetaan lisäksi maininta järjestelmään. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 16.) Audi Top Service:n (2008b, 31) mukaisesti ajanvarauksen yhteydessä vakiotöistä ja kiinteistä hintapaketeista voidaan antaa sitova hintaerittely asiakkaalle. Muiden korjaustoimien suhteen hinta-arvio

on sitova vasta perinpohjaisen vianmäärityksen jälkeen. Summaa kerrottaessa huoltotyöntekijän on kerrottava, että onko kyseessä hinta-arvio vai enimmäishinta. Jos asiakas haluaa, niin hänelle lähetetään hintaluettelo ja arvio huollon laajuudesta.

Jos kyseessä on mahdollinen uusintakorjaus, työtilaukseen tulee laittaa selvä merkintä siitä. Ajanvarauksen kannalta uusintakorjaukset ovat prioriteetiltaan ensimmäisenä. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 16.)

Saapumistarkastusta on suositeltavaa ehdottaa asiakkaalle ajanvarauksen yhteydessä. Asiakasta pyydetään samalla varaamaan 15 minuuttia ylimääräistä aikaa, jotta huoltoneuvoja pääsee tutkimaan auton hänen kanssaan. Ylimääräinen aika tulee ottaa huomioon myös sopivaa huoltoaikaa valitessa. Lisäksi asiakkaalle kannattaa kertoa saapumistarkastuksen eduista. Näihin kuuluu esimerkiksi se, että asiakkaan toiveista ja ongelmista voidaan keskustella auton luona. Tarkastuksen arvioinnin perusteella tulevan korjauksen laajuus pystytään määrittämään tarkemmin. Saapumistarkastuksen avulla korjaamo saa lisätöiden myötä lisätuloja. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 16.)

Ajan varaajalle on jo muodostunut tietty kuva asiakkaasta keskustelun aikana. Tämän perusteella asiakkaalle kannattaa tarjota ajankohtaisia tarjouksia, jotka mahdollisesti voivat kiinnostaa häntä. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 16.) Aktiivisella lisäpalvelujen markkinoinnilla tähdätään suureen asiakastyytyvyyteen ja pyritään lisäämään organisaation tuottavuutta (Audi Top Service 2008b, 28).

Audi Top Service:n (2008b, 28) mukaan ajanvarauksen yhteydessä tarkistetaan auton valmistusvuosi. Tämän jälkeen katsotaan takuun voimassaolo ja huolenpitosopimusohjelma, ja niiden puutteesta mainitaan laskuerittelyssä. Näin toimiessa asiakkaalla on tilaisuus jatkaa yhteistyötä liikkeen kanssa. Molempien edellä mainittujen ohjelmien avulla asiakkaan on helppo hallita laskutustaan.

Asiakkaan autoa kohdellaan yksilöllisesti, koska asiakaskin kohtelee sitä yksilöllisesti. Tämä voidaan tuoda ilmi asiakkaalle ajanvarauksen yhteydessä kysymällä esimerkiksi, että millaisen pesun asiakas haluaa autolleen. Asiakkaalta voidaan myös tiedustella, että onko jotain erityistä otettava huomioon hänen autoaan käsi-

teltäessä. Henkilökohtaisella lähestymistavalla osoitetaan arvostusta asiakasta kohtaan. (Audi Top Service 2008b, 29.)

5.3 Ajan varaaminen

Ajanvaraaja tarkastaa vielä korjaamon vapaan kapasiteetin, jonka jälkeen hän tarjoaa asiakkaalle useita vaihtoehtoisia aikoja. Tarjotun ajan tulee kuitenkin olla sellainen, että kaikki autolle tehtävät toimenpiteet ehditään suorittamaan varatun ajan puitteissa. Varauksen yhteydessä vastaanottoaikoja kannattaa yrittää porrastaa, koska tällöin huoltoneuvojalla on riittävästi aikaa jokaiselle asiakkaalle. Jos moni asiakas tuo autonsa heti liikkeen aueettua, syntyy vastaanottotiskille ruuhkaa. Kii-reen vuoksi huoltoneuvoja ei ehdi keskittyä jokaiseen asiakkaaseen niin hyvin kuin mahdollista. Vastaanottoaika merkitään järjestelmään heti, jotta välttyään päällekkäisiltä varauksilta. Asiakkaan kanssa sovitaan myös alustava auton noutoaika, joka kirjataan ylös järjestelmään. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 17.)

Audin ajanvarausprosessit eroavat hieman Volkswagenin käytännöistä. Ajanvaraaja tarjoaa asiakkaalle vain kahta vaihtoehtoista aikaa, koska asiakas ei osaa päättää useamman vaihtoehdon kanssa. Myös vastaanottotapahtuman tarkasta aikavälistä (esimerkiksi kello 9.15 - 9.45) sovitaan, jotta asiakas pystyy suunnittelemaan päivänsä tarkemmin. Pelkästään tietyn kellonajan mainitsemista pyritään välttämään, koska tällöin asiakas ei saa kuvaa vastaanoton kestosta. Ajan varauksessa tiedustellaan myös sitä, että haluaako asiakas jonkun tietyn huoltoneuvojan ottavan hänet vastaan. Asiakas asioi mielellään hänelle ennalta tuttujen henkilöiden kanssa, joihin hän luottaa. Asiakasuskollisuuden lisäämiseksi tuttua huoltoneuvojaa kannattaa käyttää vastaanottotilanteessa. (Audi Top Service 2008b, 33–35.)

Koska Audin omistaja nauttii vapaudesta, ei häntä sidota tiettyihin liikkeen aukioloaikoihin. Jos asiakas ei pääse tuomaan autoaan huoltoon aukioloaikojen puitteissa, hänelle tarjotaan joko yösäilön käyttöä tai nouto- ja palautuspalvelua. Tällöin asiakas voi järjestää autonsa huollon omien aikataulujensa mukaan. Yösäilö on lukittu tila, johon asiakas voi jättää autonsa avaimet. Auton paperit hän voi jättää autoon näkyvälle paikalle. Huoltoneuvoja ottaa seuraavana aamuna Audin

avaimet ja saattaa auton työn alle. Hän myös varmistaa avainten löytymisen soittamalla aamulla asiakkaalle. Nouto- ja palautuspalvelua käytettäessä tulee auton noutajalla olla yllään siistit suojavaatteet ja mahdollisesti myös hansikkaat. Jos autossa on asiakkaan omaisuutta, hakija listaa ne ja pyytää asiakkaan vahvistamaan allekirjoituksellaan listan oikeellisuuden. Asiakas saadaan näin ymmärtämään, kuinka paljon hänen autoaan arvostetaan. (Audi Top Service 2008b, 36.)

Audin huoltopalveluissa on tärkeää olla avoin ja selkeä. Vianmääritystapauksissa tarjotaan asiakkaalle kirjallisen erittelyn lähettämistä tehdyistä toimista. Erittelyn voi lähettää joko postitse tai sähköpostilla. Tällä saadaan luotua asiakkaalle tunne, ettei häneltä pimitetä mitään tietoa. (Audi Top Service 2008b, 40.)

5.4 Puhelun lopetus

Puhelun loppuvaiheessa ajanvaraaja muistuttaa asiakasta tarvittavista asiakirjoista, jotka tulee toimittaa huoltotiskille asiakkaan saapuessa liikkeeseen. Muistuttaminen on tärkeää, jottei asiakkaan tarvitsi lähteä hakemaan asiakirjoja esimerkiksi kotoaan vastaanottovaiheessa. Ajanvaraaja kertoo vielä sovitut asiakkaan kanssa, jottei jää epäselvyyksiä. Väärinymmärrykset häiritsevät automaattisesti ydinprosessin seuraavia vaiheita, joten ajanvarausvaiheessa kaiken pitää olla selvää. Puhelun lopuksi ajanvaraaja kiittää asiakasta tilauksesta ja esittää lopputervehdykset. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 17.)

Audilla pääpiirteet ovat samat kuin Volkswagenilla, mutta Audilla kirjataan lisäksi jokainen keskustelu muistiin. Asiakasneuvoja luo lomakkeen, joka sisältää seuraavat tiedot: asiakasneuvojan nimi, vastaanotto- ja nouto-aika, vastaanottotapa, hinnat, työn laajuus, mahdollinen sijaisauto, tarvittavat asiakirjat ja huoltopalveluiden sijainti. Täytetty lomake lähetetään asiakkaalle sähköpostitse tai kirjeitse. Näin toimiessaan asiakasneuvoja hahmottaa kokonaisuuden paremmin. (Audi Top Service 2008b, 43.)

6 AJANVARAUS PAIKAN PÄÄLLÄ

Asiakkaan odotukset ovat korkealla hänen saapuessa Audi-korjaamolle. Hän odottaa saavansa ystävällisen tervehdyksen lisäksi neuvoja osaavalta, avuliaalta ja huomaavaiselta henkilökunnalta. Asiakasneuvoja kiinnittää huomionsa asiakkaaseen heti, kun hän saapuu ovesta. Huomioimatta jättäminen on pahin loukkaus asiakasta kohtaan. Tällöin asiakas saa kuvan, ettei häntä arvosteta. Katsekontaktin jälkeen asiakasneuvoja siirtyy tiskin toiselle puolelle, jotta hän pystyy olemaan lähempänä asiakasta toivottaessaan hänet tervetulleeksi Audi-huoltoon. Asiakasta tulee lähestyä, mutta hyvien tapojen mukaisesti tulee pysyä kohteliaan etäisyyden päässä. Jos palvelutiskiä ei pääse helpolla kiertämään, asiakasneuvoja nousee viimeistään tässä vaiheessa seisomaan. Tällöin pyritään asettumaan asiakkaan katseen tasolle, jotta kummankaan keskusteluosapuolen ei tarvitse katsoa toista alhaalta ylöspäin. Audi-brändin edustajan tulee olla ystävällinen jokaista henkilöä kohtaan, koska jokainen ihminen voi olla seuraava Audi-asiakas. Jos asiakas tarjoaa jossain vaiheessa keskustelua kädenpuristusta, siitä ei saa hyvien käytöstapojen mukaisesti kieltäytyä. (Audi Top Service 2008b, 50–54.)

Ajanvaraus jatkuu keskustelulla asiakaskäynnin pituudesta. Asiakkaalle kerrotaan, kuinka kauan esimerkiksi uusien asiakastietojen kirjaaminen järjestelmään kestää. Tällöin asiakas voi päättää, että haluaako hän tehdä jotain muuta tänä aikana. Asiakkaalle voi tarjota juotavaa, mutta hänen valintaansa ei tule rajoittaa vain yhteen juomavaihtoehtoon. (Audi Top Service 2008b, 57.)

Tietojen täydentämisen ja tarkastamisen jälkeen asiakasneuvoja kirjaa asiakkaan huolet ja toiveet ylös. Pelkästään sanoman sisältö ei kerro kaikkea, vaan lisäksi viestin sävyihin tulee kiinnittää huomiota. Kuten Volkswageninkin mallissa, myös Audilla aktiivisesta kuuntelusta viestitään asiakkaalle pienin elein ja sanomin. Asiakasneuvojan ei tule keskeyttää palvelutilannetta puhelun takia, koska tämä ärsyttää kaiken huomion haluavaa asiakasta. Lisäksi asiakasta kuunnellaan keskeyttämättä, koska keskeytys katkaisee asiakkaan ajatukset. (Audi Top Service 2008b, 58.)

Asiakkaan ollessa liikkeellä hänen autonsa tiedot saadaan joko auton mukana olevista dokumenteista tai Service Key -lukulaitteen avulla. Ensimmäisen tavan

mukaan toimiessa asiakasneuvoja käy yhdessä asiakkaan kanssa hänen autol-
laan hakemassa tarvittavat dokumentit. Asiakasneuvojan on muistettava, että
asiakas saapuu Audinsa luo aina ensin. Tarvittaessa asiakkaan tieltä on siirrettävä
esteitä, jotta hän pääsee liikkumaan vapaasti. (Audi Top Service 2008b, 59.)

Vaihtoehtoinen tapa auton tunnistamiseen on lukea virta-avaimesta tunnistetiedot
Service Key -lukulaitteen avulla (Audi Top Service 2008b, 59). Tällöin riittää, että
asiakasneuvoja pyytää auton avaimet ja asettaa ne lukulaitteeseen (Kuvio 7). Au-
din mallista riippuen avaimesta saa luettua alustanumeron lisäksi seuraavia tietoja
(Audi Service Key 2013):

- huoltovälinäyttämä (aika ja kilometrit seuraavaan huoltoon)
- auton ajokilometrit
- jarrupalojen kuluneisuuden tunnistimelta saatu tieto (eli ilmoittaako ajotie-
tokone kuluneista jarrupaloista).
- jäähdytin-, jarru- ja lasinpesunesteen määrät
- varoitusilmoituksia (esimerkiksi ilmoitus palaneesta polttimosta tai jokin
muu järjestelmään tallentunut vikakoodi)
- viimeinen tietojen tallennuksen ajankohta (päivämäärä ja kellonaika).



Kuvio 7. Audi Service Key -lukulaite (Audi Top Service 2008b).

Tästä eteenpäin ajanvarausprosessi jatkuu samalla tavalla kuin puhelimestakin.
Kun autolle on varattu huoltoaika, edessä on vielä kiitokset ja hyvästelyt. Asiakas-

ta kiitetään ajan varaamisesta ja saatetaan tarvittaessa autolle. Hyvästien jättämisen jälkeen siirrytään seuraavaan huollon ydinprosessin vaiheeseen. (Audi Top Service 2008b, 77.)

7 ENNAKOINTIVAIHE

Ajanvarauksen jälkeen tulee ennakointivaihe, jolloin huoltoneuvoja hoitaa kaikki työtilaukseen liittyvät valmistelevat toimenpiteet. Tällä varmistetaan se, että kaikki on valmista asiakkaan ja auton vastaanottamista varten. Näin pystytään pitämään kiinni ajanvarauksen yhteydessä sovituista asioista. Asiakkailla on monesti kiire silloin, kun he saapuvat huoltoon. Hyvin valmisteltu työtilaus nopeuttaa tällöin vastaanottotilannetta ja turhilta viivästyksiltä vältytään. Lisäksi valmistelemalla toimeksiannon kattavasti annat asiakkaalle kuvan pätevistä yhteistyökumppanista. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 19.)

Audi Top Service:n (2008b, 85) mukaisesti tietyt perusvaatimukset tulee täyttää, jotta huollon valmistelu on Audin vaatimalla tasolla. Päteviä huoltoneuvoja pitää olla riittävästi. Käytettävän ajanvarausjärjestelmän tulee olla sähköinen. Tietojenkäsittelyjärjestelmiä käytetään liikkeen sisäisen tiedonvälityksen tukemiseen sekä liikkeen ja AUDI AG:n väliseen tiedonsiirtoon.

Audin ohjeistamat valmistelutoimet eroavat hieman edellä mainitusta Volkswagenin toimintamallista. Asiakasneuvojan tehtävänä on tallentaa kaikki ajanvarauksessa keräämänsä tiedot tietojenkäsittelyjärjestelmään. Hän luo asiakaskansion (Kuvio 8), josta hän on vastuussa. Asiakasneuvoja allekirjoittaa jokaisen kansion sivun, millä hän osoittaa suorittaneensa tehtävänsä. Ilman allekirjoitusta asiakaskansiota ei saa luovuttaa toiselle vastuuhenkilölle. Kun asiakasneuvoja on valmistellut auton ja asiakkaan tiedot asiakaskansioon, hän välittää tiedot huoltoneuvojalle. Samalla vastuu työstä siirtyy huoltoneuvojalle. Huollon ydinprosessin heikkoja kohtia ovat nämä rajapinnat, joissa vastuu siirretään eteenpäin toiselle henkilölle. Tämän takia tiedon tulee siirtyä sekä kirjallisesti että suullisesti, jotta katkoksia ei tule. (Audi Top Service 2008b, 78–80.)

Sisällysluettelo	
Sivu 1:	Audi-malli
Sivu 2:	Tietojen syöttö
Sivu 3:	Ajanvarauslomake
Sivu 4:	Huoltotilauksen tiedot

Kuvio 8. Asiakaskansion sisältö (Audi Top Service 2008b).

7.1 Toimeksiannon luominen

Työtilaus tulee perustaa hyvissä ajoin ennen huoltoaikaa, jotta osat saadaan tarvittaessa tilattua ja kerättyä ennakkoon hyllyyn. Hyvänä nyrkkisääntönä voidaan pitää kolmea päivää ennen varattua huoltoaikaa. Ajanvaraajan on hyvä kirjata aina kaikki työtilaukset ajanvarausjärjestelmään, jotta korjaamon todellinen työmäärä ja varaustilanne tiedetään. Tieto ei häviä järjestelmästä, jolloin kaikilla huoltoneuvojilla on koko ajan yleiskuva asioista. Kun huoltoneuvoja perustaa työtilauksen, hän siirtää hän samalla korjaamoaikojen suunnittelujärjestelmään tallennetut tiedot DMS:ään (Dealer Management System). (Huollon ydinprosessi VW 2006, 20.) Korjaamon käyttämä DMS voi olla esimerkiksi Automaster, CD400 tai VAUDIS (mts. 48).

Audin normien mukaisesti huoltoneuvojan tulee valmistella tapaamista vähintään kaksi vuorokautta ennen huoltokäyntiä. Valmisteluun hän käyttää apunaan tulostettua ajanvarauslomaketta, johon on kirjattu ylös kaikki ajanvarauksen yhteydessä tehdyt merkinnät. Huoltoneuvoja järjestää asiat tärkeysjärjestykseen siten, että huollon lopputulos olisi laadukas. Tulevan huollon suunnittelu, tarvittavien resursien varaaminen, tavoitteiden määrittely ja toteutuksen tarkistus kuuluvat myös huoltoneuvojan tehtäviin tässä vaiheessa huollon ydinprosessia. (Audi Top Service 2008b, 86–87.)

Ajanvarauksen yhteydessä korjaamokampanjat on tarkastettu jo kerran, mutta nyt tarkastus tehdään uudelleen, sillä uusia kampanjoita julkaistaan lähes päivittäin (Huollon ydinprosessi VW 2006, 20). Myös Audin huollon ydinprosessissa huoltoneuvoja tarkastaa kampanjat, mutta lisäksi hän tarkastaa auton tekniset tiedot.

Tiedot haetaan tehtaan ElsaPro-järjestelmän huoltotiedoteosion avulla ja lisätään tulostettuna asiakaskansioon. Näin varmistetaan, että kaikki huoltoprosessiin osallistuvat henkilöt ovat perillä auton tiedoista. Tietojen avulla tunnistetaan auton yksilölliset tekniset ominaisuudet. (Audi Top Service 2008b, 88–89.)

7.2 Osien kerääminen ennakkoon

Jos osien kerääminen ennakkoon on mahdollista, tulee tästä informoida varaosapalvelua riittävän ajoissa. Siten varaosapalvelut pystyvät varaamaan tarvittavat osat etukäteen ja tilaamaan puuttuvat osat ajoissa. Jos osia ei saada ajoissa paikan päälle, niin varaosapalvelu ilmoittaa tästä huoltoneuvojalle välittömästi. Huoltoneuvoja voi tällöin olla yhteydessä asiakkaaseen ja sopia hänen kanssaan uudesta huollon ajankohdasta. Lisäksi suunnitellut henkilöstö- ja tilakapasiteetit on tarkastettava ja tarvittaessa järjesteltävä uudelleen. Kun varaosat on tilattu, varattu tai kerätty, niin varaosapalvelun on hyvä ilmoittaa tästä huoltoneuvojalle. Ilmoituksen voi hoitaa esimerkiksi sähköpostilla tai asettamalla työtilaukselle huomautus DMS:n kautta. Näin huoltoneuvoja on selvillä koko ajan työtilauksen osien tilanteesta. Varaosapalvelu voi tehdä lisämyyntiä työtilaukselle, mutta tästä heidän tulee informoida huoltoneuvoja. Varaosapalvelu voi esimerkiksi varata vaihdettavien jarrupalojen lisäksi myös jarrulevyt ennakkoon. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 20.)

7.3 Korvaavan liikkumismuodon valmistelu

Jos asiakas haluaa sijausauton korjaamokäyntinsä ajaksi, huoltoneuvojan on huolehdittava, että auto on valmiina asiakkaan saapuessa paikalle. Vielä huoltoa edeltävänä päivänä on hyvä varmistaa, että auto on varattu asiakkaan käyttöön seuraavalle päivälle. Tarvittavat sopimukset sijaisautosta laitetaan työkuoreen valmiiksi. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 20.) Audi-korjaamolla huoltoneuvoja varaa sijaisauton uusimmasta Audi-mallistosta. Asiakas saa koeajolla tuntuman uudesta mallista ja pääsee samalla tutustumaan sen ominaisuuksiin. Erillistä auton markki-

nointia ei tarvita, kun asiakkaalle on esitelty uusi auto ilman myyntipaineita. (Audi Top Service 2008b, 98.)

7.4 Tietojen yhteenveto ja työkuoren valmistelu

Asiakkaan toiveista riippuen tilattu työ voidaan luokitella johonkin kolmesta tilaus-tyypistä: pientilaus, vakiotilaus ja diagnoositilaus. Jako tapahtuu suoritettavien toimenpiteiden laajuuden ja vaikeusasteen mukaan. Tilauksen oikeanlainen arviointi vaikuttaa huomattavasti asiakastytyvyyteen. Pientilaukset voidaan käsitellä normaalia huollon ydinprosessia kevyemmin, koska uusintakorjauksen vaara on tällöin pieni. Asiakkaalle välittyy tällöin tunne nopeasta ja yksinkertaisesta huolto-toimenpiteestä, jolloin asiakastytyvyysskin on yleensä hyvää. Vakio- ja diagnoositilauksissa on kiinnitettävä enemmän huomiota laatuun, jolla varmistetaan hyvä asiakastytyvyys. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 13.)

Jos tilattu työ on määräaikaishuolto, niin ElsaPro-järjestelmästä tulostetaan huoltoseloste valmiiksi jo tässä vaiheessa (Huollon ydinprosessi VW 2006, 21). Audi Top Service:n (2008b, 93) mukaan huoltoselostetta ei tulosteta, vaan se ainoastaan tallennetaan ElsaPro-järjestelmään. Tällöin se on koko huollon ydinprosessissa toimivan henkilöstön käytössä. Mekaanikko voi tällöin aloittaa työt välittömästi, kun auto on luovutettu huoltoon.

Vianmäärittäytapauksissa koodataan DISS-vikailmoitus asiakkaan lausunnon perusteella. Koodaus tapahtuu tehtaan ElsaPro-järjestelmässä. Järjestelmästä voi myös yrittää etsiä ongelmaan liittyviä teknisiä tiedotteita, jotka löytyvät huoltotekni- sestä käsikirjasta. Näitä tiedotteita voi käyttää apuna vianhaussa ja korjaustoimenpiteissä. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 21; Audi Top Service 2008b, 93–94.)

Auton korjaushistoria on hyvä käydä lävitse ennen auton saapumista korjaamolle. Jos auto on ensimmäistä kertaa korjaamolla, tietojen tarkastamisella saa kuvan autosta jo ennakkoon. Korjaushistoriasta voi löytyä myös merkintöjä, jotka auttavat tulevaan työtilaukseen valmistauduttaessa. Näin esimerkiksi vasta suoritettua korjausta ei tehdä uudestaan, ja vältytään turhalta ylimääräiseltä työltä. Historiasta voi

löytyä mainintoja korjauskehotuksista. Näiden suorittamisesta voi kysyä asiakkaalta työn vastaanottovaiheessa. Varsinkin turvallisuuteen vaikuttavat puutteet tulee tuoda esille. Edellisessä laskussa mainitut puutteet tulee kirjata ylös uuteen työtilaukseen. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 21.)

Kun kaikki dokumentit ovat valmiina, järjestellään ne valmiiksi työkuoreen. Huolto-neuvojalla on tällöin kaikki paperit valmiina auton ja asiakkaan vastaanottoon. Uusintakäynnin yhteydessä työtilauksessa olevan merkinnän lisäksi työkuori tulee merkitä jotenkin. Kuori voi olla esimerkiksi erivärinen tai siinä on jokin erityinen merkintä uusintatyöstä. On tärkeää, ettei asiakas huomaa merkin tarkoitusta suoraan. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 21.)

7.5 Työntekijöille ja asiakkaalle kertominen

Huoltokäyntiä edeltävänä työpäivänä tulee kaikilla toimeksiantoon osallistuvilla osastoilla olla tarvittavat tiedot tulevasta. Tämän voi suorittaa esimerkiksi jakamalla korjaamoaikojen suunnittelujärjestelmästä kopion huoltoon tulevista autoista. Jos tässä vaiheessa havaitaan, ettei jotain työtilausta voida suorittaa esimerkiksi osapuutteen takia, asiasta on informoitava pikimmiten asiakasta. Asiakas ei saa missään tapauksessa tulla tuomaan autoa turhaan, sillä siitä on seurauksena uusintakäynti ja tyytymätön asiakas. Erilaiset huoltoajan muistuttajat parantavat asiakastytyväisyyttä ja saavat aikaan sen, että asiakkaat noudattavat varattua aikaa paremmin. Esimerkiksi ystävällinen tekstiviesti tai sähköposti vuorokautta ennen huoltotapahtumaa on hyvä tapa muistuttaa asiakkaasta. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 21.)

Mikäli ajanvarauksen yhteydessä sovittuja asioita joudutaan muuttamaan, huolto-neuvoja ottaa asiakkaaseen yhteyttä. Hän pahoittelee tilannetta ja ottaa vastuun muutoksista, eikä syyttele muita tapahtuneesta. Huoltoneuvojan kannattaa tuoda esille muutoksen myönteiset puolet ja asiakkaan niistä saama hyöty. Asiaankuuluvat kustannukset on tuotava myös ilmi. (Audi Top Service 2008b, 99–100.)

8 TYÖN VASTAANOTTO

Vastaanottovaihe alkaa siitä, kun asiakas ajaa autonsa korjaamon pihalle. Asiakaslähtöinen pysäköintijärjestelmä ja selkeät opasteet huollon vastaanottoon ovat tärkeitä edellytyksiä asiakastyytyvyyden kannalta. Myös siisteyden ylläpitäminen koko huoltokorjaamon alueella antaa asiakkaalle positiivisen vaikutelman sen toiminnasta. Vastaanottotiskillä tulee olla aina joku paikalla asiakasta vastassa. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 23; Audi Top Service 2008b, 114.) Audi-korjaamon perusvaatimukseen kuuluu lisäksi nimetyt parkkipaikat VIP-asiakkaille ja selkeät pysäköinti- ja jalankulkuohjeet (Audi Top Service 2008b, 113). Näin asiakkaan saapuminen korjaamolle tehdään mahdollisimman vaivattomaksi.

Jos korjaamolle saapuu asiakkaita ilman ajanvarausta, huoltoneuvojan on lisättävä heidän autonsa heti korjaamoaikojen suunnittelujärjestelmään. Tällöin heidät voidaan huomioida kapasiteetin suunnittelussa. Jos asiakas jättää saapumatta varattuna aikana, huoltoneuvoja on häneen yhteydessä ja varaa uuden ajan asiakkaan ajoneuville. Lisäksi asiakkaalle kerrotaan ystävällisesti, että häntä oli odotettu ja hänen asialleen oli varattu aikaa kyseiselle kerralle. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 27.)

8.1 Asiakkaan vastaanottaminen

Asiakkaan saapuessa huoltoon asiakasneuvoja hymyilee ja tervehtii häntä ystävällisesti. Tällä hän saa aikaan miellyttävän ilmapiirin, joka vaikuttaa myönteisesti asiakkaan vierailuun liikkeessä. Jos asiakas on tulossa tapaamaan tiettyä huoltoneuvojaa, asiakasneuvoja voi ohjata suoraan kyseisen huoltoneuvojan luokse. Mikäli huoltoneuvoja ei ole työpisteellään, hänelle ilmoitetaan asiakkaan saapumisesta paikalle. Jos kyseinen huoltoneuvoja on varattuna, asiakkaalle kerrotaan arvioitu odotusaika. Sen jälkeen asiakkaan voi pyytää odottamaan odotustiloissa. Huoltoneuvojan vapautuessa asiakkaalle kerrotaan sitten tästä. Asiakasneuvoja voi käyttää odotusaikaa hyväksi ja täyttää esimerkiksi sijaisauton paperit valmiiksi. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 20.)

Audin vastaanottoprosessi etenee muuten samoin kuin Volkswagenilla, mutta asiakasneuvoja ei ohjaa asiakasta taukotiloihin odottamaan. Audi-korjaamolla oletetaan aina olevan riittävästi työntekijöitä, jotta asiakas pääsee lyhyellä odotusajalla huoltoneuvojan puheille. Muuten huoltoneuvoja käyttäytyy asiakkaan kanssa samoin kuin paikan päällä tehtävän ajanvarauksen yhteydessä. (Audi Top Service 2008b, 116–119.)

Jos asiakas saapuu ilman ajanvarausta ja kaikki huoltoneuvojat ovat varattuina, niin odotusajan voi käyttää hyväksi valmistelemalla työtilausta. Tämä onnistuu siinä tapauksessa, mikäli tiskillä on riittävästi kapasiteettia. Työntekijä voi esimerkiksi tarkastaa ja tallentaa asiakas- ja autotiedot sekä kirjata asiakkaan toiveet ja ongelmat ylös. Tämä nopeuttaa asiakkaan asiointia liikkeellä ja helpottaa huoltoneuvojan työtä. Jos asiakas käy liikkeellä ensimmäistä kertaa, hänet tulee huomioida tällöin erityisesti. Asiakkaalle voi esitellä paikkoja (odotustilat, varaosa- ja huolto-palvelutiskit, myytävien autojen tilat). Lisäksi hänelle voi kertoa kenen puoleen hän voi kääntyä eri tilanteissa ja antaa yrityksen yhteystiedot (esimerkiksi käyntikortti) mukaan. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 20.)

8.2 Toimeksiannon selvittäminen

Kun asiakas on saapunut huoltoneuvojan puheille ja alkutervehdykset on vaihdettu, aloitetaan toimeksiannon selvitys. Keskusteluilmapiirin tulee olla mahdollisimman rauhallinen, eikä ylimääräisiä häiriöitä saa esiintyä. Esimerkiksi korjaamon työntekijöiden äänet ja toimet eivät saa häiritä keskustelua. Puhelimen soiminen häiritsee myös tilannetta, joten huoltoneuvojan suoraa numeroa ei pitäisi olla asiakkailla. Puhelut on parempi hoitaa infotiskin kautta keskitetysti, ja sieltä puhelu ohjataan oikealle henkilölle. Mikäli huoltoneuvoja on varattuna, infotiskin henkilö voi jättää hänelle soittopyynnön asiakkaalta. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 24.)

Asiakkaalta pyydetään tarvittavat dokumentit (huoltovihko ja rekisteriote), auton avaimet ja ajokilometrit. Jos autoa on viritetty tai se ei muuten vastaa vakiomallia, tulee tästä laittaa maininta työmääräykseen. Silmämääräisessä tarkastuksessa havaitut ulkoiset muutokset kirjataan myös ylös. Mikäli muutosten epäillään aiheuttavan auton ongelmat, huoltoneuvojan täytyy ottaa tämä puheeksi asiakkaan

kanssa. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 24.) Auton tunnistuksessa voidaan käyttää apuna Service Key -lukulaitetta. Jotta auton järjestelmistä saataisiin viimeisimmät tiedot, avainta täytyy olla käytetty viimeisimmän käynnistyskerran yhteydessä. Jos autossa on tekninen ongelma, huoltoneuvoja päättää tässä vaiheessa asiakkaan kanssa koeajon tarpeellisuudesta. (Audi Top Service 2008b, 122.)

Jos moottoriöljyt vaihdetaan korjaamokäynnillä, käytetyn öljyn tyyppi selvitetään. Myös mahdolliset korjaamokampanjat on tarkastettava vielä kolmannen kerran, jottei ohimenoja tule ja uusintakäynniltä vältytään. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 24.)

8.3 Auton vastaanottaminen ja saapumistarkastus

Auton vastaanoton tulee tapahtua tilanne huomioiden. Vakio- ja diagnoositilauksissa vastaanotto suoritetaan erillisessä saapumistarkastustilassa, joka on varustelu myynnin edistämiseen tarkoitettulla tavalla. Tämä tarkoittaa sitä, että näytillä voi olla esimerkiksi lasten turvaistuimia, renkaita, vanteita jne. ja erillinen vitriini kulutusosille. Tilassa on suoritettava vähintään auton silmämääräinen tarkastus. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 25.) Audi-huoltoneuvojan on mahdollista tarjota kahdenlaista tarkastusta asiakkaan autolle: suora vastaanotto tai ulkona tehtävä tarkastus (Audi Top Service 2008b, 131–132).

Suora vastaanotto on yksityiskohtaisempi, ja Audi AG:n ensisijaisesti suosittelema tapa. Huoltoneuvoja ja suoran vastaanoton mekaanikko käyvät auton tarkastuksen lävitse yhteistyönä. Huoltoneuvojan ei tarvitse keskeyttää asiakkaan kanssa toimimista ja he voivat jatkaa keskustelua huoltotöistä. Lisäksi vastaanottoaika lyhenee, koska kaksi henkilöä työskentelee yhtä aikaa. Toinen saapumistarkastuksen vaihtoehto on ulkona suoritettava auton läpikäyminen. Huoltoneuvoja menee asiakkaan auton luo parkkipaikalle keskustelemaan tarpeellisista toimenpiteistä. Tämä tapa ei ole niin perusteellinen kuin suora vastaanotto, ja lisäksi asiakas ja huoltoneuvoja ovat säiden armoilla. (Audi Top Service 2008b, 131–132.)

Suorassa vastaanotossa ensimmäiseksi tulee auto suojata käyttöön tarkoitetuilla kertakäyttösuojuksilla. Tällä viestitetään asiakkaalle, että hänen omaisuuttaan

kunnioitetaan. Lisäksi samalla tulee esille, että yrityksessä arvostetaan huolellisuutta ja puhtautta. Tarkastus suoritetaan erillisen tarkastuslistan mukaisesti. Volkswagen-korjaamolla huoltoneuvoja käy listan mukaisesti auton lävitse ja kertoo samalla asiakkaalle tarkastamistaan kohteista. Audi-korjaamolla tarkastuksen suorittaa suorapalvelun mekaanikko. Tarkastuksen aikana on suositeltavaa kehua asiakkaan autoa ja tuoda sen positiivisia seikkoja esille. Tämä rakentaa luottamusta ja asiakas mahdollisesti hyväksyy paremmin ehdotettavat lisäkorjaukset. Autolle suositeltavat ennaltaehkäisevät korjaukset voi osoittaa tarkastuksen yhteydessä konkreettisesti asiakkaalle. Koko tapahtuman aikana kannattaa käydä vuoropuhelua asiakkaan kanssa ja kuunnella, jos hänellä on jotain kysyttävää. Kun asiakas ja auto ovat tulleet tutuksi, tilannetta voi käyttää hyväksi esittelemällä asiakkaalle autoon liittyviä yksilöllisiä tarjouksia. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 25; Audi Top Service 2008b, 132.)

Vianmäärittäytapauksissa mekaanikon on tarvittaessa hyvä käydä koeajolla asiakkaan kanssa, jota vika saadaan paikallistettua kerralla. Jos asiakas reklamoi epänormaalista äänestä tai nykimisestä tietyissä nopeuksissa, nämä tulee todeta koeajon aikana. Näin asiakas voi osoittaa tarkasti ne viat, joista haluaa eroon. Tarvittaessa voidaan käyttää myös diagnostiikkalaitteita, mikäli epäillään kyseessä olevan sähkövika. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 25.) Audin toimintamallin mukaan myös huoltoneuvoja voi käydä suorittamassa koeajon asiakkaan kanssa. Huoltoneuvojan käyttäytymisen koeajolla on oltava maltillista ja varovaista, sillä se osoittaa arvostusta autoa ja muita tiellä liikkujiä kohtaan. Uhkailevia eleitä ja provosoi-vaa käyttäytymistä tulee välttää. Huoltoneuvoja antaa suoran palautteen heti koeajon jälkeen. (Audi Top Service 2008b, 129.)

8.4 Työmääräyksen tarkentaminen ja laadinta

Vastaanoton jälkeen tarkennetaan vielä esitetyttä työmääräystä. Asiakkaan lausunto auton viasta kirjoitetaan tarkasti ja täsmällisesti ylös työmääräykselle. Eri työkokonaisuuksien ja työnimikkeiden tulee olla selkeitä yksiselitteisiä. Vastaanottovaiheessa havaitut puutteet ja lisätyöt kirjataan ylös ja sovitaan näiden korjaamisesta tai korjaamatta jättämisestä. Jos asiakas ei anna lupaa turvallisuuteen vai-

kuttavan vian korjaamiseen, huoltoneuvoja kirjaa tämän ylös. Jos asiakas tuo mukanaan materiaaleja (esimerkiksi öljyjä tai varaosia), tulee näistä löytyä maininta työmääräyksellä. Tällä varmistetaan, että muutkin korjaamossa tietävät asian. Kun työmääräykselle on kirjattu kaikki asiakkaan haluamat toimenpiteet, asiakkaalle annetaan kiinteä hinta. Tämä kertoo avoimuudesta ja synnyttää asiakkaassa luottamusta. Myös maksutapa varmistetaan ja se, että onko autossa mitään arvokkaita esineitä. Molemmista asioista tulee löytyä merkintä työmääräykseltä. Asiakkaan tavoitettavuus korjauksen aikana on tärkeää, jotta mahdollisista lisätöistä tai viivästyksistä voidaan informoida. Tätä varten puhelinumero kysytään asiakkaalta. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 26; Audi Top Service 2008b, 136.)

Asiakkaan kanssa sovitaan tarkka nouto-aika autolle ja kerrotaan, että asiakas varaa 5-10 minuuttia aikaa luovutustapahtumaa ja laskun läpikäymistä varten. Aina tarkkaa noutoajankohtaa ei kuitenkaan pysty sopimaan, mikä on yleistä esimerkiksi vianmääritystapauksissa. Tällöin asiakkaan kanssa sovitaan ajankohta, jolloin häneen ollaan yhteydessä ja kerrotaan väliaikatietoja autosta. Uusintakorjauksesta tulee laittaa korjaamo varten merkintä viimeistään tässä vaiheessa, ellei sitä ole jo aikaisemmin tehty. Asiakas ei kuitenkaan saa huomata merkintää, vaan se on ainoastaan ilmoitus korjaamolle. Näin korjaushistoria ja edelliset tilaukset tulee katsotuksi ennen työn aloitusta, jolloin vältetään aikaisemmin suoritettujen työvaiheiden toistaminen. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 26; Audi Top Service 2008b, 136–137.)

Auton sijainnin tulee löytyä työmääräykseltä, jotta mekaanikko löytää sen nopeammin. Asiakkaalta pyydetään ainakin auton suurpiirteinen sijainti tontilla. Lopuksi asiakkaalta otetaan kuittaus työmääräykseen, millä asiakas hyväksyy tehtävät toimenpiteet. Asiakkaalle annetaan kopio työmääräyksestä, jota vastaan hän saa auton korjaamolta. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 26; Audi Top Service 2008b, 137.)

8.5 Sijaisauton luovuttaminen

Huoltoneuvoja käy asiakkaan kanssa lävitse sijaisauton sopimuksen ehtoineen ja pyytää siihen lopuksi asiakkaalta kuittauksen. Tämän jälkeen hän tarkastaa asiak-

kaan ajokortin voimassaolon ja ottaa kopion ajokortista. Kun kaikki on valmista, huoltoneuvoja saattaa asiakkaan sijaisautolle. Jos asiakas jää odottamaan, huoltoneuvoja ohjeistaa hänet odotustilaan. Asiakkaalle kerrotaan arvioitu aikataulu, ja että hänelle tullaan ilmoittamaan auton valmistumisesta. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 27; Audi Top Service 2008b, 146.)

8.6 Työmääräyksen luovutus eteenpäin ja järjestelmien päivitys

Valmis työmääräys luovutetaan korjaamolle, ja mekaanikko ottaa työn hoidettavakseen. Viimeisessä vaiheessa tarkistetaan asiakkaan kanssa täydennetty vika-kuvaus ja lisätään tarvittaessa tietoja ajanvarauksen yhteydessä perustettuun DISS-vikailmoitukseen. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 27.) Lisäksi Audi Top Service:n (2008b, 150) ohjeistuksen mukaan huoltotaulukon tulee olla asiakirjojen mukana. Huoltoneuvoja luovuttaa kaikki asiakirjat sisältävän asiakaskansion (Kuvio 9) joko suoraan mekaanikolle tai korjaamon esimiehelle (= hallityönjohtaja).

Sisällysluettelo	Sivu 6: Työmääräys
Sivu 1: Audi-malli	Sivu 7: Huoltotaulukko
Sivu 2: Kopio rekisteriotteesta	Sivu 8: Alihankintatilaus
Sivu 3: Tietojen syöttö	Sivu 9: Autonvuokrasopimus
Sivu 4: Ajanvarauslomake	
Sivu 5: Ajoneuvon historia, testitulokset: CARPORT, RECALL, DISS	

Kuvio 9. Asiakaskansion sisältö vastaanoton jälkeen (Audi Top Service 2008b).

9 AUTON HUOLTOTÖIDEN SUORITUS

Huollon ydinprosessin (2006, 28) mukaan Volkswagenien korjaus- ja huoltotöiden suorittamisessa tärkeimpinä tavoitteina on välttää uusintakorjauksia ja hoitaa tilaukset yhdellä kertaa onnistuneesti. Joka viides uusintakorjaus aiheutuu puutteellisesta tai väärästä ensimmäisestä korjauskerrasta. Työmääräyksen selkeydellä ja kattavuudella saadaan aikaiseksi se, että jokainen työkokonaisuus tulee tehtyä kunnolla. Huoltoneuvoja huolehtii toimeksiannon aloituksen ja lopetuksen kuittamisesta myös silloin, kun hän tilapäisesti keskeyttää työnsä toimeksiannon parissa. Näin varmistetaan, että korjaamoajat tulevat merkityksi tarkasti ja toimeksianto laskutetaan oikein.

Auto tulee suojata viimeistään ennen huoltotöiden aloitusta. Tämä siinä tapauksessa ellei autoa ole jo suojattu vastaanottovaiheessa. Toimeksianto tulee suoritettua huolellisesti ja oikeaoppisesti silloin, kun käytetään johdonmukaisesti ajankohtaisia korjaamomateriaaleja. Tarvittavat tietojenkäsittelyjärjestelmät tulee olla käyttövalmiina jokaisella työpisteellä, jotta korjaamomateriaaleihin pääsee helposti käsiksi. Lisäksi erikoistestityökalujen, säätötyökalujen ja muiden tarvittavien laitteiden pitää olla järjestyksessä ja käytettävissä. Tehtaan ElsaPro-järjestelmässä on saatavilla laajasti materiaalia kuten korjausohjeita, sähkökaavioita, teknisiä tiedotteita ongelmiin, huoltotaulukoita ja autokohtaisia ohjeita. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 28; Audi Top Service 2008b, 159.)

Vianmäärittäytapauksissa on hyödynnettävä kaikki tarpeellinen materiaali. Huoltoneuvoja voi laittaa työkuoren mukaan esimerkiksi edellisen laskun kopion ja merkinnän uusintakorjauksesta. Olemassa olevien tietojen avulla mekaanikko voi saada hyödyllisiä vinkkejä vianhakuun. Testauslaitteiden avulla saadaan tutkittua auton vikamuistia, laadittua diagnoosiprotokollan ja suoritettua ohjatun vianetsinnän. Jos vika alkaa tuntua haastavalta, mekaanikon kannattaa kääntyä kollegoidensa ja teknisten asiantuntijoiden pariin. Jos vikaa ei edellä mainittujen toimenpiteiden jälkeen saada korjattua tai paikallistettua, laaditaan tekninen kysely (DISS-kysely) maahantuojan tuotetekniikkaan. Mekaanikko kirjaa kaikki tekemänsä toimenpiteet tilaukselle. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 28; Audi Top Service 2008b, 164–165.)

9.1 Lisätyöt

Useimmat auton puutteista voidaan havaita jo tarkkaan suoritettussa vastaanottovaiheessa. Kaikkia auton vikoja ei kuitenkaan pystytä toteamaan tällöin, vaan jotkin puutteet havaitaan esimerkiksi purkutoimenpiteiden jälkeen. Mekaanikko merkitsee havaitsemansa puutteen ylös ja informoi siitä huoltoneuvojalle. Huoltoneuvoja selvittää aluksi käytössä olevat resurssit. Näihin resursseihin kuuluvat varaosien saatavuus, korjaamon kapasiteetti ja sijaisauton varaustilanne. Huoltoneuvoja laskee myös syntyvät lisäkustannukset ja soittaa asiakkaalle ilmoittaakseen korjaustarpeista. Samalla hän ilmoittaa uuden arvioidun valmistusajan työlle. Jos korjaus saadaan suorittaa, huoltoneuvoja merkitsee sovitut asiat työmääräimelle, varaa autolle lisää aikaa korjaamon kalenteriin ja tiedottaa mekaanikkoa asiasta. Lisäksi hän lisää työmääräykselle työnimikkeet oikeine aikayksikköineen. Työnimikkeiden antamia oletusaikoja on yleensä noudatettava, ja korjaus tehdään näiden aikojen muodostaman aikataulun puitteissa. Jos asiakas ei anna suorittaa lisätöitä, huoltoneuvoja kirjaa myös tästä maininnan ylös. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 30; Audi Top Service 2008b, 169–170.)

9.2 Huoltotöiden viimeistely

Huollon ydinprosessia jatketaan tämän jälkeen normaaliin tapaan. Mekaanikko merkitsee jokaisen työnimikkeen tehdyksi rastittamalla sen toimeksiannosta. Hän tulostaa kaikki mittaus- ja testitulokset ja lisää ne työmääräyksen mukaan. Kaikki toimeksiantoon osallistuvat henkilöt pitävät huolen siitä, että sovittu luovutusajankohta pitää. Mikäli viivästyksiä tulee, niistä ilmoitetaan pikaisesti asiakkaalle. Tavoitteena on kuitenkin pitää kiinni sovitusta noutoajasta. Puretut varaosat tulee säilyttää auton luovutukseen asti siltä varalta, että asiakas haluaa ne nähdä. Jos autosta on tehty DISS-vikakysely, siihen lisätään korjaamossa havaitut asiat ja tehdyt työt. Tämän jälkeen kysely kuitataan valmiiksi. Kun auto on ajettu ulos korjaamohallista pysäköintipaikalle, mekaanikko merkitsee vielä auton sijainnin työmääräimelle. Tällöin auto on helposti löydettävissä laadunvalvontaa ja ajoneuvon palautuksen valmistelemista varten. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 31; Audi Top Service 2008b, 167.)

10 LAADUNVALVONTA JA VALMISTELEVAT TOIMENPITEET

Laadunvalvonnan ja luovutuksen valmistelulla on merkittävä vaikutus huollon laadun saavuttamiseen. Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että auto on työtilauksen mukaisessa kunnossa luovutushetkellä. Huoltoneuvojan tehtäviin kuuluu kuitenkin vähintään laskun kirjoittaminen ja kaikkien asiakasdokumenttien kokoaminen. Yrityksen laadunvalvontaan on monesti määrätty yksi henkilö huoltopalveluista, mutta jokainen voi olla myös vastuussa omista töistään. Audi-liikkeessä laadunvalvonnasta vastaa laatupäällikkö, joka voi olla huoltoneuvoja, korjaamopäällikkö tai sisäinen huoltopäällikkö. Tästä eteenpäin tekstissä on käytetty termiä laatupäällikkö, kun viitataan auton tarkastuksen suorittavaan henkilöön. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 32; Audi Top Service 2008b, 187.)

Laadunvalvonnan avulla tarkastetaan edellisessä huollon ydinprosessin vaiheessa tehdyt työt. Mikäli tarkastusta ei suoriteta, mahdolliset puutteet voivat jäädä huomaamatta. Asiakas saa tässä tapauksessa keskeneräisen auton ja joutuu palaamaan korjaamolle. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 35.)

10.1 Työn laadun valvonta

Laatupäällikkö niin sanotusti ”määrää suunnan” auton palautusvaiheelle ja laskuttamisen onnistumiselle. Hän tarkistaa korjatut kohteet silmämääräisesti ja toiminnaltaan. Myös auton koeajo diagnoosi- ja vakiotilausten yhteydessä kuuluu hänen toimenkuvaansa. Koeajon tarkastusluettelo on saatavilla tehtaan ElsaPro-järjestelmästä. Lisäksi hän käy lävitse kaikki asiakirjat ja varmistaa, että niiden merkinnät ovat kunnossa. Laadunvalvonta on tehtävä hyvissä ajoin ennen asiakkaan saapumista, jotta havaitut puutteet ehditään vielä korjata. Auton tarkastanut henkilö merkitsee omalla allekirjoituksellaan työmääräimelle laadun valvonnan suoritetuksi. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 33; Audi Top Service 2008b, 188–190.)

Audi Top Service:n (2008b, 192–193) mukaan laatupäällikön toimenkuva on Audi-korjaamossa laajempi kuin Volkswagenin korjaamossa. Koeajon päätteeksi hän ajaa auton nosturille viimeistä tarkastusta varten. Laatupäällikkö katsoo silmämää-

räisesti, ettei neste- ja öljyvuotoja ole. Lisäksi hän tarkastaa nesteiden ja öljyjen määrän sekä kaikki auton toiminnot (äänimerkki, valojärjestelmä jne.). Tarkastuksen jälkeen hän ajaa auton valmiille autoille varatulle pysäköintipaikalle siten, että siitä on helppo lähteä liikkeelle ilman peruuttamista.

10.1.1 Huoltomuistutus seuraavasta huollosta

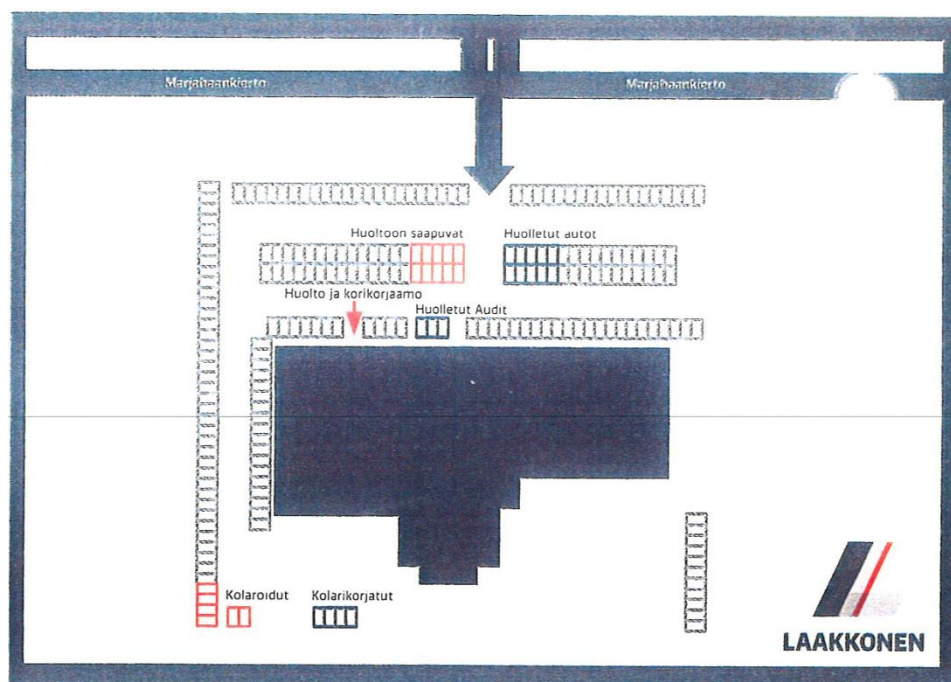
Seuraavasta huollosta kertova tarra autossa muistuttaa asiakasta siitä, että milloin hänen on tuotava auto tulevaisuudessa huoltoon. Jo tehdyistä huolloista ja seuraavista huolloista löytyy maininnat auton huoltovihkosta, jonka täyttämistä mekaanikko huolehtii. Tarkastaja liimaa huoltotarran autoon vasta sen jälkeen, kun hän on tarkastanut auton huoltovälinäytön. Huoltovälinäytön täytyy olla nollattu huollossa. Jos mekaanikko unohtaa nollata huoltovälinäyttämän, asiakkaan on tultava takaisin nollausta varten. Tämä luo asiakkaalle epäilyksiä huollosta ja siitä, että onko huoltoa edes suoritettukaan. Tämän takia huoltovälinäytön tarkastaminen on erityisen tärkeää. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 35; Audi Top Service 2008b, 192.)

10.1.2 Sisäiset korjaamotestit

Huollon ydinprosessin (2006, 36) mukaisesti säännöllisiä sisäisiä korjaamotestejä tulee suorittaa jokaisessa Volkswagen-korjaamossa. Tarkastusohjelmat ja korjaamotestit ovat mainioita keinoja laadun tukemiseksi, sillä niiden avulla paljastetaan korjaamon heikkoudet huollon ydinprosessissa. Näin työn suorittamista pystytään parantamaan ja kehittämään. Kun työn laatu on virheetöntä, sillä on huomattava merkitys korjaamon tulokseen ja näin myös autoliikkeen liikevaihtoon. Ilman säännöllistä valvontaa laatua ei voida kuitenkaan saavuttaa tai ylläpitää, joten valvonta kuuluu korjaamopäällikön ja huoltoneuvojan ensisijaisiin velvollisuuksiin ja tehtäviin. Tarkastusohjelmat viedään lävitse huolto-organisaation ohjekirjan mukaan.

10.2 Auton puhtaus ja asiakasystävällisyys

Asiakas odottaa, ettei hänen autossaan ole huollosta aiheutuneita jälkiä. Tämä on merkki laadukkaasta työstä, johon kuuluu myös asiakaskohtaisten säätöjen palauttaminen ennen luovutusta. Istuin on samassa asennossa kuin auton tullessa korjaamolle, kuten myös ilmastoinnin ja radion säätimet. Jos asiakkaalta on lupa auton pesuun, tarvittaessa voidaan auto pestä veloituksetta. Auton sijainti parkkipaikalla on sellainen, että asiakas pääsee vaivatta lähtemään korjaamolta. Pysäköintipaikka myös merkitään ylös työmääräimelle (Kuviot 10 & 11). Autoon voidaan asettaa huollosta kertova peiliroikko ja mahdollisesti pieni lahja asiakkaalle, joiden avulla asiakastytyvyyttä saadaan kasvatettua. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 33–36; Audi Top Service 2008b, 192.)



Kuvio 10. Työmääräimelle liitettävä pysäköintilappu (Autotalo Laakkonen Oy).

Asiakas _____

Puh.nro _____

Auto _____

Rek.nro _____

 **LAAKKONEN**

Autotalo Laakkonen
Marjahaankierto 9
74130 Iisalmi
Vaihe 010 227 7200

laakkonen.fi

Kuvio 11. Pysäköintilapun kääntöpuoli (Autotalo Laakkonen Oy).

10.3 Laskun laadinta

Laaduntarkastuksen jälkeen huoltoneuvoja tarkastaa leimausajat, työmääräykseen käytetyt varaosat ja sen, että sovituissa kustannusarviossa pysytään. Hän valmistele tämän jälkeen selkeän laskun asiakkaalle. Laskussa on eriteltynä työvaiheet ja materiaalit. Lisäksi siitä tulee löytyä työstä vastuussa olevan huoltoneuvojan nimi. Jos huollon aikana on ilmennyt lisätöitä, huoltoneuvoja dokumentoi ne laskulle. Jos huoltotilaus sisältää takuutöitä tai huoltosopimukseen laskutettavia töitä, huoltoneuvoja antaa laskun lopuksi takuuvastaavan laskutettavaksi. Hän lähettää korvaushakemuksen autovalmistajan takuuosastolle. (Audi Top Service 2008b, 197.)

Jotta laskun pystyy laatimaan tarkoituksenmukaisesti, tarvitaan seuraavat dokumentit (Huollon ydinprosessi VW 2006, 36):

- tilaus
- materiaalista (keräilylista)
- ulkoinen tilaus (eli muualla suoritettu työ autolle)
- huoltotapauksissa tulostettu ja täytetty tarkastusluettelo.

Työnimikkeiden kustannukset eritellään työn vaativuuden mukaan. Työnimikkeen arvo määräytyy työn vaativuuden perusteella. Lisäksi työnimikkeiden täytyy vastata tehtyjä töitä ja työaikoja. Tämä vastaavuus täytyy tarkastaa ennen kuin laskun voi hyväksyä. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 36–37.)

Vianmäärittämissä tapauksissa mahdollinen DISS-vikakysely on täydennettävä tehtyjen toimenpiteiden osalta ja lopuksi suljettava. Myös asiakkaan antaman lausunto kirjataan laskuun, jotta tehdyt toimenpiteet voidaan näyttää tarkasti laskun selvityksen yhteydessä. Laskuun kirjoitetaan myös ne havaitut puutteet, joita ei ole asiakkaan pyynnöstä saatu korjata. Tämä on korjaamon etujen mukaista, ja näin suojautaan mahdollisia myöhempää reklamaatioita vastaan. Asiakas saa lisäksi lisää aikaa miettiä, että haluaako hän korjata viat joskus tulevaisuudessa vai ei. Turvallisuuteen vaikuttavista puutteista on pakollista laittaa maininta laskulle, koska tällä suojataan yritystä oikeudellisesti. Näistä puutteista kerrotaan asiakkaalle ja osoitetaan ne riskit, jotka syntyvät korjaamattomien kohteiden takia. Jos asiakkaan autoon suoritetaan ilman veloitusta korjauksia tai muita töitä, laitetaan tästä myös maininta laskulle. Asiakkaat ovat mielissään toimenpiteistä, joista heidän ei tarvitse maksaa. Lisäksi tällä saadaan sitoutettua asiakas tehokkaasti käyttämään korjaamon palveluita (Huollon ydinprosessi VW 2006, 36–37).

Yksityiskohtaiset merkinnät jäävät ylös myös tietojärjestelmiin ja auton huoltohistoriaan, joten tulevaisuudessa pystytään kätevästi tarkastelemaan autolle aikaisemmin tehtyjä toimia. Tämä on kätevää esimerkiksi siinä tapauksessa, jos asiakas tuo autonsa uudelleen saman vian takia korjaamolle. Avoimet puutteet suositellaan kirjaamaan ylös korjaamoaikojen suunnittelujärjestelmään, jotta huoltoneuvoja voi muistuttaa asiakasta myöhemmin suorittamattomista toimenpiteistä. Tällä saadaan asiakas tulemaan korjaamolle, eikä hän karkaa käyttämään muiden korjaamojen palveluita. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 36–37.)

10.4 Dokumenttien kokoaminen

Huoltoneuvoja huolehtii, että asiakas saa kaikki autonsa dokumentit takaisin auton luovutusvaiheessa. Kaikkien asiakirjojen ollessa kasassa auto on luovutusvalmis.

Huoltoneuvoja ilmoittaa asiakkaalle auton valmistumisesta joko tekstiviestillä tai soittamalla. Toimeksiantoon voi liittyä seuraavanlaisia asiakirjoja:

- huoltokirja
- huoltokaavake
- rekisteriote
- pakokaasutarkastus
- huollon tarkastusluettelo
- huoltoneuvojan käyntikortti
- asiakaskyselylomake
- lasku
- tieto tehdyistä takuutöistä
- tarjouksia ja kampanjoita sisältäviä esitteitä
- Liikkumisturva-esite.

(Huollon ydinprosessi VW 2006, 37; Audi Top Service 2008b, 198.)

11 AUTON LUOVUTUS JA LASKUTUS

Auton luovutuksessa asiakkaalle on tärkeää antaa tunne, että hänen odotuksensa ovat täyttyneet tai parhaimmassa tapauksessa ylittyneet. Ydinprosessin tässä vaiheessa asiakkaan kohtelemisella pystytään vaikuttamaan ratkaisevasti siihen, että asioiko hän millä mielellä seuraavan kerran liikkeellä vai tulee hän enää ollenkaan liikkeelle. Luovutustapahtuma on toistaiseksi viimeinen vaikutelma, jonka asiakas saa liikkeestä. Huoltoneuvojan vastuulla on siis saada asiakas käymään uudestaan liikkeellä. Asiakkaan ensimmäinen vaikutelma yrityksestä on tärkein, mutta viimeinen vaikutelma on pysyvin. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 38.)

11.1 Toimenpiteet asiakkaan saapuessa

Kun asiakas saapuu korjaamolle hakemaan autoansa, hän odottaa pääsevänsä heti huoltoneuvojan juttusille. Tämän mahdollistamiseksi korjaamolla on suotavaa porrastaa autojen hakuajat, jotta tarvittavaa aikaa saadaan järjestymään. Näin huoltoneuvojalla on mahdollisuus ottaa asiakas välittömästi vastaan. Enimmillään asiakkaan odotusaika saa olla viisi minuuttia. Asiakkaan on saatava heti alusta lähtien tunne, että hän on tärkeä ja vain hänen asiaansa käsitellään. Tervehtimisen jälkeen asiakkaalta pyydetään todistusta auton nouto-oikeudesta. Todistukseksi riittää kopio työmääräyksestä, joka on annettu asiakkaalle vastaanottovaiheessa. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 40; Audi Top Service 2008b, 207.)

11.2 Laskun käyminen läpi

Tehdyt korjaukset on helpointa havainnollistaa asiakkaan auton luona. Näin asiakas ymmärtää tehdyt työt paremmin. Lisäksi on suositeltavaa pitää vaihdetut osat lähettyvillä, jotta ne voidaan tarvittaessa näyttää asiakkaalle. Parhaiten ihminen uskoo sen, minkä omilla silmillään pystyy konkreettisesti toteamaan. Työn luovuttaja käy lisäksi suoritettut työt läpi kaikkien dokumenttien avulla, jotka hän on huollon ydinprosessin edellisessä vaiheessa valmistellut. Seuraavasta huollosta ja mahdollisesta liikkumisturvasta kertominen kuuluu huoltoneuvojan toimenpiteisiin

tässä vaiheessa. Asiakkaalle kerrotaan se, että miten hän hyötyy voimassa olevasta liikkumisturvasta. Laskun käymisen yhteydessä huoltoneuvojan on käytettävä selkeitä termejä, jotta asiakas ymmärtää kaiken helposti. Samassa yhteydessä asiakkaalle kerrotaan myös eri toimenpiteiden hinnat ja laskun kokonaissumma. Laskun loppusumman pitää vastata huoltoneuvojan antamaa kustannusarviota tai hyväksyttyä hintarajaa. Jos autoon on tehty ilmaisia työsuorituksia, huoltoneuvoja korostaa näitä laskun käymisen yhteydessä. Näin asiakas saa hieman myönteistä vastapainoa hänen usein negatiiviseksi kokemansa laskun kokonaissummalle. Asiakkaan kanssa keskusteltaessa huoltoneuvojan kannattaa hyödyntää tilanteen henkilökohtaisuus. Avoimella keskustelulla saadaan aikaan luottamusta, mikä on tärkeää asiakastytyväisyyden kannalta. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 39–40; Audi Top Service 2008b, 217–219.)

Jos asiakkaalta ei ole saatu lupaa kaikkiin korjauksiin, hänelle esitetään mahdolliset vioista aiheutuvat riskit ja seuraukset. Turvallisuuteen vaikuttavien puutteiden laiminlyönnistä laitetaan maininta laskulle, jonka yhteyteen tulee huoltoneuvojan allekirjoitus, päiväys ja kellonaika. Asiakkaalle näistä puutteista kerrotaan mahdollisimman hienotunteisesti, jotta hänelle ei jää mielikuvaa tyrkyttävästä pakkomyynnistä. Asiakas täytyy saada ymmärtämään, että korjaamo on huolissaan auton ja täten asiakkaan turvallisuudesta. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 40; Audi Top Service 2008b, 217.)

Audi-korjaamolla luovutusprosessi poikkeaa hieman Volkswagenin prosessista. Palvelutiskillä työskentelevä kassahenkilö luovuttaa auton asiakkaalle ja ottaa häntä maksun. Kassahenkilö tiedustelee asiakkaalta, haluaako hän huoltoneuvojan selittävän laskun sisällön. Jos asiakas haluaa käydä laskun lävitse, kassatyöntekijä noutaa huoltoneuvojan paikalle. Muuten prosessi etenee edellä mainitulla tavalla. (Audi Top Service 2008b, 217.)

11.3 Luovutustapahtuman päättäminen

Jos asiakkaalla on ollut sijaisauto lainassa, huoltoneuvoja ottaa sijaisauton avaimet vastaan ja luovuttaa asiakkaalle hänen autonsa avaimet. Tässä vaiheessa huoltoneuvoja voi vielä kysyä asiakkaan tyytyväisyyttä sijaisautoon, millä osoite-

taan asiakkaan tyytyväisyyden olevan tärkeää korjaamolle. Huoltoneuvoja kirjaa asiakkaan palautteen sijaisautosta asiakasrekisteriin ja välittää tiedon eteenpäin myyntiosastolle. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 41; Audi Top Service 2008b, 211.)

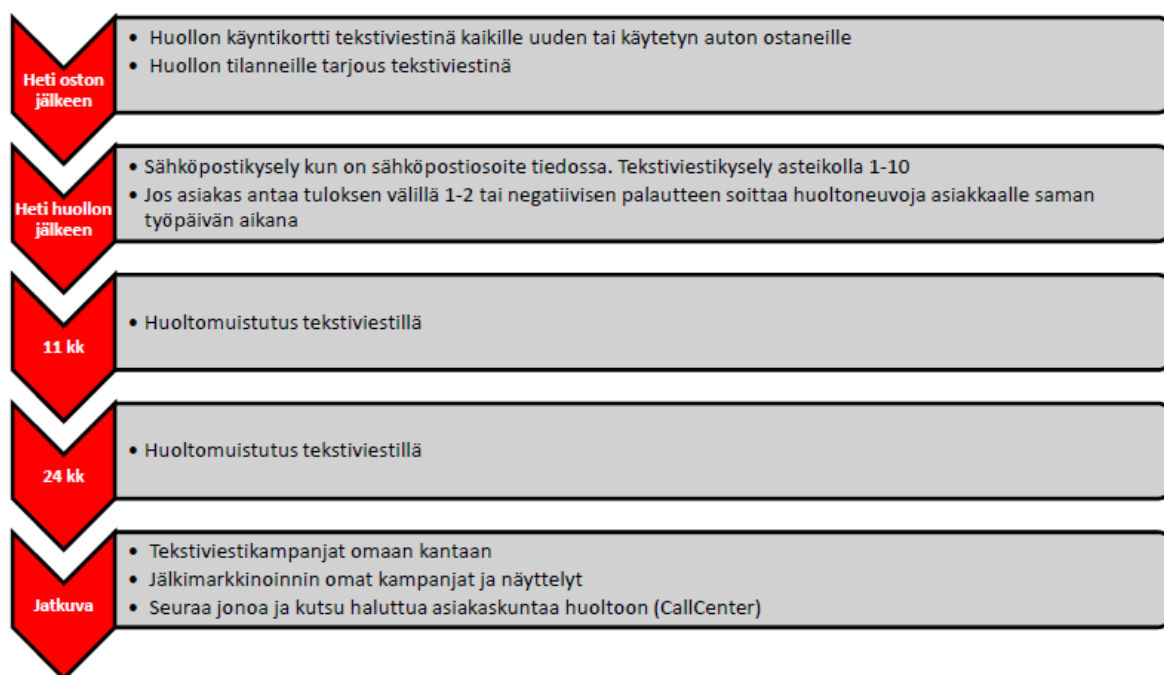
Huoltoneuvoja tai kassatyöntekijä luovuttaa asiakkaalle kaikki huoltoon liittyvät dokumentit ja asiakkaan auton avaimet. Huolletun auton paikka joko kerrotaan asiakkaalle tai hänet käydään saattamassa auton luokse. Lopuksi asiakasta kiitetään tilauksesta ja suoritetaan viimeiset hyvästelyt. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 41; Audi Top Service 2008b, 222–224.)

Audi Top Service:n (2008b, 224–229) mukaisesti toimittaessa auton luovutusta-pahtuman viimeiset hetket eroavat Volkswagenin toimintamallista. Kassatyöntekijä luovuttaa asiakkaan huoltoneuvojalle maksusuorituksen ja dokumenttienannon jälkeen. Huoltoneuvoja saattaa asiakkaan huolletun auton luokse ja poistaa autosta istuinsuojat. Jos autossa on vielä jälkiä huollosta, huoltoneuvoja pyyhkäisee ne mukana olevalla kiillotusliinalla. Myös auton avaimia ja Audin logoa voi tarvittaessa pyyhkäistä liinalla. Ennen hyvästejä huoltoneuvoja antaa asiakkaalle vielä käyntikorttinsa.

12 JÄLKISEURANTA

Auton luovutuksen jälkeisinä päivinä asiakastyytyvää selvitetään jälkiseurannan avulla. Korjaamon tavoitteena on saada positiivista palautetta, mutta tärkeimmät palautteet tulevat tyytymättömimmiltä asiakkailta. Jälkiseurannan avulla tyytymättömiltä asiakkailta tiedustellaan, mitkä asiat eivät ole heidän mielestään onnistuneet huoltokäynnillä. Tavoitteena on saada asiakas vakuuttuneeksi korjaamosta ja käyttämään sen palveluja jatkossakin. Kyselyt voidaan toteuttaa puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostilla (Kuvio 12). (Huollon ydinprosessi VW 2006, 42–43; Audi Top Service 2008b, 234–241.)

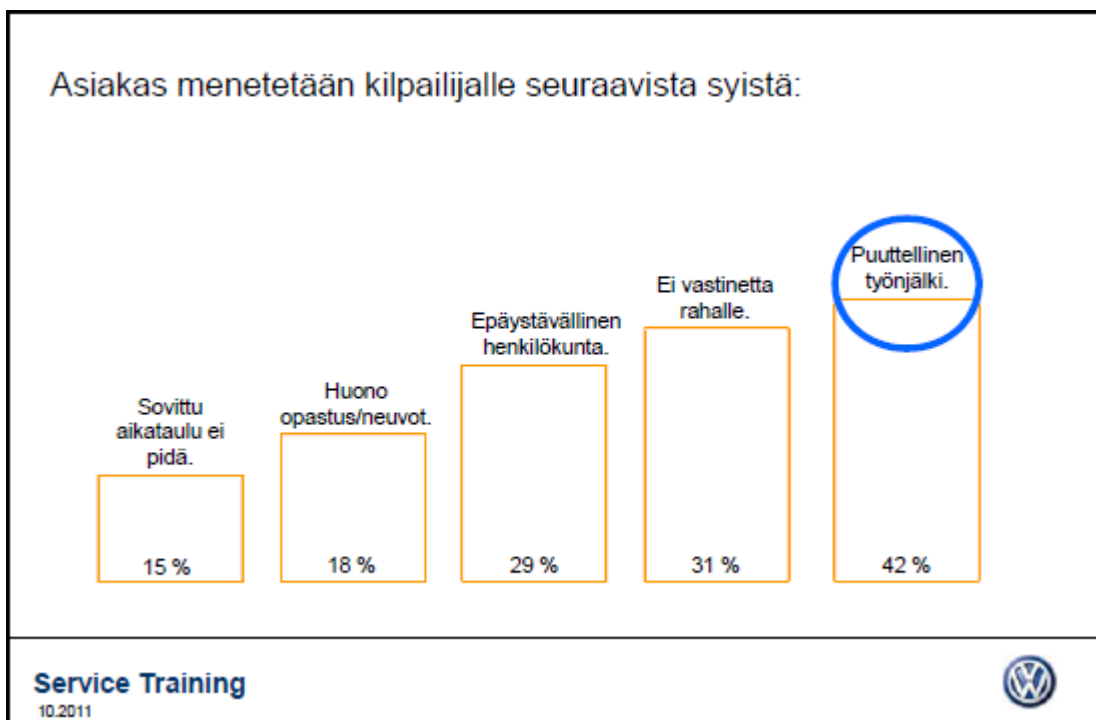
Ulkopuolinen taho tai korjaamon työntekijä hoitaa seurantapuhelut. Ulkoistetulla jälkiseurannalla säästyy korjaamon resursseja. Korjaamolla on kuitenkin oma huoltovastaava, jonka tehtävänä on käydä läpi palautteista ilmenneet heikkoudet korjaamopalaverissa. Näin mekaniikoille menee tieto saadusta palautteesta ja mahdolliset kehityskohteet voidaan tuoda ilmi. Huoltovastaava hoitaa myös reklamaatio- ja uusintakorjaustapaukset. Haastattelijan ja huoltovastaavan välillä täytyy olla tällöin mahdollisimman suora tiedonkulku. Asiakas saattaa siirtyä käyttämään toisen korjaamon palveluja, jos hänelle ehtii muodostua käsitys, ettei hänen palautteestaan seuraa toimenpiteitä. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 42–43; Audi Top Service 2008b, 236–241.)



Kuvio 12. Asiakkaalle lähetettävät palautekyselyt (Yli-Salomäki 2011)

12.1 Asiakassuhteen merkitys

Liikkeelle on hyvin tärkeää keskittyä niihin toimintoihin, joiden avulla saadaan luotua pysyviä ja pitkäaikaisia asiakassuhteita. Yksi tärkeimmistä kriteereistä tässä asiassa on korjaamotöiden kunnollinen ja asianmukainen suorittaminen (Kuvio 13). Kun auton korjaus onnistuu hyvin ensimmäisellä kerralla, tuloksena on tyytyväinen asiakas. Tämän takia uusintakorjauksia tulee välttää kaikin keinoin, jotta asiakkaat saadaan sitoutettua mahdollisimman hyvin korjaamon palveluihin. Uusintakäyntejä saa vähennettyä jo pelkästään kommunikointiin panostamalla eri tilanteissa. Asiakkaan pyyntöihin ja toivomuksiin paneutuminen on yksi näistä tilanteista. Myös auton vastaanotto- ja luovutustilanteissa tapahtuvat keskustelut ovat avainasemassa siinä, että kokeeko asiakas seuraavan käyntikertansa uusintakäynniksi. Vastaanottotilanteessa selvitetään tarkasti kaikki autolle sillä kertaa tehtävät toimenpiteet. Auton luovutuksen yhteydessä lasku ja huoltotyöt käydään läpi selkeästi asiakkaan kanssa. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 8.)



Kuvio 13. Huollon tärkeys (Perhoniemi 2011).

Jos työtä ei ole asiakkaan mielestä hoidettu ensimmäisellä käyntikerralla kunnolla, tutkimusten mukaan asiakaspalvelijan ystävällinen ja vastaantuleva käytös saattaa usein estää asiakassuhteen päättymisen. Mikäli kuitenkin asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun toistamiseen, niin suurella todennäköisyydellä asiakas ei tule enää liikkeeseen takaisin. (Huollon ydinprosessi VW 2006, 8.)

Perhoniemen (2011, 4) mukaan tyytymätön asiakas kertoo huonon kokemuksensa noin kahdelletoista tuttavalleen. Yhdeksän kymmenestä tyytymättömästä asiakkaasta vaihtaa liikettä. Lisäksi tutkimusten mukaan uuden asiakkaan hankkiminen on noin viisi kertaa kalliimpaa kuin vanhan asiakkaan pitäminen. Tyytyväinen asiakas kertoo hyvät kokemuksensa noin kolmelle henkilölle. Näistä voidaan todeta, kuinka tärkeä tyytyväinen asiakas ja pysyvä asiakassuhde ovat liikkeelle.

12.2 Korjaamotestit lehdistössä

Tekniikan Maailma julkaisee vuosittain alkukesästä korjaamotestin. Arvosteltavia kohteita on korjaamohenkilöiden asiakaspalvelu ja huollon tekninen suorittaminen. Testiautoon valmistellaan etukäteen tarkastuskohteita, jotka kuuluvat suoritetta-

vaan huoltoon. Asiakaspalvelu arvostellaan huoltoajan varaamisesta aina auton luovutukseen asti. Tällaisilla testeillä on suuri vaikutus asiakaskuntaan. (Perhoniemi 2008, 9.)

12.3 Maahantuojan korjaamotestit

Korjaamotesti on maahantuojan ja valmistajan ulkopuolisella taholla teettämä korjaamokäynti, jossa arvostellaan kolme eri osiota: asiakaspalvelu (huollon ydinprosessi), asiakasreklamaatio (teknisen tiedotteen löytäminen) ja tekninen osio (vikojen korjaus). Volkswagenilla ja Audilla testejä on yksi vuodessa. Jokainen osio testistä on läpäistävä, jotta testituloksella hyväksytään. Jos testiä ei läpäise, seuraa uusintatesti kolmen kuukauden sisällä. Saman osion kolmen peräkkäisen epäonnistumisen jälkeen liikkeen johtajan ja korjaamopäällikön tulee esittää toimintasuunnitelma muutoksista maahantuojalle. (Nyholm 2012, 22–25.)

12.3.1 Asiakaspalveluosio

Asiakaspalveluosiossa mitataan huollon ydinprosessin hallitsemista. Läpäisyraja on 90 % / 100 %. Osio on jaettu vielä neljään aliosioon, joista jokainen on painotettu eri osuuksilla (Taulukko 4). Jos lisätöitä ilmenee huollon aikana (= työ laajenee) ja niiden suorittamiseen saadaan lupa asiakkaalta, painoarvot muuttuvat hieman yllä olevan taulukon mukaisesti. Asiakkaalle tulee perusteella seuraukset, jos lisätöitä ei saa suorittaa. (Nyholm 2012, 11–15.)

Taulukko 4. Asiakaspalveluosion painottuminen (Nyholm 2012).

Osio	Aihe	Painoarvo työn laajentumisen kanssa	Painoarvo ilman työn laajentumista
A	Ajanvaraus	25 %	25 %
B	Ajoneuvon vastaanotto / valmistautuminen	40 %	42,50 %
C	Työn laajeneminen ajanvarauksen jälkeen	5 %	Ei laajennusta
D	Ajoneuvon nouto / laskutus.	30 %	32,50 %

12.3.2 Tekninen osio

Autossa on neljä vikakohdetta, jotka kuuluvat autoon tehtävän määräaikaishuollon huoltotaulukon tarkastuskohteisiin. Vikakohteista yksi on 15 pisteen arvoinen ja kolme kohteista on 30 pisteen arvoisia. Läpäisyraja on 90 pistettä, ja maksimipistemäärä 105 pistettä. Pienemmän pistearvon vikakohteet ovat yleensä yksinkertaisia ja pieniä vikoja, kuten nestepintojen vajauksia tai rengaspaineiden vajavuuksia. Suuremman pistemäärän kohteet ovat hieman isompia puutteita, kuten pala-neita sulakkeita tai kuivia saranoita. (Nyholm 2012, 3-5.)

12.3.3 Asiakasreklamaatio-osio

Kaikissa testiautoissa on teknisen tiedotteen mukainen vika tai ominaisuus. Tiedotteet löytyvät tehtaan ElsaPro-järjestelmän avulla. Kyseinen tekninen tiedote on löydettävä ja esitettävä sen mukainen ratkaisu asiakkaalle. Mikäli tiedotetta ei löydy, seurauksena on automaattisesti osuuden hylkääminen. Samalla koko testitulos on hylätty. (Nyholm 2012, 17.)

13 HUOLLON YDINPROSESSI IISALMEN AUTOTALO LAAKKOSELLA

Autotalo Laakkonen Oy:n Iisalmen toimipisteessä työskentelee kaksi henkilöä Audin ja Volkswagenin työnvastaanotossa. Toinen huoltoneuvojista hoitaa pääsääntöisesti Audien ja toinen Volkswagen-hyötyajoneuvojen huoltoprosessit. Lisäksi molemmat huoltoneuvojat huolehtivat tasapuolisesti Volkswagen-henkilöautoihin liittyvät työnjohdolliset työt. Huoltoneuvojen työpisteet sijaitsevat vierekkäin, ja tilanjakajana on pöytien levyinen väliseinä. Molemmilla henkilöillä on alaisinaan kolme mekaanikkoa. Työtilauksen perustamista ja monia muita korjaamon toimintaan liittyviä toimintoja hallitaan Automaster-etätyöpöydän ohjelmien avulla.

Seuraavaksi esitellään lyhyesti Iisalmen Laakkosen huollon ydinprosessin vaiheet, joita on vertailtu Audin ja Volkswagenin toimintamalleihin. Jokaisen kappaleen yhteydessä on raportoitu havaitut eroavaisuudet. Lisäksi ydinprosessin eri vaiheiden yhteyteen on kerätty ehdotuksia toiminnan parantamiseksi.

13.1 Ajanvaraus

Iisalmen Laakkosen ajanvarauksista noin 20–30% hoidetaan ulkopuolisen Call Center -palvelun kautta. Huoltoneuvojat hoitavat loput ajanvaraukset. Prosenttijauma on laskettu erillisessä tutkimuksessa vuoden 2012 Volkswagen-henkilöautoille varattujen aikojen perusteella. Molemmat huoltoneuvojat ovat tavoitettavissa samasta huollon puhelinnumerosta, mutta kummallekin on omat suorat puhelinnumerot. Asiakkaille jaetaan pääsääntöisesti Call Center -palvelun numeroa, mutta myös huoltoneuvojen yhteistä numeroa. Monella asiakkaalla on tallessa huoltoneuvojen suorat numerot ajalta, jolloin ne olivat yleisessä jaossa. Call Center ei hoida Audien ajanvarauksia, vaan ne kaikki menevät huoltoneuvojen kautta. Mikäli huoltoneuvoja ei vastaa puheluun 20 sekunnin kuluessa, siirtyy puhelu autosihtereille keskuskeskseen. He ohjaavat puhelun ensisijaisesti Call Center -palveluun. Jos kyseessä on jo huollossa olevasta autosta tai Audiin liittyvästä asiasta, puhelu käännetään huoltoneuvojille. Ohi menneestä puhelusta jää merkintä huoltoneuvojen yhteiseen ”ylivuotolistaan”, jonne tallentuu puhelinnumeron lisäksi

asiakkaan mahdollisesti jättämä viesti. Laakkosen tapa toimia puhelinkeskusteluissa eroaa hieman Audin ja Volkswagenin huollon ydinprosesseissa esitetyistä ohjeistuksista. Asiakkaalle ei tarjota takuuarmaa soittoa puolen tunnin sisällä, mikäli asiakas ei saa huoltoneuvojaan tai Call Center -palveluun yhteyttä.

Parannusehdotuksena tähän on se, että jokaiseen puheluun vastataan ympäröivästä tilanteesta riippumatta. Jos puheluun vastaava henkilö ei pysty auttamaan asiakasta välittömästi, hän pyytää asiakkaalta oleelliset auto- ja henkilötiedot ja tarjoaa soittamista takaisin puolen tunnin sisällä. Näin asiakas saa yhteyden ensimmäisellä soittokerrallaan liikkeeseen, mikä lisää asiakastyytyväisyyttä. Mikäli asiakas saa yhteyden esimerkiksi vasta kolmannella yrittämällä tai hänelle soiteetaan takaisin neljän tunnin kuluttua ensimmäisestä yhteydenotosta, vaikuttaa se negatiivisesti asiakastyytyväisyyteen. Asiakkaille ei tule enää jakaa huoltoneuvojien suoria numeroita, kuten Volkswagenin huollon ydinprosessissa on ohjeistettu. Puhelut on helpoin hoitaa keskuksen kautta keskitetysti, jolloin keskus ohjaa puhelut oikeille henkilöille. Mikäli tavoiteltava henkilö on varattu, keskus ottaa asiakkaalta soittopyynnön. Nykyisellä Iisalmen Laakkosen henkilökunnan määrällä edellä mainittu toimintatapa ei ole mahdollista, vaan se vaatisi yhden henkilön lisää hoitamaan puhelinliikennettä. Kyseinen henkilö voisi myös perustaa tarvittaessa auto- ja asiakastietoja uusille asiakkaille, mikä vähentää huoltoneuvojilta yhden työvaiheen ja helpottaa samalla heidän työkuormaansa. Myös tämä toimintamalli on esitetty Volkswagenin huollon ydinprosessin ohjeistuksessa, ja sen ottaminen käyttöön Iisalmen Laakkosella on suositeltavaa.

Ajanvarausprosessi etenee Iisalmen Laakkosella täysin Volkswagenin ja Audin prosessien mukaisesti (Huollon ydinprosessi VW 2006; Audi Top Service 2008b). Huoltoneuvoja varmistaa asiakkaan ja auton tiedot sekä kirjaa asiakkaan toiveet ylös sähköiselle työtilaukselle. Määräaikaishuoltojen ajanvarauksissa käytetään paljon suunnittelemaani ajanvarauspohjaa (Kuvio 14). Sitä käytettäessä kopioidaan koko teksti yhden työtilauksen rivin taakse, josta sen saa esille hiiren tuplaklikkauksella. Työmääräyksellä ja laskulla teksti näkyy kuviossa näkyvällä tavalla. Yksi yhteisesti suunniteltu pohja on käytössä paljon, mutta jokaisella huoltoneuvojalla on tapana joskus soveltaa sitä tai käyttää kokonaan omaa tyyliä. Lisäksi Call Center -palvelun ajanvaraajat käyttävät omaa yhtenäistä tyyliään. Call Centerin

ajanvarauksissa jokainen huoltoon liittyvä tekstinpätkä on omalla rivillään. Molemmissa ajanvaraustavoissa luvat lisätöihin kysytään ajanvarauksen yhteydessä samalla tavalla (Kuviot 15 ja 16).

1) longlife-huolto

2)

3)

4)

*ENNAKKOTARKASTUS:

*AUTON PÄÄLTÄPESU: harjallinen/harjaton

*VARAOSAT: huollon osat +

*YHTEYSHENKILÖ:

*KAMPANJAT:

*TEKNISET TIEDOTTEET:

*DISS:

*SIJAIKULKUNEUVO (esim. vuokra-auto):

*KUSTANNUSARVIO:

*HUOLLON ARVIOITU KESTO:

*TOIVOTTU VALMISTUMISAIKA:

*MAKSUTAPA: käteinen/lasku

*TYÖN VASTAANOTTAJA:

*TXT-muistutus (huoltovihko mukaan):

*LIIKKEEMME SIJAINTI?: Marjahaankierto 9

*HUOLTOLUETTELO TULOSETTUNA?:

Kuvio 14. Ajanvarauspohja (Autotalo Laakkonen Oy).

Lisää paketti

Paketti: LISÄMYNTI

Paketin nimike: LISÄMYNTI

Summa: 0,00

Myyjä: ELLON

Varasto: 1

Anna varaosille asiakaskohtaiset alennukset

Perusta ghmäksi

Rivejä ei tulosteta

Liitännäispaketit

	Paketti	Paketin nimike	Summa	Valittu
	CC 101 KYLLÄ SULAT	KYLLÄ SULAT	0,00	<input type="checkbox"/>
	CC 102 EI SULAT	EI SULAT	0,00	<input type="checkbox"/>
	CC 111 KYLLÄ LASINPESUNESTE	KYLLÄ LASINPESUNESTE	0,00	<input type="checkbox"/>
	CC 112 EI LASINPESUNESTE	EI LASINPESUNESTE	0,00	<input type="checkbox"/>
	CC 121 KYLLÄ POLTTIMOT	KYLLÄ POLTTIMOT	0,00	<input type="checkbox"/>
	CC 122 EI POLTTIMOT	EI POLTTIMOT	0,00	<input type="checkbox"/>
	CC 131 KYLLÄ JARRUHUOLTO	KYLLÄ JARRUHUOLTO	0,00	<input type="checkbox"/>
	CC 132 EI JARRUHUOLTO	EI JARRUHUOLTO	0,00	<input type="checkbox"/>

Ohje

Kuvio 15. Lisätöiden kysyminen (Autotalo Laakkonen Oy).

Yhteystiedot	Tapahtuma	Rivit (21)	Ajanvaraus	Sijaisauto	Nouto ja palautus
T	Myyjä	Nimike			
x	ELLON = ELMO LÄNG	JOB: 1,			
x					
x		Ei pyyhkijän sulkia.			
x		Ei Lasinpesunestettä.			
x		Palaneita polttimeita ei saa vaihtaa.			
x		Ei ilmastoinnin huoltoa.			
x		Polttoainejärjestelmän puhdistusaine 33 €.			
x		Lisäysöyjä mukaan autoon.			
x		-			
x	ELLON = ELMO LÄNG	JOB: 2, Määräaikaishuolto 30 tkm / 2 vuotta (QG1) / 8E-2A-000001 -> (8E201BFB0903)			
t	ELLON = ELMO LÄNG	01090000, 1, 101, Tark.h.+öljynv. (joust.)			
v	ELLON = ELMO LÄNG	99100, 99, ONGELMAJÄTEMAKSU, 694			
v	ELLON = ELMO LÄNG	068115561F, 01, ÖLJYNSUODATIN TURBO, 510			

Kuvio 16. Lisätöiden lupien näkyminen työtilauksella (Autotalo Laakkonen Oy).

Ajanvaraustapojen karsiminen on suotavaa. Nyt on liian monta tapaa käytössä, mikä aiheuttaa sekaannusta huollon ydinprosessiin osallistuvien henkilöiden keskuudessa. Huoltoneuvojalla kuluu aikaa, kun hän tulkitsee toisen henkilön luomaa työtilausta. Mekaanikoille voi jäädä epäselväksi mitä kaikkea työtilauksen mukaan tulee tehdä, koska työtilausten muodot vaihtuvat usein. Näiden ongelmien lisäksi

varaosapalvelu saattaa varautua väärillä osilla tai jättää varautumatta kokonaan, jos työtilauksessa on epäselvyyksiä. Koska Call Center -palvelu käyttää samaa varaustapaa muidenkin Laakkosen toimipisteiden kanssa, sen toimintamallia on hankala lähteä muuttamaan. Vaihtoehtoiksi jää tällöin joko mukautuminen Call Centerin varaustapaan tai koko Call Center -palvelusta eroaminen. Eroamisen jälkeen kuukausittain säästyvillä rahoilla saisi osittain palkattua uuden henkilön esimerkiksi pelkästään hoitamaan ajanvarauksia.

Huoltoneuvojalla on tarjottavaan huollon ajaksi lähes kaikki ydinprosessissa mainitut liikkumismuodot (vuokra-auto, huollon sijaisauto, taksi, polkupyörä, auton nou- to- ja palautuspalvelu). Ainoastaan maksuton kuljetuspalvelu ja julkisen liikenteen matkaliput eivät ole käytössä. Liikkeen sijainti on havaittu pieneksi ongelmaksi, koska keskustaan on matkaa noin kolme kilometriä. Lähin ostoskeskus on City-market, joka löytyy noin kahden kilometrin päästä. Julkisia kulkuneuvoja kulkee noin puolentoista kilometrin päästä. Asiakkaille jää siis käytännössä vaihtoehtoiksi odottaa paikan päällä tai valita jokin edellä mainituista liikkumismuodoista. Ainoas- taan polkupyörä on näistä vaihtoehtoista ilmainen. Huollon sijaisauto on tarkoitet- tu joko vuokrattavaksi, uusintakorjauksien ajaksi tai erikoistapauksissa asiakkaan käyttöön veloituksetta. Asiakkaille on kuitenkin tarjolla odottelutila Veljekset Laak- konen Oy:n tiloissa, josta löytyy juoma-automaatti ja luettavaa.

Maksuttoman kuljetuspalvelun ottamista käyttöön lisälmen Autotalo Laakkosella on suositeltavaa. Asiakaspalautteen perusteella liikkeen sijainti on ongelma, ja odottamaan jääneelle asiakkaalle jo pari tuntiakin saattaa tuntua pitkästyttävältä. Sekä suullisesti että kirjallisesti saadussa palautteessa moni mainitsee heikon si- jainnin, huonot kulkuyhteydet keskustaan ja pitkästyttävän odottelun liikkeessä. Kuljetuspalvelun voisi toteuttaa esimerkiksi kaupungin taksiyritysten kanssa tai liikkeen sisäisenä vientipalveluna. Palvelun ei välttämättä tarvitsisi sisältää kyydi- tystä takaisin liikkeelle, vaan se toimisi pelkästään yksisuuntaisesti. Moni asiakas olisi tyytyväinen, että pääsee aamulla keskustaan töihin. Kyyditys voisi lähteä joka aamu tiettyyn kellonaikaan, ja se kulkisi yhtä ainoaa reittiä keskustaan. Myös Laakkosen henkilökunta voisi hoitaa kyyditykset liikkeen autolla. Kuljettajan toimen voisi suunnitella vaihtuvaksi viikon välein.

lisalmen Laakkosella huoltoneuvoja merkitsee hintatiedot työtilauksille lähes huollon ydinprosessien esittämällä tavalla. Määräaikaishuolloista ja osien vaihdosta annetaan ajanvarauksen yhteydessä vähintään kustannusarvio. Vianmääritysten yhteydessä kerrotaan veloituspereista, mutta maksimikustannuksista ei neuvotella. Tähän on suositeltavaa tehdä muutos siten, että huoltoneuvoja kirjaa työtilaukselle asiakkaan kanssa sovitut enimmäiskustannukset vianmääritykselle. Tämä voi olla esimerkiksi tunnin vianmääritys, josta aiheutuu kustannuksia 117,50 euroa. Jos vikaa ei saa tunnissa paikallistettua, huoltoneuvoja ilmoittaa tästä asiakkaalle ja pyytää lupaa lisätutkimusten suorittamiseen. Asiakkaalla on tällöin koko ajan tiedossa työn kokonaiskustannukset.

Laakkosella huoltoneuvoja tarjoaa asiakkaalle monesti vain ensimmäistä vapaata aikaa, vaikka huollon ydinprosessien mukaisesti mieluummin tulee tarjota vähintään kahta erillistä aikaa. Toimintamalliin on suositeltavaa tehdä sellainen muutos, että huoltoneuvoja tarjoaa asiakkaalle kahta vaihtoehtoista aikaa. Tällöin asiakas voi valita näistä itselleen sopivimman ajan. Lisäksi nykyään huoltoneuvoja sopii asiakkaan kanssa auton tuonti- ja noutoajoista harvoin, ja niitä ei kirjata missään vaiheessa ylös työtilaukselle. Ehdotan, että työtilaukselle merkitään auton tuontiajankohta ja asiakkaan toivoma valmistumisajankohta. Näin ollen korjaamon kapasiteetin hyödyntäminen onnistuu paremmin ja päivän työtilauksia voi tarvittaessa siirrellä mekaanikkojen välillä vapaammin. Esimerkiksi asiakkaan jättäessä auton koko päiväksi korjaamolle on mahdollista, että työ suoritetaan suunnitellun aamupäivän sijasta iltapäivällä. Huoltoneuvoja voi vielä merkitä työtilaukselle käsin tai sähköisesti asiakkaan toivoman valmistumisajankohdan silloin, kun asiakas on jo paikan päällä. Lisäksi tuonti- ja noutoajoja on suositeltavaa porrastaa, jotta asiakkaiden ei tarvitse odottaa liikkeessä turhaan.

lisalmen Laakkosella kampanjat tarkastetaan ainoastaan ajanvarauksen yhteydessä. Audin ja Volkswagenin huollon ydinprosesseissa on esitetty, että kampanjat tarkistettaisiin kolmesti ennen auton ottamista sisälle korjaamohalliin. Huoltoneuvojan pitää tarkastaa kampanjat myös ennakkovalmistelujen yhteydessä ja asiakkaan ollessa paikan päällä. Laakkosella on suotavaa ottaa ainakin yksi tarkastus lisää prosessiinsa. Huoltoneuvoja voi tarkastaa kampanjat esimerkiksi pari

päivää ennen varattua aikaa. Näin suoritettavia korjaamokampanjoita ei menisi ohi, ja uusintakäynneiltä vältyttäisiin.

13.2 Ennakointivaihe

Laakkosella huoltoneuvoja perustaa työtilauksen heti ajanvarauksen alkuvaiheessa sähköiseen muotoon, joten sitä ei tarvitse perustaa enää erikseen ennakointivaiheessa. Hän kirjaa työtilauksen samalla ajanvarausjärjestelmään, joten sitäkään ei tarvitse tehdä enää erikseen. Ennakointivaihe alkaa sen sijaan työtilauksen viimeistelyllä, mikäli huoltoneuvoja ei ole ehtinyt sitä ajanvarauksen yhteydessä tekemään. Hän tarkastaa ja hakee oikeat työvaiheet tilaukselle, kirjaa kaiken asiakkaan kanssa sovitun ylös ja luo tarvittaessa huoltoselosteen ennakkoon. Huoltoneuvoja tallentaa huoltoselosteen ja lisää sen PDF-muodossa työtilauksen tietojen taakse. Myös kampanjaohjeet tallennetaan samalla tavalla, mikäli autoon on avoinna suoritettavia kampanjoita. Mikäli työtilaus sisältää muita kuin määräaikaishuoltoihin liittyviä osia, huoltoneuvoja tulostaa ja toimittaa sen varaosapalvelun lokeroon. Työtilauksella tulee tällöin ilmetä selkeästi, mitä osia töiden suorittamiseen tarvitaan. Jos kyseessä on ainoastaan määräaikaishuolto, huoltoneuvojan ei tarvitse tulostaa työtilausta. Varaosapalvelu tarkastaa automaattisesti kaikki työtilaukset ja kerää osat valmiiksi viikkoa ennen määräaikaista. Vianmääritystapauksissa huoltoneuvoja konsultoi mekaanikkoa ennakointivaiheessa, jos hänen mielestään työhön voisi varautua joillain varaosilla. Lisäksi varaosapalvelu konsultoi mekaanikkoja laajempien korjauksien yhteydessä, jotta kaikki tarvittavat pultit, mutterit ja tiivisteet olisivat korjaushetkellä ennakoituina.

Työtilauksen perustamisessa, varaosien varaamisessa ja työhön ennakoimisessa ei ole paljoa parannettavaa, mutta joitakin pieniä parannuksia voi tehdä. Viikoittain järjestettävän ennakointipalaverin voi ottaa käytännöksi. Palaveriin osallistuu huoltoneuvoja, varaosamyymä ja mekaanikko. Palaverissa käytäisiin läpi tulevan viikon työtilaukset ja niihin ennakoiminen. Mahdolliset varaosa- ja työkalupuutteet pystyttäisiin havaitsemaan tässä vaiheessa. Lisäksi liian vähäinen ajan varaaminen johonkin työsuoritukseen voitaisiin huomata, ja varata asentajalle lisää aikaa työn suorittamiseen.

Jos autoon suoritetaan vianmääritys, tulisi tästä tehdä huollon ydinprosessien mukaan DISS-vikailmoitus ElsaPro-järjestelmän kautta. Laakkosella huoltoneuvoja tekee vikailmoituksen ainoastaan tapauksissa, jolloin tarvitaan joko maahantuojan apua tai auto on takuunalainen. Jos autoon suoritettavat toimet menevät takuuseen, huoltoneuvojan on pakko tehdä DISS-vikailmoitus. Muuten takuun anominen ei ole mahdollista. Vikailmoitukset tehdään tällä hetkellä hyvin Laakkosella, eikä muutoksille ole tarvetta. Jos autolla ei ole takuuta voimassa, ei ole tarpeellista koodata DISS-vikailmoitusta. Ainoastaan lisätietoa tarvittaessa ilmoituksen tekeminen on aiheellista.

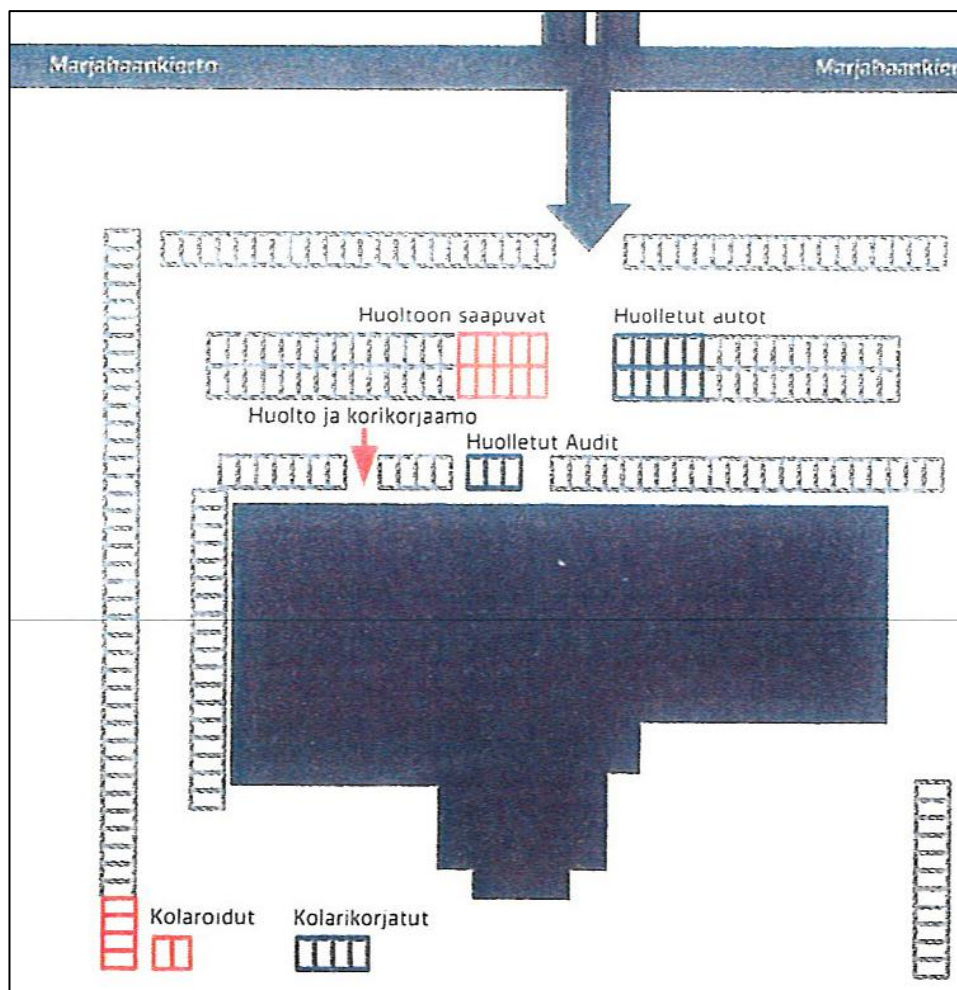
lisalmen Laakkosella huoltoneuvoja tarkastaa viimeistään ennakointivaiheessa auton huoltohistorian, ellei ole sitä jo tehnyt ajanvarausvaiheessa. Huoltohistorias- ta voi löytyä merkintöjä suorittamattomista korjauskehotuksista. Audin ja Volkswa- genin huollon ydinprosessien mukaan korjaushistoria tarkastetaan tässä vaihees- sa ja lisätöiden suorittamisesta kysytään asiakkaalta vasta vastaanottovaiheessa. Kysymisen voi suorittaa jo ajanvarauksen yhteydessä, koska usein korjauskeho- tuksien korjaamiseen tarvittavat varaosat ovat tilaustavaraa. Vastaanottovaihees- sa kysyttäessä on jo liian myöhäistä. Vaikka asiakas antaisi korjausluvut puutteille, niin ilman varaosia työt ei onnistu. Viimeistään korjaushistoria tulee kuitenkin tar- kastaa ennakointivaiheessa, ja asiakkaalle soitetaan tarvittaessa. Volkswagenin huollon ydinprosessien mukaisesti edellisessä huollossa havaitut puutteet pitää kirjata työtilaukselle ylös. Tämän tavan ottaminen käyttöön on suositeltavaa myös lisalmen Laakkosella, jolloin autoon suorittamatta jääneet korjaukset tulevat aina mainituiksi auton ollessa huollossa.

Koska Laakkosella huoltoneuvoja kirjaa kaikki asiat tietokoneelle, ei erillistä työ- kuorta tarvita. Sekä Volkswagenin että Audin huollon ydinprosessien mukaan kaikki asiakirjat tulee kerätä ajanvarauksesta lähtien yhteen työkuoreen, jota täy- dennetään eri huollon ydinprosessin vaiheissa. Laakkosella huoltoneuvoja tulostaa työmääräyksen, huoltoselosteen ja kampanjaohjeet vasta asiakkaan ollessa pai- kalla, jonka jälkeen asiakirjat laitetaan muoviseen työkuoreen. Tämä on toimiva tapa, jota ei tarvitse lähteä muokkaamaan. Jos asiakas ilmoittaa paikalla ollessaan lisätöiden tarpeesta, huoltoneuvoja voi kirjata ne työtilaukselle siististi ennen tulos-

tamista. Lisäksi tietokoneella tuotettu teksti on useasti käsin kirjoitettua selkeämpää sekä asiakkaalle että mekaanikolle.

13.3 Työn vastaanotto

Koska vastaanottovaihe alkaa jo asiakkaan ajaessa autoliikkeen pihaan, täytyy kaikkien opasteiden olla selkeitä. Iisalmen Laakkosen pihamaa on olemukseltaan hieman sekava. Opasteita on huoltoon tuleville autoille, mutta ne eivät ole riittävän selkeitä ja suuria. Huoltoon saapuville ja huolletuille autoille on omat pysäköinti-alueensa (Kuvio 17). Myös huolletuille Audeille on varattu kolme paikkaa. Koska rakennuksen toisessa päässä sijaitsee Veljekset Laakkonen Oy:n tiloissa Škodan, Opelien, Mazdan ja Peugeotin huolto, ja se aiheuttaa sekavuutta puutteellisten opasteiden takia. Huolto- ja varaosapalveluihin opastavat kyltit löytyvät rakennuksen seinästä. Rakennuksen ja pihan kokoon verrattuna ne ovat kuitenkin liian pienellä tekstillä. Päivittäin kummallekin puolelle rakennusta eksyy asiakkaita, joiden tarpeisiin soveltuvat palvelut löytyvät toisesta päästä rakennusta. On suositeltavaa, että Iisalmen Laakkosen pihaan asennetaan suuret ja selkeät opasteet. Asiakkaiden aika ei mene tällöin harhailuun, eikä heidän esimerkiksi tarvitse jonottaa väärään huoltopalveluun autoa tuodessaan.



Kuvio 17. Pysäköintipaikkojen jakautuminen (Autotalo Laakkonen Oy).

Toinen huoltoneuvojista ottaa asiakkaan vastaan hänen saapuessaan huoltopalveluihin. Palveleva huoltoneuvoja valikoituu asiakkaan auton merkin ja tyypin mukaan. Asiakas saattaa joutua odottamaan yli viisi minuuttia aamu- ja iltapäiväruuhkan aikaan, jolloin suurin osa päivän asiakkaista on paikalla. Muihin aikoihin jonotusaika on minimaalista. Huoltoneuvoja avaa työtilauksen tietokoneelta asiakkaan nimen tai auton rekisterinumeron perusteella. Jos asiakkaalla on jotain lisättävää tai tarkennettavaa työtilaukselle, huoltoneuvoja lisää sen työtilaukselle ennen tulostamista. Huoltoneuvoja ei kysy asiakkaalta auton sijaintia, vaikka Audin ja Volkswagenin huollon ydinprosessien mukaisesti sijainti pitää löytyä työmääräykseltä. Muuten työn vastaanotto etenee huollon ydinprosessien mukaisesti. Huoltoneuvoja antaa asiakkaalle lopuksi kopion työmääräyksestä, jota vastaan asiakas saa autonsa huollosta.

Aamu- ja iltapäiväruuhkien vähentämiseksi vastaanotto- ja luovutusaikoja voi yrittää porrastaa. Huoltoneuvoja voi pyytää asiakkaita tuomaan auton paikalle jo huoltoa edeltävänä päivänä. Huoltopalvelujen aukeamisaikaa voi myös aikaistaa alkavaksi kello 7.30. Nykyään liikkeen ovet saatetaan avata jo klo 7.00 aikoihin, vaikka huollon henkilökuntaa ei ole vielä paikalla. On suositeltavaa, että ovet avattaisiin yhdenmukaisesti tiettyyn aikaan aamulla. Tällöin asiakasta vastassa olisi henkilökuntaa, eikä asiakkaan tarvitsisi odotella tyhjän huoltotiskin edustalla. Myös autojen luovutuksia voi porrastaa täsmällisillä noutoajoilla, jolloin ruuhkaa ei muodostuisi huoltopalveluiden sulkemisen aikaan. Lisäksi huoltoneuvoja voi merkitä huoltoon tulevan auton sijainnin jo käytössä olevaan paikoituslappuun (Kuvio 17). Näin mekaanikko löytää auton nopeammin laajalta pihamaalta. Nykyään ainoastaan mekaanikko merkitsee lappuun huolletun auton sijainnin.

13.4 Saapumistarkastus

Audin ja Volkswagenin huollon ydinprosessien mukaan huoltoneuvojan tulee tarjota saapumistarkastusta jokaisen korjaamokäynnin yhteyteen. Tämä tarkoittaa vähintään auton tarkastamista ulkoilmassa. Vianmääritystapauksissa mekaanikon on tarvittaessa hyvä käydä koeajolla asiakkaan kanssa. Tällöin vika saadaan paikallistettua paremmin. Harvalla korjaamolla on kuitenkin resursseja tarkastaa jokaista korjaamoon saapuvaa ajoneuvoa. Tällä hetkellä ainoastaan Audien määräaikaishuoltojen yhteydessä tulee tarjota saapumistarkastusta. Iisalmen Laakkosellakin huoltoneuvoja tarjoaa asiakkaalle saapumistarkastusta jokaisen Audin määräaikaishuollon yhteydessä. Lisäksi hän saattaa tarjota käymistä auton luona asiakkaan ollessa paikan päällä, mikä auttaa vikakohteen hahmottamisessa.

Saapumistarkastusta voi alkaa tarjoamaan useammin asiakkaille varsinkin vianmääritysten yhteydessä. Myös mekaanikkojen asiakkaan kanssa suorittamia koeajoja tulee lisätä, mikä auttaa hahmottamaan asiakkaan kuvailemaa vikaa. Kuitenkin vähintään huoltoneuvojan tulee käydä koeajolla asiakkaan kanssa ja todeta vika. Koeajon voi suorittaa jo ajanvarauksen yhteydessä tai hyvissä ajoin ennen korjaamokäyntiä. Näin toimiessa varaosia voidaan ennakoida jo ensimmäiselle käyntikerralle, uusintakäynnit vähenevät ja asiakastyytyväisyys kasvaa.

13.5 Auton huoltotöiden suoritus

lisalmen Laakkosella on asiantuntevat ja osaavat mekaanikot automerkkien huoltoon. Mekaanikot suorittavat korjaukset ja huollot korjausohjeiden ja autovalmistajien vaatimusten mukaisesti. Aivan kaikkia erikoistyökaluja ei löydy korjaamolta, mutta nekin on saatavilla enimmillään kahden päivän toimitusaikataululla muilta Laakkosen toimipisteiltä. Audi- ja Volkswagen-mekaanikkojen osaamisalueet ja kaantuvat oheisen taulukon (Taulukko 5) mukaisesti. Lisäksi samassa korjaamotilassa työskentelee viisi Veljekset Laakkosen automerkkien mekaanikkoa.

Taulukko 5. Mekaanikkojen osaamisalueet.

Mekaanikon huoltamat merkit	Osaamisalueet
Audi, Volkswagen (ha*)	Vianmääritykset, määräaikaishuollot (Audi), kaikki muut toimenpiteet (Audi)
Audi, Volkswagen (ha)	Vianmääritykset, määräaikaishuollot (Audi), kaikki muut toimenpiteet (Audi)
Audi, Volkswagen (ha)	Kaikki toimenpiteet
Volkswagen (ha), Audi, (Skoda)	Määräaikaishuollot ja pienet korjaukset
Volkswagen (hya**)	Kaikki toimenpiteet
Volkswagen (ha & hya)	Kaikki toimenpiteet

*ha = henkilöauto, **hya = hyötyajoneuvo

Yhteistyötä mekaanikkojen kesken voisi lisätä. Huoltoneuvojat voivat rohkaista mekaanikkoja toimimaan enemmän yhdessä. Jos mekaanikolla on korjauksen yhteydessä jotain epäselvää, hänen pitää pystyä kysymään kollegoiltansa apua. Huoltoneuvoja voi myös jaotella työtilauksen eri osuudet esimerkiksi kahden mekaanikon suoritettavaksi. Esimerkiksi toinen mekaanikoista suorittaa määräaikaishuollon ja toinen sähköisen vianetsinnän. Lisäksi on suositeltavaa, että kaikki mekaanikot alkavat kirjata työtilaukseen liittyvät havainnot käsin kirjaamisen lisäksi myös sähköiseen muotoon. Nykyään kyseinen toimintamalli on käytössä kahdella mekaanikolla. Tällöin huoltoneuvojan ei tarvitse kirjata kaikkea uudestaan laskulle, mikä vähentää auton luovutuksen valmisteluun käytettyä aikaa. Lisäksi huoltoneuvojan ei tarvitse tulkita mekaanikon käsin kirjoitettua tekstiä, jolloin väärinymmärr-

rykset ja tiedonkulun katkeamiset vähenevät. Mekaanikko voi myös vastata DISS-vikailmoitusten täydentämisestä ja tarvittaessa uuden vikailmoituksen tekemisestä. Mekaanikko osaa kuvailla tekemänsä toimenpiteet ja tarvitsemansa lisäinformaation parhaiten, eikä vikailmoituksen sisältö pääse muuttumaan matkalla. Tämä on samalla pois huoltoneuvojen kuormasta ja he voivat keskittyä asiakkaiden kanssa toimimiseen.

Yhtenä ongelmakohtana Iisalmen Laakkosella on se, että töitä varataan jonkin verran väärille mekaniikoille. Työ voi olla laadultaan mekaanikon osaamisalueen ulkopuolella. Pahimmassa tapauksessa työ saattaa olla varattu väärän merkin mekaanikolle. Tällöin uusintakorjauksen vaara on suuri, koska mekaanikko tekee töitä ilman kunnollista merkkituntemusta. Työssä kestää myös normaalia pidempään, koska mekaanikko joutuu turvautumaan enemmän korjausohjeisiin ja etsimään tarvittuja erikoistyökaluja pidempään. Tämä vaikuttaa heikentävästi korjaamon tuottavuuteen. On vahvasti suositeltavaa, että työt varataan mekaanikojen huoltamien merkkien ja osaamisalueiden mukaan. Mekaanikolla on suuresti motivaatiota, kiinnostusta ja osaamista omaa merkkiään kohtaan. Uusintakorjauksia saa myös vähennettyä, koska väärin suoritettut korjaukset vähenevät.

13.6 Laadunvalvonta

Iisalmen Laakkosella laadunvalvonnasta vastaa suorapalvelun mekaanikko. Huoltoneuvojat eivät tee ollenkaan laaduntarkkailua. Keskimäärin tarkastettavia autoja on yksi päivässä, joten läheskään kaikkia huollettavia autoja ei tarkasteta. Laadunvalvonnassa havaitut puutteet merkataan ylös, ja niistä annetaan palautetta huoltoneuvojille. Laadunvalvonta toimii siis samalla sisäisenä korjaamotestinä. Huollon suorittava mekaanikko liimaa seuraavasta huollosta kertovan tarran, vaikka huollon ydinprossien mukaan se kuuluu laatupäällikön toimenkuvaan. Toisaalta huoltolomakkeissa mainitaan, että tarran liimaaminen on yksi mekaanikon suorittamista työvaiheista.

Laadunvalvonta on suositeltavaa ottaa laajemmassa mittakaavassa käyttöön Iisalmen Laakkosella. Huoltoneuvoja voi käydä ainakin pintapuolisesti tarkastamassa huolletun auton. Samalla hän voi tarkastaa konepellin alta, ettei merkkejä nes-

te- tai öljyjäljistä ole. Jos jalkamatot ovat hiekkaiset tai lumiset, huoltoneuvoja voi kopauttaa matot puhtaiksi. Lisäksi hän voi katsoa, että huoltovälinäyttö on nollattu huollon yhteydessä. Suorapalvelun mekaanikko voi suorittaa sisäistä laaduntarkkailua hieman nykyistä laajemmalla otannalla, jotta mahdolliset puutteet tulevat esille. Laadunvalvonnan avulla saadaan asiakastytyväisyys kasvamaan, uusintakäynnit vähenemään ja työn laatu mahdollisimman virheettömäksi.

13.7 Valmistelevat toimenpiteet

lisalmen Laakkosella huoltoneuvoja valmistelee laskun huollon ydinprosessien mukaisesti sen jälkeen, kun mekaanikko on luovuttanut työmääräyksen asiakirjoineen hänelle. Kun lasku on valmis, huoltoneuvoja tulostaa siitä kopion työmääräyksen yhteyteen liitettäväksi. Samalla hän ilmoittaa asiakkaalle auton valmistumisesta joko tekstiviestillä tai soittamalla. Huoltoneuvoja ei siis tulosta varsinaista laskua, vaan työmääräystä voi tarvittaessa vielä muokata. Hän käy asiakkaan kanssa laskun läpi tulostamansa kopion avulla. Mikäli asiakas hyväksyy laskun sisällön ja loppusumman, huoltoneuvoja tulostaa varsinaisen laskun maksettavaksi.

lisalmen Laakkosen huoltopalveluissa voitaisiin ottaa käyttöön toimintamalli, jossa huoltoneuvoja tulostaa lopullisen laskun jo valmisteluvaiheessa valmiiksi. Tämä nopeuttaa auton luovutustilannetta ja vähentää joidenkin asiakkaiden kanssa ilmenevää hinnan tinkimistä. Mikäli laskussa on havaittavissa virhe, huoltoneuvoja luonnollisesti korjaa laskun oikeaksi. Kun lasku vastaa annettua kustannusarviota, asiakas hyväksyy laskun. Lisäksi huolenpitosopimus-, yritys-, ja leasing-asiakkaille huoltoneuvoja voi tulostaa laskusta kopion, jota hän voi tarjota autoa noutavalle asiakkaalle.

13.8 Auton luovutus ja laskutus

Huoltoneuvoja pyytää asiakkaalta työmääräyksen kopion, jota vastaan auto luovutetaan. Jos asiakkaalla ei ole kopiota, niin hänen tulee esittää vakuuttavat todisteet auton nouto-oikeudesta. Huoltoneuvoja käy asiakkaan kanssa läpi auton luovu-

tus- ja laskutusvaiheet huollon ydinprosessien edellyttämällä tavalla. Vaihdettuja ja viallisia osia säilytetään harvoin huoltotiskin lähetyvillä. Jos asiakas haluaa nähdä vanhan osan, huoltoneuvojan täytyy lähteä etsimään sitä korjaamohallista. Pahimmassa tapauksessa osa saattaa löytyä vasta roskalavalta. Huollon ydinprosesseissa suositellaan, että huoltotyöntekijän on hyvä saattaa asiakas huolletun auton luokse. Lisälmen Laakkosella huoltoneuvoja käy huolletun auton luona asiakkaan kanssa todella harvoin.

Huoltoneuvojat voisivat käydä useammin lävitse suoritettut huolto- ja korjaustointenpiteet asiakkaan auton luona. Näin tulee toimia varsinkin suurempien remonttien yhteydessä. Huoltoneuvoja voi tällöin näyttää asiakkaalle konkreettisesti, mitä kaikkea autolle on tehty. Jos huoltoneuvoja on käynyt asiakkaan kanssa koeajolla ennen korjausta, tulee heidän suorittaa koeajo myös huollon jälkeen. Lisäksi on suositeltavaa, että varsinkin vianmäärittystapauksissa vaihdetut vialliset osat säilytetään ja näytetään asiakkaalle auton luovutuksen yhteydessä. Vialliset osat voisi kerätä kootusti yhteen paikkaan päivän ajaksi, josta ne olisi nopea noutaa asiakkaan nähtäville. Osat merkittäisiin auton rekisterinumeroilla. Vanhat osat voi viedä roskalavalle esimerkiksi kerran viikossa.

14 YHTEENVETO

Työn tarkoituksena oli kehittää lisälmen Laakkosen huollon ydinprosessia ja verrata sitä Audin ja Volkswagenin huollon ydinprosesseihin. Tavoitteina oli parantaa huoltopalveluiden toimintaa yleisellä tasolla. Toiminnan parantuessa myös asiakastyytyväisyys kasvaa ja uusintakäyntien määrä vähenee. Maahantuoja ja auton valmistaja seuraavat kuukausittain autokorjaamoiden toimintaa näiden kahden mittarin tiimoilta. Lisäksi työhön liittyen suunniteltiin uuden huoltoneuvojan kouluttamista varten opetusmateriaali, jotta rekrytoitujen perehdyttämis- ja oppimisvaihetta saa lyhennettyä. Opetusmateriaalille on tarvetta, koska lisälmen Laakkosella ei ole käytössä ohjelmien käyttöä opastavaa yhtenäistä opasta.

Opinnäytetyö antaa kattavan kuvan huoltoneuvojan toimenkuvasta ja toimimisesta asiakaspalvelutehtävissä autoliikkeen huollossa. Huollon ydinprosessin eri vaiheet on käsitelty hyvin tarkasti Audin ja Volkswagenin näkökulmasta. Koska kyseessä ovat saksalaiset toimintamallit, kaikki ohjeistukset eivät välttämättä sovellu suomalaisessa autokorjaamossa käytettäväksi. Tämä on otettu huomioon parannusehdotuksia ja ohjeistuksiani miettiessä.

lisälmen Laakkosen toiminnasta löytyi parannettavaa jokaisessa huollon ydinprosessin vaiheessa. Parannusehdotukset perustuvat työssä tutkittuun materiaaliin, kokemuksiin lisälmen Laakkosen huoltoneuvojana ja havaintoihin Helsingin Audi Centerillä. Suuria puutteita ei havaittu, mutta kehitettävää on pienissä asioissa. Pienillä muutoksilla on mahdollista saada suuria muutoksia asiakastyytyväisyydessä ja saavutetussa rahallisessa tuloksessa.

Tehdyllä opetusmateriaalilla saadaan todennäköisesti lyhennettyä uuden huoltoneuvojan koulutukseen käytettyä aikaa. Nykyään Laakkosella toimitaan siten, että uusi työntekijä seuraa parin viikon verran huoltoneuvojan takana toimintaa. Tänä aikana hän mahdollisesti opettelee uusien ohjelmien käyttöä. Parin viikon opettelu- ja jaksen jälkeen uusi työntekijä aloittaa varsinaisen työntekijän ja asiakkaiden kanssa toimimisen. Hän kuitenkin joutuu kyselemään vähän väliä apua vanhemmilta kollegoiltaan, koska opittavaa on todella paljon. Jos uusi työntekijä perehtyy itseopiskelumateriaaliin ajatuksen kanssa, hänellä on varmasti paremmat mahdollisuudet itsenäiseen toimimiseen kuin nykyisen mallin mukaisesti toimiessa.

LÄHTEET

- Audi Service Key. 2013. [Verkkosivu]. Spire Automotive. [Viitattu 23.4.2013]. Saatavana: <http://www.m25audi.co.uk/servicing/service-key.html>
- Audi Top Service. 2008a. Huoltopalvelujen johtaminen. Saksa.
- Audi Top Service. 2008b. Prosessit ja toimintatavat käsikirja. Saksa
- Audi Top Service. 2011. Q-Checklist. [Excel-taulukko]. [Viitattu 11.4.2013]. Saatavana VV-Extranet -palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Autotalo Laakkonen Oy, Iisalmi. Ei julkaisuaikaa. Korjaamossa käytettävät omat lomakkeet ja painetut materiaalit.
- Huollon ydinprosessi VW. 2006. Itseopiskeluohjelma. Huoltokoulutus.
- Kuisma, J. 2011. GNB 001 – Huollon valmennus. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: VV-Auto Group Oy. Koulutusmateriaali. [Viitattu 14.4.2013]. Saatavana Group Training Online-palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Kuisma, J. 2012a. Kouluttaja. VV-Auto Group Oy. Koulutusmateriaali. GNA 002 Myynti ja markkinointi -koulutus 23.10.2012 Helsinki.
- Kuisma, J. 2012b. Kouluttaja. VV-Auto Group Oy. Koulutusmateriaali. GNA 003 P. O Asiakaspalvelu -koulutus 27.3.2012 Helsinki.
- Nyholm, Juha. 2012. Audi korjaamotestit 2012. [Verkkajulkaisu]. Koulutusmateriaali. [Viitattu 10.4.2013]. Saatavana VV-Extranet -palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Perhoniemi, K. 2008. ATA 100 Huoltokoulutus. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: VV-Auto Group Oy. Koulutusmateriaali. [Viitattu 16.4.2013]. Saatavana Group Training Online -palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Perhoniemi, K. 2011. VTA 100 Huoltokoulutus. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: VV-Auto Group Oy. Koulutusmateriaali. [Viitattu 17.4.2013]. Saatavana Group Training Online -palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Yli-Salomäki, T. 2011. Laakkosen tapa toimia. Jälkimarkkinointi. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 16.4.2013]. Saatavana Laakkonen Oy:n Intranet-palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.