

Opinnäytetyö Turun Ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma

Taloushallinto

2013

Heidi Kaharisto

METROAUTO

– tulevaisuuden huoltokorjaamo



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous | Taloushallinto

2013 | Sivumäärä 43+3

Ohjaaja Hanna Kärkkäinen

Heidi Kaharisto

METROAUTO – TULEVAISUUDEN HUOLTOKORJAAMO

Tämän opinnäytetyön perusajatuksena oli kirjoittaa Metroauto Turun korjaamotoiminnasta selvitys, joka toimii ohjenuorana uudelle työnjohtajalle. Pääpainona työssä on asiakaspalvelu sekä työnjohtajan toiminta korjaamon tulosta parantavana osana. Työssä on sekoitettu teoria sekä käytännön osuus, koska sitä tämä ala ja ammatti ovat. Motivaatiolla ja johtamisella on roolinsa työssä onnistumisessa ja sitä käydään läpi aluksi.

Asiakkaan ensimmäinen yhteydenotto yritykseen tapahtuu usein puhelimen välityksellä. Millaisen ensivaikutelman asiakas saa yrityksestä, riippuu asiakaspalvelijan asenteesta ja äänensävyistä. Asiakas aistii onko työntekijä kyllästynyt tai ärsyyntynyt työhönsä, vai voiko hänestä aistia iloisuutta ja todellista innostuneisuutta asiakkaan ongelmien ratkaisuun? Tärkeää on myös, että korjaus- tai huoltotarve käydään läpi aikaa tilattaessa, eikä yhtään vähäisempää ole tarkastaa asiakkaan yhteystiedot. Asiakkaan saapuessa tiskille kiinnitetään asiakkaaseen heti huomio. Näin osoitetaan, että hän on tervetullut.

Tämän jälkeen kirjasin ylös asioita, joihin mekaanikko kiinnittää huomiota työssään. Huolellisuuden, oma-aloitteellisuuden sekä asioiden loppuun ajattelemisen tärkeyttä ei voi liiaksi korostaa. Nopeaksi ja tehokkaaksi mekaanikoksi oppii ajan kanssa, mutta on tärkeää olla huolellinen alusta asti. Olen pintapuolisesti kirjoittanut myös varaosamyyjän työn tärkeydestä.

Auton luovutus on erittäin tärkeä osa auton korjausta ja huoltoa. Asiakas ei näe mitä autolle tehdään, joten on tärkeää käydä se hyvin läpi asiakkaan kanssa. Laskusta saattaa myös jäädä epäselvä kuva asiakkaalle, mikäli sitä ei selitetä hyvin autoa luovutettaessa. Kerron myös lyhyesti siitä, kuinka asiakastytyväisyyttä seurataan korjaus- ja huoltokäynnin jälkeen.

Metroauto panostaa paljon asiakastytyväisyyteen ja tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan on tullut paljon uudistuksia, koulutuksia ja vaatimuksia. Suunta sekä panostuksen kohde ovat oikeat. Aika näyttää minkälaisia tulokset ovat.

ASIASANAT:

asiakaspalvelu, asiakastytyväisyys, autoliikkeet, korjaamot, työnjohto

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Business | Financial management

2013 |43+3

Instructor Hanna Kärkkäinen

Heidi Kaharisto

METROAUTO – THE CAR REPAIR SHOP OF THE FUTURE

The aim of the present bachelor's thesis was to explore the repair shop operations in Metroauto Turku, and to provide instructions for a new foreperson. The main emphasis is on customer service and the role of the foreperson in improving the profitability of the car repair operations. The theory and the practice are intertwined, because it is typical of the industry. At the beginning of the thesis motivation and leadership are discussed.

The customer usually gets his or her first contact with the company on the phone. The first impression depends on the attitude and on the tone of the customer servants voice. It is also important to interview the customer to find out everything necessary - equally important to go through the contact information of the customer. On arrival, the customers have to be acknowledged immediately to show they are most warmly welcomed.

The thesis also discusses things the mechanics should observe in their work. Meticulousness, initiative and thinking things through first are all very important qualities in a mechanic.. It takes time to learn to be a quick mechanic but meticulousness is needed from the beginning of the career. In addition, the job of the spare part sellers' work is briefly discussed in the thesis.

Picking up the car is a crucial moment in the car repair service process. As the customer does not know what has been done to the car, it must be explained thoroughly, also the bill may be unclear if not explained properly. Finally, the study also discusses how customer satisfaction is monitored after the car has been collected.

Metroauto invests in customer satisfaction and the company made several changes and invested in training on the basis of the study results.

KEYWORDS:

Customer satisfaction, customer service, car business, automobile repair shop, supervision of work

SISÄLTÖ

SANASTO	6
1 JOHDANTO	8
2 YRITYSESITTELY	9
2.1 Metroauto Group Oy	9
2.2 Laadunvalvonta ja ympäristövastuu	14
2.3 Metroauto nykyään	15
3 MOTIVAATIO JA JOHTAMINEN	17
3.1 Vuorovaikutus ja tiedonkulku	17
3.2 Ohjaus ja motivointi	18
4 AVAINASEMASSA ASIAKASPALVELU	20
4.1 Palvelu puhelimessa	23
4.2 Asiakaskohtaaminen	25
4.3 Henkilökohtainen palvelu	27
5 MEKAANIKON MAAILMA – ASIAKKAANA AUTO	30
5.1 Huollon tai korjauksen aika	30
5.2 Vianhaku pähkinänkuoressa	32
5.3 Huolellisuus ja puhtaus	33
5.4 Työolot	35
6 VARAOSAMYYPÄ OSANA PALVELUKETJUA	36
6.1 Tarpeellinen työntekijä	36
6.2 Vaativa työ	36
7 AUTON LUOVUTUS	37
7.1 Esivalmistelu	37
7.2 Luovutushetki	38
7.3 Jälkiseuranta	38
8 YHTEENVETO	40
LÄHTEET	42

LIITTEET

Liite 1. Vastaamaton puhelu -sähköposti-ilmoitus

Liite 2. Asiakastyytyväisyys tekstiviesti -sähköposti-ilmoitus

Liite 3. Asiakaspalautekaavake

KUVAT

Kuva 1 Toimipisteiden sijainnit kaupungeittain.	9
Kuva 2 Metroauto Group Oy organisaatiokaavio (Metroauto Oy 2013)	10
Kuva 3 Metroauto Turku myyntihalli. (Metroauto.fi)	12
Kuva 4 Metroauto Turku jälkimarkkinoinnin organisaatiokaavio (Metroauto Oy 2013)	13
Kuva 5 Metroauto Turku asiakaspalvelu, varaosamyynti ja Autoasi Metro.	14
Kuva 6 Metroauto Turku korikorjaamon vastaanotto.	15
Kuva 7 Maslow'n tarvehierarkia. (Schwalbe 2009, s. 345)	19
Kuva 8 Metroauto Turku työn vastaanotto ja varaosamyynti.	21
Kuva 9 Metroauto Turku Korjaamohalli.	31
Kuva 10 Mekaanikko työssään.	34

TAULUKOT

Taulukko 1 Metroauto Oy:n arvot. (Metroauto 2013)	16
---	----

Metroauto Groupin visiona on ”Paras valinta elinikäiseen autoiluun.” Tähän Metroauto Oy pyrkii omilla arvoillaan:

Taulukko 1 Metroauto Oy:n arvot. (Metroauto 2013)

SANASTO

Lyhenne	Lyhenteen selitys (Lähdeviite)
Arvo	Se minkä perusteella jotakin pidetään merkityksellisenä, hyvänä, arvokkaana tms., merkitys, kantavuus. (Suomisanakirja.fi)
Hallityönjohtaja	Työnjohtaja, joka toimii korjaamohallin puolella ja järjestee mekaanikkojen operatiivista toimintaa. Hoitaa tarvittaessa myös asiakasyhteydet, mikäli korjauksen aikana ilmaantuu asiakaskontaktia vaativia muutoksia ennalta sovittuun työn sisältöön, hintaan tai aikatauluun. (Metroauto)
Laskun esikatselu	Kuitti, joka ei ole vielä virallinen. Käydään läpi ja hyväksytään asiakkaalla ennen virallisen kuitin tulostusta. (Metroauto)
Leasing	Pitkäaikaista vuokrausta. (Wikipedia)
Lisätyö	Alun perin tilatun työn lisäksi tehtävät työt, esimerkiksi palaneen polttimon vaihto tai jos löytyy yllättävä vika. (Metroauto)
Mekaanikko	Henkilö joka ammatikseen asentaa, korjaa tai valmistaa koneita. (Suomisanakirja.fi)
Merkkiliike	Autotalo tai autokorjaamo, joka edustaa valmistaja- tai maahantuojaorganisaatiota loppukäyttäjille. On valtuutettu korjaamaan autot tehtaan ohjeistuksen mukaan ja saa anoa takuuajana ilmenneiden vikojen korjauskustannuksia tehtaalta tai maahantuojalta. Toimii kiinteässä yhteistyöketjussa maahantuojan tai valmistajatehtaan kanssa.
Merkkivastaava	Työnjohtaja joka vastaa muutamasta automerkistä korjaamossa. Tietää mitä tehdas / maahantuoja vaatii huoltoon, korjauksiin sekä takuutöihin liittyen. Tieto on kapeampaa, mutta syvempää. (Metroauto)
Omavaraisuusaste	Omavaraisuusaste mittaa yrityksen vakavaraisuutta, tappion sietokykyä sekä kykyä selviytyä sitoumuksista pitkällä tähtäimellä. Tunnusluvun arvo kertoo, kuinka suuri osuus yhtiön varallisuudesta on rahoitettu omalla pääomalla. (Suora lainaus balanceconsulting.fi)
Perheyrittäjä	Äänivaltaenemmistö on luonnollisella henkilöllä, hänen puolisoillaan tai muulla hänen sukunsa jäsenellä. Äänivaltaenemmistö voi olla välillistä tai välitöntä. Vähintään yksi saman perheen tai suvun jäsen tai hänen laillinen edustajansa on mukana yrityksen johdossa tai hallinnossa. Listatut yhtiöt täyttävät perheyhtiömääritelmän, mikäli osakekannan hankineella tai muutoin saaneella henkilöllä tai hänen perheellään tai sukunsa jäsenellä on 25 prosentin osuus yhtiön

	osakkeiden tuomasta äänivallasta. Välillinen äänivalta listatussa yhtiössä tulee olla suvun määräysvallassa. (Suora lainaus perheyritysten liitto)
Päämies	Automerkkien maahantuoja Suomessa tai autotehtaat jotka asettavat tavoitteita niin tuloksen kuin toimitilojen ja toimintatapojen suhteen. (Metroauto)
Reklamaatio	Virheellisestä hyödykkeestä tai palveluksesta tehty kirjallinen valitus myyjälle. (Wikipedia)
Työmääräys	Huollon, korjauksen tai vianhaun kirjallinen työtilaus. (Metroauto)
Työnjohtaja	Työn suoritusta työnantajan edustajana johtava ja valvova toimihenkilö. Tässä yhteydessä myös asiakaspalvelija. (Suomisanakirja.fi)
Vapaa korjaamo	Yleiskorjaamo, joka ei ole sidottu minkään valmistajan- tai maahantuojan ketjuorganisaatioon ja siten toimii merkkiriippumattomana korjaamona. (Metroauto)
Visio	(Tulevaisuuden)kuva, näkymä, hahmotelma, kuvitelma. (Suomisanakirja.fi)

1 JOHDANTO

Autoala on ison myllerryksen keskellä. Monenlaisten veromuutosten ja yleisen taloudellisen tilanteen takia varsinkin uudet autot käyvät huonosti kaupaksi. Merkkikorjaamoilla on haasteita saada asiakkaat tulemaan aina uudestaan koska vapaat korjaamot vievät asiakkaita halvoilla tuntihinnoilla ja tarvikevaraosilla. Asiakaspalvelun merkitys korostuu, koska mekaanikon hyvästä työstä huolimatta asiakas voi vaihtaa korjaamoja huonon asiakaspalvelun takia.

Olen ollut Metroautossa töissä työnjohtajana syyskuusta 2010 lähtien. Päätin, että haluan ehdottomasti tehdä opinnäytetyöni Turun Metroautolle ja siten parantaa mahdollisuuksiamme nostaa asiakaspalvelun tasoa ja asiakastyytyväisyyttä. Tarvitaan selkeä suunta ja tarmoa lähteä tavoittelemaan sitä. Toiminta kaipaa pölyjen pyyhkimistä ja motivaation lähteä toteuttamaan suunnitelmaa paremmasta korjaamosta.

Opinnäytetyöni tarkoitus on tutkia asiakaspalvelun nykytilaa ja osoittaa mihin työnjohtajan tulee kiinnittää huomiota. Yhtään sen vähäisempää ei ole mekaanikon työ välillisenä asiakaspalvelijana, jonka työskentelyn kulmakiviä etsin asiakastyytyväisyyden kannalta.

Autoalan heikko kausi on vaikuttanut rajusti moneen yritykseen ja Metroautonkin on pitänyt tehdä ratkaisuja toiminnan jatkumisen takaamiseksi. Työyhteisön yhteishenkeä kasvatetaan, laatuun panostetaan ja asiakkaista pyritään pitämään entistä parempi huoli. Hyvän asiakastyytyväisyyden takaamiseksi pitää kaikkien jälkimarkkinoinnin osa-alueiden toimia. Mikäli varaosa puuttuu, ei hyväkään asiakaspalvelu korvaa sitä ja toisin päin. Ketju on yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki.

Opinnäytetyön tavoitteena on kirjata ylös asiat, jotka auttavat Metroautoa toimimaan paremmin asiakkaiden hyväksi, ja toisaalta myös miten työyhteisön saa motivoitua tekemään laadukasta työtä. Toivon työn olevan hyvä ohjenuora uudelle työntekijälle, kun hän tulee töihin tähän hienoon perheyrietykseen.

2 YRITYSESITTELY

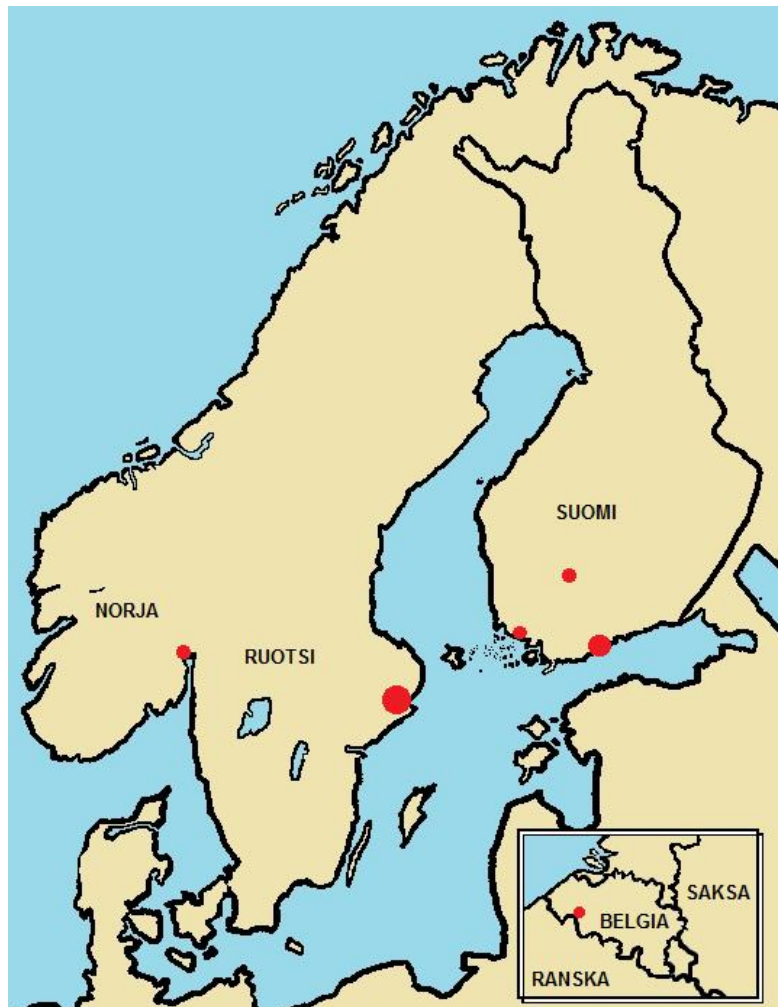
2.1 Metroauto Group Oy

Metroauto Group Oy on Metroauto-konsernin emoyhtiö, jonka pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Konserni toimii Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Belgiassa. Vuonna 2012 Metroauto Groupin tytäryhtiöt myivät 19 000 autoa ja konsernin yhteenlaskettu liikevaihto oli 383 miljoonaa euroa henkilöstön määrän ollessa 818.

Metroauto Group huoltaa ja korjaa autoja 21 korjaamossa Suomessa ja Ruotsissa, joista 18 korjaamo on valtuutettuja merkkikorjaamoja 19 automerkille. Tämän lisäksi on yksi monimerkkikorjaamo.

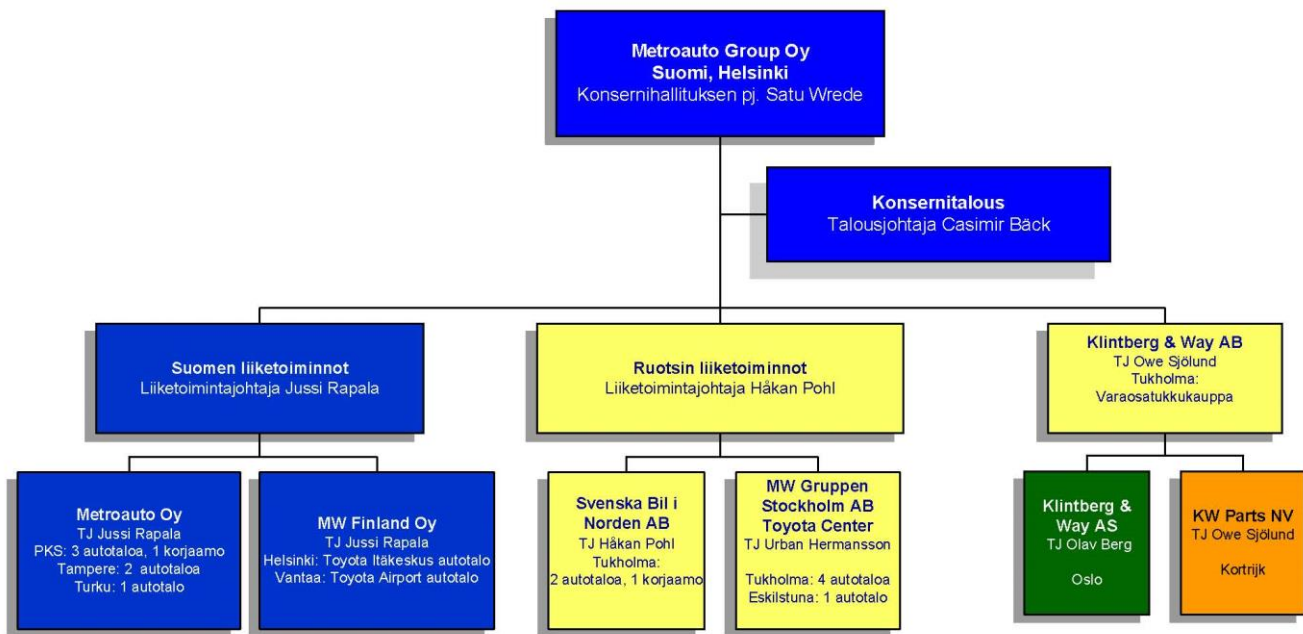
Täyden palvelun autotalot tarjoavat sekä yrityksiä että kuluttajasiakkaille kaikki autoiluun liittyvät palvelut: automyynti, rahoitus- ja vakuutuspalvelut, korjaus-, huolto- ja varaosapalvelut.

(Metroauto Oy 2013)



Kuva 1 Toimipisteiden sijainnit kaupungeittain. (Pohja Opinto.net)

MetroAuto Group



1.6.2013



Kuva 2 Metroauto Group Oy organisaatiokaavio (Metroauto Oy 2013)

Metroauto Oy

Gerdt Wrede perusti Metroauto Group Oy:n tytäryhtiö Metroauto Oy:n vuonna 1925 Helsinkiin Kaisaniemenkadulle. Nykyisellään Metroauto toimii täyden palvelun autotaloina pääkaupunkiseudulla kolmessa toimipisteessä, joiden lisäksi Kalliossa on valtuutettu korjaamo, Tampereella kahdessa toimipisteessä sekä Turussa, johon tämä työ painottuu. Metroauto toimii Chevrolet, Jaguar, Land Rover, Mazda, Opel, Škoda ja Subaru -merkkien jälleenmyyjänä sekä näiden lisäksi BMW, Cadillac, Corvette, Hummer, Nissan, Saab, Seat ja Volkswagen merkkihuoltona. (Metroauto Oy 2013)

MW Finland Oy

MW Finland on Toyotan valtuutettu jälleenmyynti- sekä huoltoliike, joka toimii pääkaupunkiseudulla kahdessa täyden palvelun autotalossa, Vantaalla Toyota Airportissa, sekä Toyota Itäkeskuksessa Helsingissä. Yhtiön toimitusjohtajana toimii Jussi Rapala. (Metroauto Oy 2013)

Svenska Bil i Norden Ab

Svenska Bil i Norden toimii Tukholmassa, missä sillä on kaksi täyden palvelun autotaloa sekä kaksi erillistä korjaamoa. Jälleenmyyjänä Svenska Bil toimii Citroën, Kia, Mitsubishi, Nissan ja Opel –merkeille ja näiden lisäksi valtuutettuna merkkihuoltona Cadillac, Chevrolet, Corvette ja Saab –merkkisille autoille. (Metroauto Oy 2013) Liiketoiminnot on myyty, muutos tulee voimaan loppuvuonna 2013.

Mw Gruppen i Stockholm Ab - Toyota Center

Toyota Center on Suur-Tukholman alueella toimiva autoliikeketju, jolla on neljä täyden palvelun Toyota-autotaloa, lisäksi Eskiltunassa toimii Toyota Center Eskilstuna. (Metroauto Oy 2013)

Klintberg & Way AB

Klintberg & Way on amerikkalaisten autojen varaosien tukkuliike, joka toimii General Motorsin virallisena GMUS-autojen osien toimittajana ja jälkimarkkinointipalvelujen tarjoajana Euroopan alueella. Yhtiö toimii Tukholmassa ja sillä on tytäryhtiöt Belgiassa ja Norjassa. (Metroauto Oy 2013)

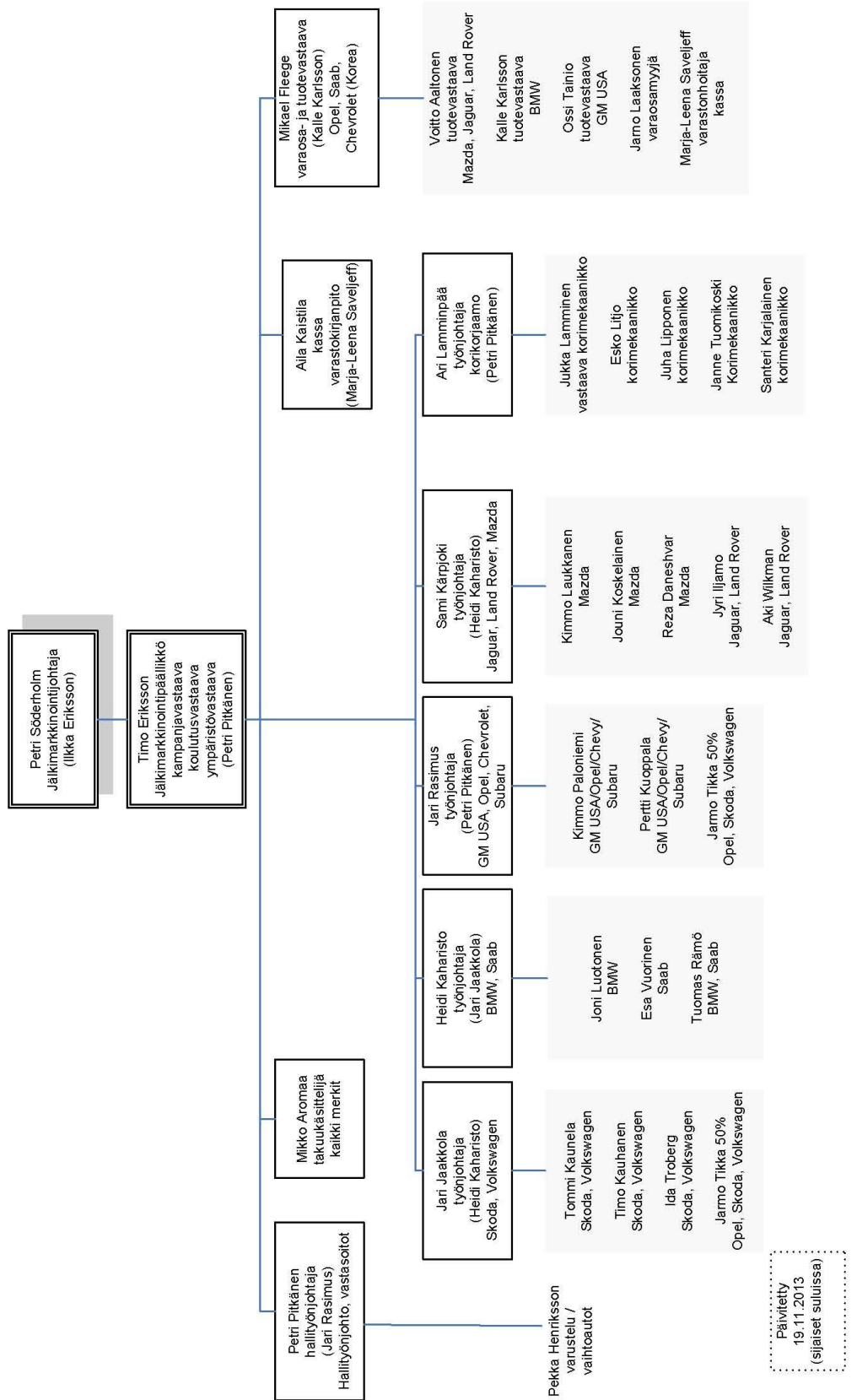
Metroauto Turku

Metroauton Turun autotalon myyntipäällikkönä toimii Hakan Akin. Automyyjä on joulukuussa 2013 kuusi ja heidän lisäksi on yksi autosihtööri.



Kuva 3 Metroauto Turku myyntihalli. (Metroauto.fi)

Metroauton Turun autotalon jälkimarkkinointi työllistää kaksikymmentä mekaniikkaa ja kymmenen toimihenkilöä. Jälkimarkkinoinnin toiminnot voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen: huoltokorjaamoon, korikorjaamoon, sekä varaosamyyniin. Jälkimarkkinointipäällikkönä Turussa toimii Timo Eriksson. Töiden vastaanotto oli aiemmin ollut varaosamyynnin kanssa eri puolilla rakennusta, mutta osastot siirrettiin samoihin tiloihin kesällä. Tähän päädyttiin, jotta yhteistyö varaosamyymien sekä työnjohdon välillä olisi sujuvampaa. Maalaamo on ulkoistettu.



Päivitetty
19.11.2013
(sijaiset suluissa)

Kuva 4 Metroauto Turku jälkimarkkinoinnin organisaatiokaavio (Metroauto Oy 2013)



Kuva 5 Metroauto Turku asiakaspalvelu, varaosamyynti ja Autoasi Metro.

2.2 Laadunvalvonta ja ympäristövastuu

Kaikissa toimipisteissä käytetään AKL-laatuohjelmaa. AKL-laatuohjelma on Autoalan keskusliitto ry:n kehittämä kuvaus hyvistä kaupp- ja korjaamotavoista ja niiden mukaiseen toteutukseen ohjaava palvelukokonaisuus.

Laatuohjelman tavoitteena on asiakkaiden palvelun laadun varmistaminen ja jatkuva parantaminen, mahdollisimman korkea asiakastyytyväisyys sekä laatu-poikkeamien ennaltaehkäisy. Tyytyväinen asiakas on tuloksen tae. --

Huolenpito luonnosta vaatii tiedostamista ja toimintaa - Metroauto haluaa elää sovussa ympäristönsä kanssa. (Suora lainaus Tervetuloa taloon –lehtisestä)



Kuva 6 Metroauto Turku korikorjaamon vastaanotto.

2.3 Metroauto nykyään

Talouselämä –lehti uutisoi autotalojen vaikeasta tilanteesta (Talouselämä 32/2013) artikkelissaan, jossa se kertoi Suomen neljänneksi suurimman autojen vähittäismyyjän, Metroauton olevan ongelmassa. Omavaraisuusaste on 25 % joka on välttävän ja tyydyttävän rajamailla. Talouselämä –lehti kertoi 2.8.2013 Metroauto Groupin tehneen tappiota vuonna 2012 11 miljoonaa euroa, kun tappio vuonna 2011 oli 1,3 miljoonaa. Taloudellinen tilanne on siis varsin huolestuttava. Tämän vuoden tuloksesta odotetaan kuitenkin parempaa.

Tätä perheyritystä kuitenkin pyrkivät parhaalla mahdollisella tavalla pitämään pinnalla niin omistaja, korkein johto kuin muutkin työntekijät. Uskoa ja luottamusta siihen löytyy, että pinnalle nouseaan vielä. Toivoa ei ole missään nimessä menetetty.

Opinnäytetyöni tulee sopivaan ajankohtaan, kun haetaan keinoja selviytyä vaativista ajoista. Metroauton sisällä myös Turun toimipiste etsii ratkaisuja ja erilaisia mahdollisuuksia saavuttaa vakaampi taloudellinen tilanne, sekä asema luotettavana huoltokorjaamona Turun talousalueella.

Metroauto Groupin visiona on ”Paras valinta elinikäiseen autoiluun.” Tähän Metroauto Oy pyrkii omilla arvoillaan:

Taulukko 1 Metroauto Oy:n arvot. (Metroauto 2013)

Metroauto Oy:n arvot	
Olemme asiakkaitamme varten	Huomioidaan asiakas yksilöllisesti ja tunnistetaan asiakkaan tarpeet.
Meillä on motivoitunut henkilöstö	Henkilökunta on kiinnostunut työstään ja asiakkaan toiveista. Asiat viedään eteenpäin avoimesti ja rakentavasti.
Haluamme jatkuvasti kehittyä	Toimintaa pyritään jatkuvasti uudistamaan ja kehittämään parempaan suuntaan.
Toimintamme perustuu perheomistajuuteen	Päätökset tehdään nopeasti, mutta pitkällä tähtäimellä. Toiminnalla on kasvot, jolloin yritys on paremmin lähestyttävä.
Toimimme kustannustehokkaasti	Toimintatavat ovat yhtenäisiä ja prosessit kustannustehokkaita. Tehokkuutta pyritään jatkuvasti parantamaan ja toiminta pidetään selkeänä.

3 MOTIVAATIO JA JOHTAMINEN

3.1 Vuorovaikutus ja tiedonkulku

Olen keskustellut työntekijöiden kanssa ja heitä motivoi yhteishenki, uuden oppiminen, kehittyminen, mielenkiintoinen työ, tyytyväiset asiakkaat ja onnistuminen työssä. Nämä ovat varsinkin perheyriykselle tärkeitä asioita ja niitä tulee vaalia. Toimiva työyhteisö tarvitsee esimiehen joka osallistuu päivittäin alaistensa toimiin töissä. Aarnikoivu (2011, 37) muistuttaa vuorovaikutuksen ja dialogisuuden tärkeydestä hyvänä esimiehenä toimiessa. Dialogisen esimiehen tunnistaa siitä, että hän on aidosti kiinnostunut alaisistaan ja hänen toimintaotteensa on tutkiva, kuunteleva ja kysyvä.

Myös Hyppänen (2007, 25) kirjoittaa vuorovaikutuksen tärkeydestä. Liiketoiminnassa on erittäin tärkeää tiedon kulku, saumaton yhteistyö ja yhteiset pelisäännöt. Avoin vuorovaikutus ja luottamus ovat toimivan työyhteisön perusta. Myös kehityskeskustelut ja alaisten kuunteleminen sekä huomioonottaminen ovat erittäin tärkeitä asioita niin työilmapiirin kuin esimies-alainen -suhteen parantamisessa. Esimiehen tulee myös kiinnittää huomiota siihen, että hän on ehdottoman oikeudenmukainen, koska tämän puuttuminen johtaa muun muassa turhiin poissaoloihin. (Hyppänen 2007, 21)

Sisäinen tiedonkulku on äärimmäisen tärkeää. Helposti ajatellaan asian olevan itsestäänselvyys ja silloin tärkeää tietoa jää siirtymättä. Toimiva sisäinen tiedonkulku on haasteellinen osa-alue, mutta siihen kannattaa kiinnittää huomiota. Sillä muun muassa sitoutetaan henkilökuntaa ja autetaan ymmärtämään oma osuutensa kokonaisuudessa. (Selin & Selin 2005, 94-95). Autokorjaamossa on erityisen tärkeää sisäinen tiedonkulku niin työnjohtajien, varaosamyijien ja mekaanikkojen kesken ja näiden ryhmien välillä.

3.2 Ohjaus ja motivointi

On tärkeää, että työntekijät kokevat työhön liittyvien perusasioiden olevan kunnossa ja kaikille selkeitä, koska silloin työntekijät ovat motivoituneempia kehittämään ja sitoutumaan erilaisiin hankkeisiin. Jos jo perustöiden tekeminen on ongelmallista, näkyy se sisäisinä ongelmina. (Hyppänen 2007, 72)

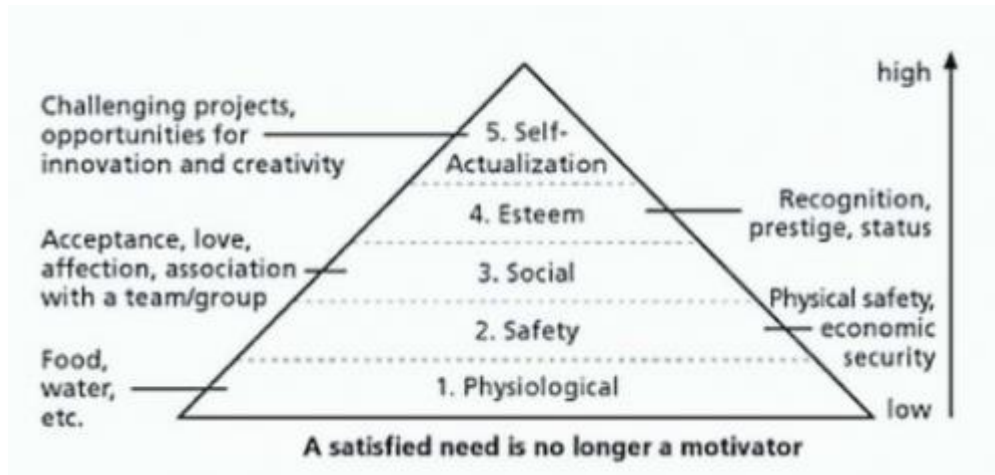
Hyppänen (2007, 55) listaa muutaman tärkeän kohdan, joista esimiehen on huolehdittava. Näitä ovat:

- työntekijät tietävät tavoitteensa
- työntekijät on organisoitu vastaamaan yksikön liiketoiminnallisia tehtäviä
- työntekijöitä tuetaan ja autetaan onnistumaan
- työn tekemistä seurataan, aikaansaatuja tuloksia arvioidaan ja palautetta annetaan
- työntekijöiden osaamista kehitetään ja hyödynnetään liiketoiminnan tarpeiden mukaisesti
- työntekijöiden kanssa kommunikoidaan ja viestitään tarvittavista asioista
- työyhteisön toimivuudesta huolehditaan tuloksen teon mahdollistamiseksi

Metroauto kannustaa työntekijöitään ottamaan yhteyttä johtoon, mikäli tulee mieleen parannusehdotuksia. Turussa jälkimarkkinointipäällikkö pitää aktiivisesti huolen, että työntekijät tietävät mihin ja millä keinoin pyritään.

Hyppänen (2007, 86) kirjoittaa myös miten esimiehen on huolehdittava, että asiakkaille annetut lupaukset täytetään, ja parasta on, jos ne lupaukset ylitetään. Ylityksen ei tarvitse olla suuri, siihen voi riittää hymy tai hyvin selitetyt toimenpiteet.

Maslow'n tarvehierarkian alin taso, fyysiset tarpeet, täyttyvät, kun työntekijä saa palkan. Sillä hän turvaa itselleen katon päälle ja leipää pöytään.



Kuva 7 Maslow'n tarvehierarkia. (Schwalbe 2009, s. 345)

Palkka ei lopulta kuitenkaan ole suuri motivaattori. Osittain palkan saamisella täyttyy myös toiseksi alin, turvallisuuden tarve. Tähän kuuluu myös varmuus siitä, että pystyy elättämään itsensä ja on varmuus työpaikasta. Kolmaskin taso täyttyy hyvin työpaikalla, työyhteisön yhteishengen ja yhteistyön kautta. Neljännen tason, arvostuksen tarpeen, saavuttaa kun oma työskentely nostaa työtovereissa kunnioituksen tunteen: kun on työssään niin hyvä, että muut huomaavat ja huomioivat sen. Viides, itsensä toteuttamisen taso, täyttyy kun saa työssään toimia haasteellisissa projekteissa ja onnistuu niissä. Työntekijä saa itse vaikuttaa työhönsä ja tehdä siitä parempaa. (Työturvallisuuskeskus 2013)

Metroauton johto ymmärtää, että liiketoiminta ei voi olla menestyvää eikä yritys menestyvä jos sen työntekijät eivät ole motivoituneita. Esimiehen toiminta ja oma käytös vaikuttavat alaisten motivaatioon.

4 AVAINASEMASSA ASIAKASPALVELU

Palvelun tärkeys

Asiakaspalvelussa tarjotaan palvelua, joka tapahtuu ennen ostotapahtumaa, ostotapahtuman aikana ja ostotapahtuman jälkeen. Asiakaspalvelulla tarkoitetaan toimintojen tapahtumaketjua, jolla pyritään nostamaan asiakastyytyväisyyttä ja jolla saadaan asiakkaan odotukset täytettyä. (Wikipedia 2013. Ks Turban 2002)

Asiakaspalvelu on avainasemassa korjaamopalveluissa. Asiakkaista on tullut entistä laatumietoisempia ja he ymmärtävät vaatia asiaankuuluvaa palvelua. Enää ei riitä, että heittää avaimet työnjohtajalle ja hakee illalla auton pois. Palvelusta tulee koko ajan henkilökohtaisempaa ja yksilöidympää. Erilaiset asiakkaat kaipaavat erilaista palvelua, joidenkin mieleen on henkilökohtainen ja läheinen suhde. Työnjohtajasta tulee kyseisen auton vakiohoitaja, joka tuntee historian ja tietää, mitä autoon saa tehdä ilman luvan kysymistä. Joillekin asiakkaille henkilökohtainen ja empaattinen palvelu ei ole tärkeää, eikä hänelle muodostu läheistä asiakaspalvelusuhdetta työnjohtajaan tai mekaanikkoon. Asiakkaat oppii tuntemaan ajan kanssa ja kun heidät tuntee, on heitä helpompi palvella. (Selin & Selin 2005, 181)

Metroauto panostaa asiakaspalvelun laatuun. Lokakuussa 2013 alkoi työnjohdolle ”Palvelu 2014” –koulutus, joka keskittyy työnjohdon osalta jälkimarkkinoinnin palvelun parantamiseen. Itse käyn myös Ammattienedistämislaitossäätiö AEL:ssä työnjohtajan ammattitutkintoa ja myös muista Metroauton toimipisteistä on yhteensä kolme työnjohtajaa suorittamassa tätä tutkintoa. Työntekijöiden valmiutta pystyä vastaamaan asiakaspalvelun kasvaviin vaatimuksiin tuetaan ja ymmärretään se autoalan erittäin tärkeänä osana.

Metroauto Turun asiakastyytyväisyys on tasaisen vahvasti noussut kuluneen vuoden aikana. Parhaimmillaan Turku oli ensimmäisenä, kun verrattiin toimipisteiden asiakastyytyväisyyttä keskenään.



Kuva 8 Metroauto Turku työn vastaanotto ja varaosamyynä.

Jälkimarkkinoinnin taloudelliset tavoitteet ja operatiivisen toiminnan mittarit

Toimipisteiden jälkimarkkinoitipäälliköt rakentavat vuosittain budjetin, joka toimii taloudellisena tavoitteena. Keskimäärin saavutettu tulos on ollut noin 80 % tavoitteesta. (Metroauto Oy)

Asiakaspalvelun lisäksi toinen tärkeä toiminnan tulosta mittaava järjestelmä on operatiivisen toiminnan tehokkuuden mittaaminen. Näitä mittareita Metroautos- sa ovat seuraavat:

Tuntitulo = laskutus € / (mekaanikon) läsnäoloaika

Tuottavuus = myyty aika / (mekaanikon) läsnäoloaika

Tehokkuus = myyty aika / tehdyt tunnit

Joutoaika = läsnäolo – tehdyt tunnit

Kaikkiin mainittuihin mittareihin vaikuttaa työn tarjonta. On aikoja jolloin korjaamotoiminta on hiljaisempaa, ja aikoja jolloin jonoa kertyy. Mittareita käyttämällä saadaan kuitenkin ajankohta huomioiden hyvä yleiskuva korjaamon tilanteesta.

Tuntitulo on tärkein taloudellinen mittari ja sillä mitataan eniten korjaamon tehokkuutta, koska se kuvaa laskutetun ajan ja mekaanikon paikallaoloajan suhdetta. Tuottavuuteen taas vaikuttaa työn tarjonta ja mekaanikon tahti tehdä töitä. Nopealle mekaanikolle pystytään varaamaan enemmän töitä, joita niiden ohjeajat edellyttäisivät. Periaatteessa pystytään myymään enemmän tunteja mitä mekaanikko on töissä.

Tehokkuus muodostuu siitä, miten paljon voidaan velottaa siitä ajasta, jonka mekaanikko käyttää työhön. Tehokkuus on sitä parempi, mitä nopeammin mekaanikko tekee työn sen ohjeaikaan nähden. Työt ovat korjaamalla pääasiallisesti urakatöitä. Töiden suoritukselle on suurimmaksi osaksi tehtaan osoittamat ohjeajat, joiden mukaan veloitus tapahtuu. Mikäli mekaanikko tekee työn nopeammin, tehokkuus nousee, koska pystytään veloittamaan ohjeajan mukaan. Sitä vastoin mikäli mekaanikko toimii hitaasti tai ei merkitse leimauskoneella työtä loppuneeksi auton valmistuttua, tehokkuus laskee, koska työstä ei voida veloittaa kuin ohjeaika. Poikkeuksena tähän ovat vanhemmat autot, joiden korjausta ei ole mahdollista tehdä ohjeajan puitteissa esimerkiksi osien kiinniruostumisen takia, ja siten veloitettava aika on suurempi kuin ohjeaika. Jouto- eli odotusaika on aikaa, jolloin mekaanikko ei tee laskutettavaa työtä.

Osa työnjohdon palkasta rakentuu palkkiopalkkauksen mukaan perustuen toteutuneeseen työ- sekä varaosamyyntiin, asiakastyytyväisyyteen ja laskuttamattomien hoidettujen töiden määrään. Mekaanikkojen palkkaus perustuu palkkiopalkkausjärjestelmään.

Näitä mittareita tutkimalla selviää, että autoalan yleisen tilanteen myötä myös Turun jälkimarkkinoinnin liikevaihto on kuluneen vuoden aikana laskenut. Te-

hokkuus on hieman noussut, mikä ei kuitenkaan yksin riitä kun asiakasvirtaa ei ole riittävästi.

Työnjohtajan toimen perustavoite

”Toimia korjaamon työntekijöiden työnjohtajana ja lähimpänä esimiehenä siten, että saavutetaan korkea laatutaso, asiakastytyväisyys sekä hyvä taloudellinen tulos. Käyttää korjaamon resursseja tehokkaasti johtaen korkeaan käyttöasteeseen.” (Suora lainaus Metroauto 2013)

4.1 Palvelu puhelimessa

Puhelimeen vastaaminen on autokorjaamon yksi perusasioista. Mikäli asiakkaat eivät saa varaosamyyjää tai työnjohtajaa kiinni, he eivät jaksa yrittää loputtomiin. Asiakkaat vaihtavat yritykseen, joka vastaa heidän toiveitaan. Vastausta odotetaan koko ajan vähemmän aikaa, joten yhteydenottoihin reagoidaan muutamissa kymmenissä minuuteissa.

Metroautolla on käytössään vastasoittopalvelu. Työntekijät on liitetty puhelinrinneeseen, johon puhelin aktivoidaan internet-portaalissa aktiiviseksi tai passiiviseksi. Kun asiakas soittaa esimerkiksi huollon ajanvaraukseen, soi puhelu viisi kertaa aktiivisena olevaa puhelinta kohden. Kun rinki on käyty läpi, tallentuu asiakkaan puhelinnumero järjestelmään ja asiakas kuulee ”Puhelunne on rekisteröity, soitamme teille mahdollisimman pian. Voitte sulkea puhelimen.” Tämän jälkeen huollon sähköpostiin tulee ilmoitus vastaamattomasta puhelusta ja linkki sen kuitaamiseen (liite 1).

Ajanvarauksen yhteydessä tehty työmääräys on erittäin tärkeää tehdä mahdollisimman informatiiviseksi ja tarkaksi. Tämä helpottaa niin varaosamyyjien ennakkoivaa toimintaa kuin työn vastaanottotilannetta. Myös mekaanikko pystyy vaurautumaan työhön paremmin, kun hän on tietoinen, mitä on tarkoitus tehdä.

Ajanvarausta tehdessä kysytään seuraavat asiat:

- Rekisterinumero
- Asiakkaan yhteystiedot
- Korjaamolle tulon syy, mahdollisimman tarkka viankuvaus ja tilanne sekä olosuhteet missä vika ilmenee
- Auton ajokilometrit
- Tarvitseeko asiakas sijaisautoa
- Mahdollinen kustannusarvio
- Odottaako asiakas
- Aikataulu ja koska auto noudetaan

On kuitenkin tilanteita joissa asiakas on hyvin kiireinen eikä ehdi keskustelemaan puhelimessa pitkään. Näissä tilanteissa tarkastetaan ensisijaisesti rekisterinumero ja asiakkaan yhteystiedot, joista tärkeimpänä puhelinnumero. Mikäli esimerkiksi mekaanikko sairastuu tai tilattu osa ei ole saapunut, perutaan aika, mikäli töitä ei pystytä järjestelemään uudelleen. Jos yhteystiedoissa ei ole asiakkaan puhelinnumeroa, tulee asiakas turhaan, koska aikaa ei pystytä peruuttamaan.

Toinen tärkeä asia ennen auton saapumista on varaosamyyjien aktiivisuus. He käyvät työmääräykset läpi muutamaa päivää ennen töiden aloitusta ja selvittävät onko varastossa osia ja onko ne kerätty valmiiksi, tai onko jokin osa jäänyt puuttumaan eikä ehdi sovittuun korjauspäivään mennessä? Mikäli osia ei ole, siitä informoidaan hallityönjohtajaa, joka on yhteydessä asiakkaaseen. Auton tiedot tarkastetaan ennen huoltopäivää valmistajan järjestelmästä, jotta pystytään varautumaan mahdollisiin tehdaskampanjoihin ja niihin tarvittaviin osiin. Käytössä on ennakkokeräyshyllykkö, johon päiväkohtaisille hyllyille kerätään sen päivän varaosat rekisterinumerolla varusteltuun laatikkoon. Käytössä on myös automerkeittäin jaoteltu hyllykkö johon laitetaan osa, jonka vaihdolle ei ole varattu vielä aikaa. Näitä on tärkeä hyödyntää, koska silloin mekaanikko voi hakea itse varaosat hyllystä ja pääsee heti jatkamaan töitään. Muutoin aikaa kuluu turhan paljon sen odottamiseen, että varaosamyyjä hakee tarvittavat osat varastosta.

Ongelmana on tällä hetkellä se, ettei varaosamyyjille aina ilmoiteta tulevista töistä ja syystä tai toisesta osia saattaa jäädä tilaamatta. Turun toimipiste voisi

Metroauto Koskelon toimipisteeltä ottaa käyttöön tavan tulostaa kaikki ajanvaraukset ja viedä ne suoraan varaosaosastolle. Näille varattaisiin oma paikkansa merkkikohtaisesti, joiden varaosamerkkivastaava hoitaisi tarvittavien osien tilauksen.

4.2 Asiakaskohtaaminen

Asiakaspalvelijan kaikilla tekemisillä on vaikutuksensa. Valvio (2010, 114-115) muistuttaa kehon kielen tärkeydestä. Palvelutehtävässä olevan työntekijän on hyvä liikkua rauhallisesti, mutta tarkoituksenmukaisesti eikä esimerkiksi pitää käsiä taskussa. Luonnollisuus kannattaa ja hymyllä on mahtava vaikutus - koska se tarttuu. Asiakkaan on miellyttävämpi katsoa hymyilevää kuin suu mutrus- sa olevaa työntekijää. Parhaimmillaan luonnollinen palvelu ylittää asiakkaan palveluodotukset. Luonnollisessa palvelussa kysytään, kuunnellaan ja ollaan aidosti kiinnostuneita asiakkaan ongelmien ratkaisemisesta. Luonnollinen palvelu on huippupalvelua, joka on tasapainoista ja varmaa esiintymistä. Se on ryhdikästä toimintaa, jota asiakkaat arvostavat. (Hämäläinen 1999, 20)

Hämäläinen (1999, 20) listaa luonnollisen asiakaspalvelun piirteitä hyvin:

- miellyttävyys
- tunnistettavuus
- luonnollinen kohteliaisuus
- persoonallisuus
- vapautuneisuus
- uskottavuus
- kiinnostuneisuus

Näissä kaikissa kohdissa on myös työnjohtajalle tärkeitä piirteitä. Omassa työssä on hyvä miettiä mikä näistä soveltuu itselle ja mitä piirteitä voisi kehittää.

Metroauto Turun toimipisteessä huollon parkkipaikka on selkeä ja ainakin vielä riittävä. Hieman sekaannuksia tuo huollon ja myynnin toimiminen eri puolilla tietä eri rakennuksissa. Vielä ei kuitenkaan ole tarve tehdä asialle akuutisti mitään.

Miten voin auttaa?

Kun asiakas tulee sisään, on hyvin tärkeää, että hänet huomioidaan heti. Vaikka työnjohtaja tai varaosamyymälä palvelisikin toista asiakasta samalla, voi sisään tulleen asiakkaan huomioida katsomalla silmiin ja hymyilemällä tai nyökkäämällä, tai ihan tervehtimällä. Näin asiakas tietää, että hänet on huomattu ja silloin hän jaksaa paremmin odottaa omaa vuoroaan. (Hämäläinen 1999, 61).

Asiakkaan tullessa tiskille tervehditään ja kuunnellaan asiakkaan asia – **ei tehdä omia oletuksia**. Kun auto on tulossa huoltoon tai korjaukseen tarkastetaan iso määrä kohtia, joiden tulee olla työmääräyksessä. Jälkimarkkinoinnin palveluohjeessa listataan kysyttävät kohteet:

1. Rekisterinumero
2. Asiakkaan nimi ja osoite
3. Puhelinnumero
4. Sähköpostiosoite
5. Miksi auto on tullut, toisin sanoen huolto / korjaus / vianhaku
6. Mikä huolto, tarkastetaan huoltohistoria
7. Mahdollisimman tarkka vian kuvaus
8. Lisätyöt, saako täyttää tuulilasipesunesteen, vaihtaa pyyhkijänsulat, rikkiäiset polttimot, jarrunesteen
9. Onko vielä muita korjaustarpeita
10. Jos pesu, onko se goodwill pesu, asiakkaan maksama pesu vai korjaukseen kuuluva pesu
11. Mihin suuntaan asiakas jätti auton
12. Auton noutoaikataulu
13. Asiakkaan allekirjoitus
14. Kustannusarvio
15. Mahdollinen koeajo asiakkaan kanssa

Näiden jälkeen on asiakas vapaa jatkamaan päiväänsä tai istumaan odottamaan, ja vaikka juomaan kupin kahvia työnjohtajan toivotettua hänelle hyvät päivänjatkot. Kaikki nämä kohdat ovat tärkeitä ja ne käydään läpi jokaisen asiakkaan kohdalla. Tämän jälkeen työmääräyksen väliin tulostetaan mahdolliset lisäpaperit. Näitä ovat esimerkiksi huollon työkohteiden tarkastuslista, takuutyön selostesivu, brittimerkkien kohdalla auton takuuhistoria ja auton infosivu, josta käy ilmi muun muassa avoinna olevat kampanjat. BMW:n avain pitää käyttää avainlukijassa, josta selviää sen avoinna olevat tehdaskampanjat eli aktiot ja

auton huoltotarve. Aina pitää tarkastaa auton huoltohistoria, jotta huomataan esimerkiksi jakohihnan lähestyvä vaihtoaika.

Metroauto Turku toimii valtuutettuna merkkihuoltona 13 automerkille. Merkit on jaettu työnjohtajien kesken, jolloin työnjohtaja on aina yhden tai useamman merkin merkkivastaava. Jokaisella merkillä on omat käytäntönsä, jotka merkkivastaava tietää ja toimii niiden mukaan. Mikäli auto menee korjauksen jälkeen pesuun, laitetaan avaimenperä, jossa on auton rekisterinumero, työmääräyksen numero sekä työnjohtajan nimi ja tieto, onko pesu asiakkaan vai Metroauton maksama eli gw = goodwill pesu. Työmääräys laitetaan muovikuoreen ja mekaanikon työsuunnittelutaulun lokerikkoon tai odottamaan jäävien asiakkaiden kohdalla toimitetaan suoraan mekaanikolle tapauskohtaisesti punaisessa muovikuoreessa.

Asiakkaan kanssa asioidessa ollaan asiallisia, mutta hymy ja empaattisuus eivät ole pahasta. Asiakas arvostaa, kun hänet otetaan ihmisenä ja häntä kuunnellaan. Kun asiakaspalvelija toimii empaattisesti asiakas ymmärtää, että hänestä välitetään. (Hämäläinen 1999, 78) Asiakas ei ole tullut Metroautoon ainoastaan korjauttamaan autoaan, vaan myös tuntemaan itsensä ja ongelmansa ymmärretyksi ja hyväksytyksi.

4.3 Henkilökohtainen palvelu

Hämäläinen (1999, 86) korostaa asiakaspalvelijan oma-aloitteellisuutta ja johdon luottamusta antaa asiakaspalvelijalle vapauksia ja valtuuksia toimia itsenäisesti asiakkaan hyväksi. Aina paras toimintatapa ei ole organisaatiossa ohjeistettu yksi ja ainoa suoritustapa. Metroautossa tämä sujuu hyvin ja lopputulos on se, joka merkitsee, eikä niinkään se miten se on saatu aikaiseksi. Lakia ja hyviä tapoja noudatetaan, mutta persoonallisuutta ei pyritä karsimaan. Työnjohtajia valtuutetaan koko ajan enemmän toimimaan parhaaksi näkemällään tavalla ja ottamaan vastuuta varsinkin reklamaatiotilanteessa. Kun asiakkaan tyytymättömyyteen ja suulliseen reklamointiin tartutaan heti tilanteen sattuessa, on suurempi mahdollisuus saada asiakas taas tyytyväiseksi kuin odottamalla kirjallista

reklamaatiota. Valitusten käsittely on erityisen tärkeää, koska se parantaa asiakkaiden laatukokemusta, vahvistaa asiakassuhdetta sekä lisää asiakkaan luottamusta organisaatioon. (Ylikoski 1999, 195-196)

”Asiakassuhteet ovat osa työtäsi – eivät sen pakonomainen jatke”, kirjoittaa Hämäläinen (1999, 129) osuvasti. Asiakas tulee työnjohtajan luokse, koska hänellä on ongelma. Asiakas ei mieti, mitä ongelmia hänen ongelmansa tuottaa työnjohtajalle, vaan olettaa työnjohtajan ratkaisevan sen. Asiakaspalvelu kiteytyy kahteen sanaan: avun antaminen. Asiakaspalvelija voi luoda vuosikausia kestävän asiakassuhteen pienillä teoilla - tai rikkoa sen. Iltalehti uutisoi 15.10.2013 (Iltalehti 2013) vanhuksesta, joka ei saanut apua ABC-liikenneasemalta. Vanhempi herra ei osannut käyttää tankkausaseman korttiau tomaattia ja pyysi asiakaspalvelijalta apua. Avun antamisesta kieltäytyttiin vetoamalla tankkausaseman olevan itsepalveluasema. Asiasta nousi sosiaalisessa mediassa suuri kohu ja 16.10.2013 Taloussanomien (Taloussanomien 2013) uutisoi ABC:n etsivän kyseistä asiakasta. Näin isoksi paisunut huono asiakaskokemus on vaikeaa enää korjata. Kiireen keskelläkin on hyvä pysähtyä jokaisen asiakkaan kanssa hetkeksi ja osoittaa, että hänestä välitetään. Olen itse käynyt vanhemmalle pariskunnalle näyttämässä, miten radio ja ajotietokone toimivat heidän uudessa BMW:ssään ja pariskunnan iloiset ilmeet kirkastivat omaakin päivääni. Asiakaspalvelu on asennekysymys.

Mahdollinen tilanne - Aikataulu pettää

Joskus aikataulut venyvät, tällöin siitä kerrotaan mahdollisimman pian asiakkaalle varsinkin, jos hän on jäänyt odottamaan. Saattaa myös tulla tilanne, kun varaosa ei saapunut tai mekaanikko onkin sairastunut, silloin tarvitaan kykyä rauhoittaa asiakas. Asiakkaalle kerrotaan rehellisesti syyt, jotka johtivat tilanteeseen. Ongelmaan keksitään ratkaisu, joka kerrotaan asiakkaalle rauhallisesti ja pahoitellaan tilannetta. Joissakin tilanteissa pitää mahdollisesti tarjota asiakkaalle jotain korvausta aiheutuneesta vaivasta.

Asiakaspalvelijan haasteena on itse pysyä rauhallisena ja jättää omat tunnekuohut pois tilanteesta. Mikäli asiakas käyttäytyy asiattomasti, on parempi jättää ne omaan arvoonsa ja sivuuttaa täysin, ohjataan keskustelu ongelmaan ja sen ratkaisuun. Jos tilanne ei rauhoitu, voidaan hakea paikalle esimies. Mikäli meidän virheemme aiheuttamasta lisäodotuksesta koituu asiakkaalle kohtuutonta vaivaa, pyritään keksimään molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu. Tämä voi olla esimerkiksi sijaisauton tai auton sisäpuhdistuksen tarjoaminen veloituksetta. (Hämäläinen 1999, 63-65)

Työnjohtajan muut tehtävät

Kun työnjohtaja ei ole ohjeistamassa mekaanikkoa, soittamassa asiakkaalle tai ottamassa asiakasta vastaan, on työnjohtajalla kuitenkin paljon töitä. Yhteydenottoja tulee niin sähköpostitse kuin puhelimitsekin. Näihin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian, koska asiakas ei jaksakaan odottaa. Vastaamattomiin puheluihin reagoidaan 30 minuutissa ja sähköpostiin 60 minuutissa Metroauton ohjeistuksen mukaan. Asiakkaat kysyvät huollossa olevan autonsa aikataulusta, yleisesti huoltojen ja korjauksien hinnoista, muuta ohjeistusta ja huolto-ohjelmia vain muutaman mainitakseni. Hämäläinen (1999, 123) muistuttaa siitä, että puhelinkeskusteluista välittyy yllättävän paljon tietoa kuulijalle. Asiakaspalvelijan tulee kiinnittää huomiota siihen, minkälaista ilmettä hänen puheensa heijastaa:

- Elämänmyönteisyyttä/-kielteisyyttä?
- Positiivisuutta/negatiivisuutta?
- Palveluhalukkuutta/pakkoa?

Melkein väistämättä kertyy laskuttamattomia töitä, ja näihin paneudutaan heti kun on pienikin hetki aikaa. Näissä laskuttamattomissa töissä, joihin on monia syitä, makaa isoja määriä rahaa. Ne ovat ilmaista luottoa asiakkaalle, jota tämän hetken autoalan tilanne ei kestä. On hyvä muistaa laskuttaa heti myös asiakkaat, jotka ovat laskutusasiakkaita. Nämä ovat useimmiten yrityksiä ja huolto-leasing sopimusasiakkaita. Yhtä lailla on tärkeää laskuttaa nämä työt heti, jo pelkästään siitäkin syystä, ettei kuulu hyviin tapoihin laskuttaa monen kuukauden takaisia töitä.

5 MEKAANIKON MAAILMA – ASIAKKAANA AUTO

Mekaanikon toimen perustavoite

”Huoltaa ja korjata asiakkaiden ja yrityksen omia autoja laadukkaasti ja vastuullisesti, jotta asiakasuskollisuus, korjaamon kannattavuus ja mielikuva autoliikkeestä ja merkkikorjaamosta pysyvät hyvällä tasolla/paranevat.” (Suora lainaus Metroauto 2013)

5.1 Huollon tai korjauksen aika

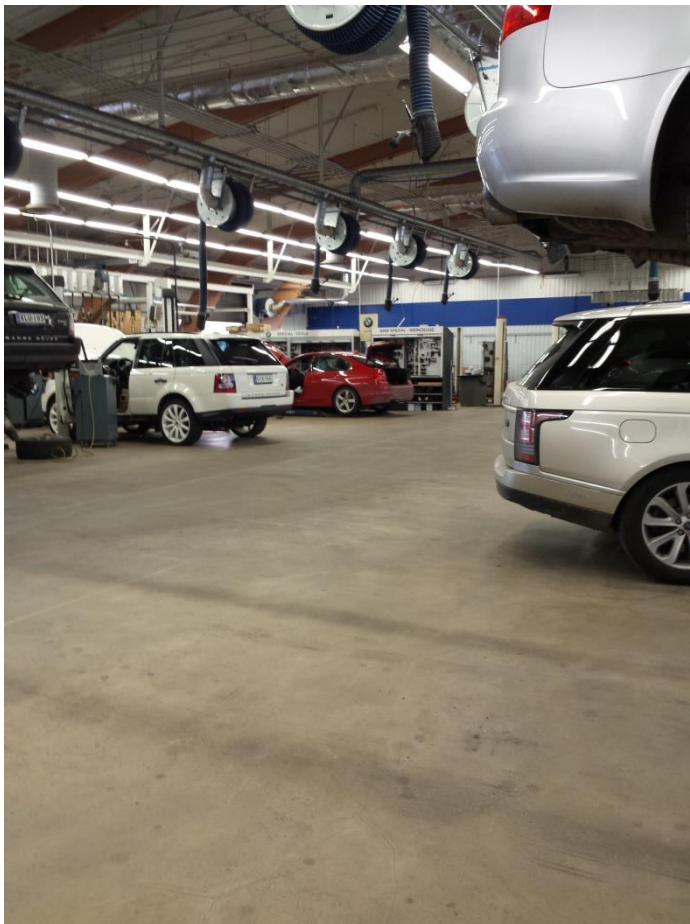
Auto pyritään ottamaan työn alle sovittuna aikana. Aina työnjohtajan ei ole mahdollista lähteä viemään työtä mekaanikon työpisteelle. Tästä syystä olisikin hyvä, että mekaanikko itse, oma-aloitteisesti, käy työn vastaanotossa katso-massa joko työ on tullut. Ohjeistuksena mekaanikolle on myös tulla itse kysymään töiden perään, mikäli jokin työ ei saapunut ajallaan tai on muuten tyhjää aikaa. Mikäli asiakastöitä ei ole, on usein kuitenkin jotain järkevää tekemistä, kuten oman työpisteen tai kiinteistön siistimistä, vaihtoautotarkastuksia, renkaiden vaihtoa, internet-koulutuksia tai mekaanikko voi esimerkiksi valmistautua seuraavaan työhön tutustumalla auton huoltohistoriaan.

Auto tarkastetaan pintapuolisesti ja kirjataan korivauriot ja naarmut, jotta varmistetaan niiden mahdollinen olemassaolo jo ennen huoltoa. Mekaanikko tekee sovitut työt parhaalla mahdollisella tasolla, mutta erinomainen mekaanikko käy auton läpi silmämääräisesti muutoinkin kuin, mitä tarkastuslistassa lukee. Vaikka työohjeena olisi korjata tai vaihtaa vain tietty osa, on hyvä käydä auto pikaisesti muutenkin läpi.

Antaa hyvän ja laadukkaan kuvan asiakkaalle, mikäli häntä informoidaan esimerkiksi jarrupalojen vaihdon yhteydessä pyöränlaakerin olevan väljä tai on löytynyt jokin muu vika, joka ei jarrupalojen vaihtoon liity. Tämä on erityisen tärkeää varsinkin, mikäli on kyse ajoturvallisuuteen liittyvistä kohteista. Asiakas

näkee asian niin, että auto on tuotu kokonaisvaltaisesti huoltoon. Asiakas on erittäin pettynyt, mikäli ajaa huollosta suoraan katsastukseen eikä se menekään läpi sellaisen vian takia, jonka olisi voinut huollossa tai muun korjauksen yhteydessä huomata. Täydellistä katsastustarkastusta ei kuitenkaan tarvitse suorittaa jokaisessa korjauksessa, mutta tarkoitus ei ole myöskään olla välinpitämätön autoa kohtaan niiltä osin, jotka eivät korjaukseen kuulu. Korjaamolla on vastuu autoista, jotka siellä on korjattu.

Jokaisessa määräaikaishuollossa mekaanikko täyttää niin huoltokirjan kuin huollon tarkastuslistakin. Nämä molemmat jätetään työmääräyksen väliin, kun auto on valmis ja työmääräys viedään valmiiden lokeroon. Työnjohtajan on hyvä käydä ne läpi asiakkaan kanssa. Oikeanlaiset leimat ovat tärkeitä, muun muassa Škodan määräaikaishuoltojen huoltokirjamerkintään laitetaan ajoturvamerkintä, jonka puuttuminen epäilee asiakkaalta hinausturvan auton jättäessä tielle.



Kuva 9 Metroauto Turku Korjaamohalli.

Yllätyksiä kesken huollon

Melko usein huollon tai korjauksen yhteydessä löytyy myös muuta korjattavaa. Kohteet kirjoitetaan työmääräykseen ylös ja selvitetään tarvittavien osien hinnat, se helpottaa työnjohtajan työtä. Vian ollessa akuutti ja turvallisuuteen vaikuttava, soitetaan asiakkaalle viipymättä riippumatta siitä, onko tarvittavia osia varastossa vai ei. Näin saadaan lupa korjaukseen ja osien tilaus lähtemään. Korjaamalla on myös tiedonantovelvollisuus eikä autoa tule luovuttaa asiakkaalle, mikäli se ei ole liikenneturvallinen.

Mikäli vika ei ole akuutti, mutta löytyy aikaa ja osia, soitetaan asiakkaalle ja pyydetään lupa korjaukselle. Mikäli ei ole joko osia tai aikaa, tehdään merkintä työmääräykseen ja kerrotaan asiasta työnjohtajalle. Ennen asiakkaalle soittoa työnjohtaja laskee korjauskustannukset sekä selvittää varaosan saapumisajan, mikäli mahdollista. Kustannusarviota tehdessä tulee olla tarkka, koska se saa ylittyä maksimissaan 15 %. (Kuluttajansuojalaki). Aina pyritään kuitenkin saamaan auto yhdellä käyntikerralla kuntoon.

Muun muassa Turun Metroautossa on otettu käyttöön hallityönjohtaja. Hän pitää huolen aikataulujen paikkansa pitävyydestä, ottaa yhteyttä asiakkaaseen kesken korjauksen, mikäli on tarve, sekä informoi tiskillä työskenteleviä työnjohtajia. Hallityönjohtajan toimen käyttöönotto vapautti työnjohtajien aikaa asiakkaiden palveluun tiskillä ja puheluihin ja sähköposteihin vastaamiseen.

5.2 Vianhaku pätkinänkuoressa

Vian, varsinkin sähköisen, haussa menee helposti useampi tunti aikaa. Onkin erittäin tärkeää, että mekaanikko kirjoittaa muistiin kaikki tekemänsä tutkimukset ja huomiot. Tässä on apuna hallityönjohtaja, joka on tietoinen siitä, mitä hallissa tapahtuu. On paljon helpompaa selittää asiakkaalle lasku, kun pystyy kertomaan mitä hänen autolleen on todellisuudessa tehty. Pelkästään rivi ”vianhaku” ja hinta 280€ ei kerro asiakkaalle mitään, eikä se ole mitenkään selitettävissä. Asiakas haluaa tietää, mistä maksaa.

Vikadiagnoosista pitää olla varma, koska mikäli autoon vaihdetaan osa joka ei korjaa alkuperäistä vikaa, asiakasta ei voida velvoittaa maksamaan korjausta. Näin siis tilanteessa, kun korjaamo on tehnyt selkeästi virheellisen diagnoosin. Tällöin varaosiin jää kyseinen osa hyllyyn varastoarvoksi, eikä sitä välttämättä myydä sieltä vuosiin. Tunti lisää vianhakua on parempi vaihtoehto kuin turhaan tilattu osa.

Vaikean vian haussa saatetaan tarvita apua kyseisen automerkin tekniseltä tueltä, jonka käyttöön koko ajan enemmän kannustetaan. Mikäli tunnin vian haun jälkeen mekaanikko ei tiedä, missä vika voi olla, ohjeiden mukaan pitää seuraavaksi ottaa yhteyttä tekniseen tukeen. Saatavilla on huoltotiedotteita ja reaaliaikaisesti tukea puhelimitse. Se saattaa lyhentää vian hakua runsaasti. Jotta vaikean vian aiheuttaja on mahdollista löytää, autosta korjataan ensin selkeät olemassa olevat viat. Tämä selitetään asiakkaalle, jotta hän ymmärtää, että näin toimimalla suljetaan pois nämä viat sen hankalamman vian aiheuttajina.

5.3 Huolellisuus ja puhtaus

Autoa korjattaessa huolellisuuden merkitystä ei voi korostaa liikaa. Kyseessä on iso laite, joka liikkuu nopeasti. Sillä kuljetetaan arvokasta lastia; äitiä, isää, lasta, siskoa, veljeä, lemmikkiä. Huolimattomuusvirheille ei ole sijaa, koska sillä voi olla erittäin vakavia seurauksia. Vakavia ovat tällöin seuraukset myös autoa huoltaneelle tai korjanneelle liikkeelle.

Mekaanikko lukee jokaisen työmääräyksen huolellisesti, koska työnjohtaja on voinut kirjata tulostuksen jälkeen vielä jotain käsin. Työnjohtaja on huolellinen ja muistaa kirjata ylös, mikäli joku toinen on jo tehnyt jonkun työmääräyksellä olevan työn. Näin voi käydä, kun asiakas joutuu useamman kerran käymään ja käytetään samaa työmääräystä. Työnjohtajalla on vastuu työn laadusta sekä oikeista ja turvallisista työmenetelmistä.

Huolto ja korjaukset tehdään parhaalla mahdollisella tavalla, mutta kiinnitetään huomiota autoon myös muutoin. Huoltoon kuuluu myös esimerkiksi välyksien ja jarrupintojen tarkastus. Kokeneelta mekaanikolta näihin menee muutama mi-

nuutti, mutta asiakastyytyväisyyteen näin toimiminen tuo ison lisän. Ennen huollon aloittamista tarkastetaan auton huoltokirja, jotta tehdään varmasti oikeat huoltotoimenpiteet. Tämä on työnjohtajan tehtävä, mutta myös mekaanikko ottaa vastuun tekemästään työstä.

Jokaiselle sattuu virheitä, koska olemme ihmisiä. Niitä ei kuitenkaan salata vaan myönnetään ja korjataan aiheutuneet vahingot ja turhat huolimattomuusvirheet karsitaan pois. Pyörien pultit eivät saa jäädä löysälle, öljytikku pois koneesta tai ahtopaineputki irralleen korjauksen jälkeen. Sen verran pitää ajatus olla mukana työssä ja tehdä työkokonaisuudet loppuun, ettei toimenpide jää puolitiehen vaikka kahvitauon katkaistessa työn. Mikäli on juuri mittaamassa öljyä koneesta, tehdään se työ loppuun ja mennään sen jälkeen kahville.



Kuva 10 Mekaanikko työssään.

Kun ajetaan autoa haalarit päällä, käytetään kertakäyttöistä istuinsuojaa. Metroauton ohjeistus vaatii käyttämään sen lisäksi myös ratin, lattiamaton, vaihdkepin, sekä käsijarrukahvan suojaa. Mekaanikkojen työmääräyslokerojen vieressä on laatikko, jossa on paketeissa näitä suojia. Osoittaa arvostusta toisen omaisuutta kohtaan suojata se tarpeettomalta likaantumiselta.

Asiakaspalveluhenkisen mekaanikon erottaa hänen tapansa puhdistaa konehuoneesta suurimmat roskat pois ja puhdistaa mahdolliset valuneet öljyt, jotta auto myös näyttää huolletulta. Mahdollisesti voi myös puhdistaa auton etumatot, jos niillä on esimerkiksi paljon soraa. On yhtäläillä tärkeää, että autoon ei muuallekaan jää kuraisia kengänjälkiä tai rasvaisia sormenjälkiä. Auton pitää olla puhtaampi korjaamolta lähtiessä kuin sinne tullessa. Osoittaa mekaanikolta oma-aloitteellista toimintaa viedä auto huollon tai korjauksen jälkeen pesuun, vaikka työnjohtaja olisi unohtanut laittaa avaimen pesulapun.

5.4 Työolot

Mekaanikkojen työkykyyn ja –oloihin kiinnitetään huomiota ja molempia pyritään jatkuvasti parantamaan. Turun toimipiste on valittu pilottiryhmäksi ”TuLe kuntoon Turku!” –projektiin, jonka tarkoituksena on vaikuttaa ennaltaehkäisevästi olkapään ja selän vaivoihin, antaa tietoa hyvistä työasunnoista ja liikkeistä, kekeilla käytännössä harjoitteita, joilla haetaan oikeita asentoja sekä keskustella aiheesta pienryhmissä. Metroauto haluaa henkilöstön viihtyvän työssään ja voivan hyvin, ja pyrkiikin ennaltaehkäisemään työstä johtuvaa kuormitusta. Turun tulosten perusteella projekti laajennetaan koskemaan muitakin toimipisteitä.

Ilmanvaihtoa ja valaistusta on parannettu, ja mekaanikkoja kannustetaan mainitsemaan epäkohdista. Turun toimipisteen kiinteistö on vanha, mikä aiheuttaa haasteita työolojen parantamiselle. Metroauto kuitenkin tekee kaikki tehtävissä olevat parannukset hyvien työolojen varmistamiseksi.

6 VARAOSAMYYJÄ OSANA PALVELUKETJUA

6.1 Tarpeellinen työntekijä

Korjaamotapahtuma on palveluketju, jonka yhtenä tärkeänä lenkinä ovat varaosamyyjät. Ilman heitä mekaniikoilla ei olisi osia, tiskillä ja puhelimesta olevat asiakkaat eivät saisi ostetuksi tarvitsemaansa osaa, eikä työnjohtaja pystyisi tekemään hinta-arvioita saati tarjouksia. Varaosamyyjien työ on hektistä. Mekaanikot tarvitsevat osat työn alla oleviin autoihin joko hyllystä tai ne pitää tilata, samalla kun työnjohtaja haluaa tarjoukseensa sopivat osat asiakkaan odotellessa.

6.2 Vaativa työ

Varaosavastaava tasapainottelee paljon hyllyyn osia haluavan mekaanikon ja varastoarvoa pienemmäksi vaativan johdon välissä. Huollon osia pitäisi aina olla hyllyssä, mikä on vaativaa autotalossa, jossa on valtuutettu merkkihuolto 13 automerkille. Myös yleisiä korjausosia kuten polttimoita, pyyhkijänsulkia, akkuja, jarrupaloja ja –levyjä, raitisilmasuodattimia ja vastaavanlaisia osia tarvitaan päivittäin. Kuitenkin tässä taloudellisessa tilanteessa pyritään pääasiassa varastoimaan huollon osien lisäksi vain osia, joilla on riittävä kiertonopeus.

7 AUTON LUOVUTUS

7.1 Esivalmistelu

Kun mekaanikko on saanut työnsä päätökseen, alkaa työnjohtajan viimeistelytyö. Turun toimipisteessä on suurimmaksi osaksi pyritty muutamien kuukausien aikana pesemään autot, jotka on huollettu tai korjattu. Muutaman kymmenen euron töihin ei pesu kuulu, mutta ajan ja resurssien salliessa muut autot pestään. Useimmiten ovat asiakkaat olleet erittäin positiivisesti yllättyneitä, että heitä odottaa puhdas auto. Käytössä on alihankintana ostettu käsinpesupalvelu Hellman-yhtiöiltä. Pesijät parkkeeraavat autot parkkialueen toiseen päähän aidan viereen, jolloin asiakkaalle on helppo kertoa, missä juuri hänen autonsa on.

Työnjohtajan tehtävä on kirjoittaa työmääräys puhtaaksi, jotta asiakkaan kuitissa on kirjattuna kaikki autoon liittyvät huomiot ja lisäselvitykset. Työstä tehdään laskun esikatselu, joka pyritään tekemään mahdollisimman selkeäksi. Kaikki työt eritellään omille ”job” –osioilleen, joita mahdollisesti selvennetään vielä tekstirivillä. Esikatselu tulostetaan työmääräyksen väliin ja laitetaan työmääräys odottamaan auton luovutusta valmiiden lokeroon rekisterinumeron viimeisen numeron perusteella. Tässä kohdassa tarkastetaan, että huoltokirjassa on merkinnät, mikäli niitä sinne piti kirjata. Nyt huomataan myös viimeistään, mikäli jokin työ on jäänyt tekemättä. Kun kaikki on valmista, lähetetään asiakkaalle tekstiviesti tai sähköposti, että hänen autonsa on valmis, mikäli hän on tällaista palvelua toivonut.

Hyvä laskutus on avainasemassa, jotta yritys olisi kannattava. Merkkikorjaamona osa töistä on takuutöitä, jotka eivät ole kovinkaan tuottavia korjaamolle. Takuuajana pitäisi kehittää asiakkaaseen suhde, joka tuo hänet takaisin takuuajan jälkeenkin huoltoihin ja mahdollisiin korjauksiin. Kilpailu kasvaa ja sitä osataan käyttää hyväksi, kilpailutuksella saadaan hinta alas. Edes palaneita polttoaineita tai kuluneita pyyhkijänsulkia ei korjaamolla ole lupa vaihtaa ilman valtuutusta asiakkaalta.

7.2 Luovutushetki

Asiakkaan tullessa hakemaan kysytään auton rekisterinumero ja haetaan oikea työmääräys. Asiakkaalle annetaan laskun esikatselu ja avataan tietokoneella sama työ. Asiakkaalle selvitetään, tarpeen vaatiessa rivi riviltä, mistä lasku koostuu. Paljon pystytään välttämään huonoja asiakaspalautteita, mikäli lasku käydään tarpeeksi selkeästi läpi ennen auton luovutusta. Asiakasta kannattaa myös rohkaista kysymään heti tai ottamaan yhteyttä, mikäli herää kysymyksiä tai jää mietityttämään, mistä jokin summa koostui. Esikatselua läpi käydessä itsekin helposti huomaa, mikäli on tehnyt virheen laskua tehdessä, ja se on tässä kohtaa vielä helppo korjata. On hyvä näyttää myös huoltokirjan merkinnät, mikäli niitä on sinne tullut, sekä huollon tarkastuslista. Joissain tilanteissa asiakas ei halua käydä laskua läpi ja se on hyväksyttävää, kuitenkin aina pitää antaa siihen mahdollisuus.

Tämän jälkeen tulostetaan virallinen kuitti ja siirrytään kassalle maksamaan. Asiakkaalla on mahdollisuus maksaa pankki- tai luottokortilla, käteisellä rahalla tai molempien yhdistelmällä. Metroautossa on käytössä myös erämaksu, jonka asiakas saa mikäli lasku on yli 20€, asiakas on yli 20-vuotias, eikä hänellä ole luottotiedoissa merkintöjä ja hänellä on suomalainen henkilötunnus. Kiitos käynnistä ja hyvää päivänjatkoa!

7.3 Jälkiseuranta

Korjaamalla käynnin jälkeen asiakkaalle lähetetään asiakastyytyväisyystekstiviesti. Mikäli asiakas vastaa 6 tai alle, tulee siitä ilmoitus huollon sähköpostiin (liite 2). Asiasta eniten tietävä työnjohtaja soittaa asiakkaalle ja täyttää asiakaspalautekaavakkeen (liite 3) joka lähetetään Metroauton jälkimarkkinointipäälliköille sekä työnjohtajille. Näin toimimalla pyritään ennaltaehkäisemään muita työnjohtajia tekemästä samaa virhettä.

Tämän vuoden aikana on lähetetty asiakastyytyväisyys-tekstiviestejä 716kpl joista 22,9 % vastasi kyselyyn. Tarkentavana kysymyksenä on se, mihin palaute

liittyy. Näitä ovat aikataulu, hinta, suoritettun työn laatu ja asiakaspalvelu. Negatiivisen palautteen antaneista 53,8 % moitti asiakaspalvelua. Laadusta ja hinnasta moitti kummastakin 7,7 % ja aikataulusta 30,8 %.

Kun tarkastellaan työnjohtajien täyttämiä asiakaspalautekaavakkeita käy ilmi, ettei todellinen asiakaspalvelun tyytymättömyysprosentti ole niin iso. Asiakas helposti vastaa asiakaspalvelu, mikäli on ollut useampia tyytymättömyyden kohteita tai ei ole selkeää syytä tyytymättömyyteen.

Myös päämiehet, maahantuojat, tekevät omia laadunvalvonta- ja asiakastyytyväisyyskyselyjään, joiden perusteella he ottavat korjaamoon yhteyttä, mikäli asiakas on tyytymätön.

8 YHTEENVETO

Metroauton johdolla on ollut ja on edelleen tasapainoilun aika. Vallitseva tilanne pakottaa tekemään säästötoimenpiteitä, mutta toimintakyky pitää säilyttää. Omistaja on osoittanut pitkämielisyyttä suojellessaan toimipisteitä, omaa perhettä. Nyt katsotaan, mitä tulevaisuus tuo tullessaan ja toimitaan sen mukaan.

Yt-neuvottelujen jälkeen työntekijöiden motivaatio vaikuttaa osittain olevan vähissä, mutta taistelutahto työntyy sieltä kuitenkin läpi. Pikkuhiljaa rakennetaan yhteistyöllä vahvempi ja parempi Metroauto. Työntekijät arvostavat tätä yritystä, joka tarjoaa heille kaikki Maslow'n tarvehierarkian viisi tasoa ja ovat ylpeitä sanoessaan "Olen metroautolainen".

Metroauto panostaa asiakastyytyväisyyteen, ja on ymmärtänyt sen voiman nykypäivän autokorjaamossa. Asiaan panostetaan ja sille odotetaan vastapainona näkyvää tulosta. Asiakaspalvelun merkitystä tullaan jatkossakin korostamaan ja hyvästä suorituksesta palkitaan. Käytössä on niin kutsuttu viiden tähden teko. Kun työntekijä suoriutuu työstään poikkeuksellisen hyvin, saa hän viiden tähden teon josta kerrotaan yhtiön muille työntekijöille. Arvostus ja hyvän työsuorituksen huomioiminen nostaa sekä motivaatiota että työtyytyväisyyttä. Molemmat näistä johtavat väistämättä yhä parempiin suorituksiin ja siten myös yrityksen parempaan tulokseen.

Ajatus varattujen töiden ilmoittamisesta paperilla varaosille sai tuulta alleen ja kyseinen laatikko otetaan käyttöön. Asiakkaita pyritään jatkossa ohjaamaan selkeämmin oman autonsa merkkivastaavan luokse. Tähän auttaa esimerkiksi selkeästi merkkien kuvat työnjohtajan työpöydän yläpuolella roikkumassa. Jatkossakin jokainen työntekijä palvelee jokaista asiakasta, mutta pyritään käyttämään merkkivastaavia aina kun mahdollista, koska silloin asiat etenevät selkeimmin ja alusta asti oikein. Myös jonotusnumerojärjestelmästä on puhuttu ja se on harkinnassa.

Mekaanikkojen huolellisuutta painotetaan ja pyritään parantamaan heidän ja työnjohdon välistä yhteistyötä koskien korjauksia ja niiden kustannusarvioita. Muistutetaan huoltokirjan merkinnöistä sekä siitä, että huoltokirja jätetään aina työmääräyksen väliin, mikäli sinne tulee merkintöjä. Oma-aloitteellisuutta korostetaan ja rohkaistaan esittämään parannuskehotuksia niin töistä kuin toimintata-voistakin.

Työnjohtajat tehostavat toimintaansa käyttämällä joutoaikansa vanhojen töiden läpikäyntiin, etteivät ne jää roikkumaan. Käytössä on myös ”laskutustunti” jokai-selle kerran viikossa. Tuoksi tunniksi työnjohtaja menee rauhallisempaan paik-kaan käymään läpi töitä, joita hän on hoitanut, mutta ei ole vielä laskuttanut. Myös asiakkaiden kanssa käytyjä tilanteita käydään läpi. Työtä vastaanottaessa on erittäin tärkeää käydä läpi sivulla 26 ollut lista.

Yhtä lailla jatkossa tehostetaan auton luovutushetkeä. Huoltokirjan merkinnät tarkastetaan ja näytetään asiakkaalle. Laskun läpikäymisen tärkeyttä painote-taan ja siihen tullaan kiinnittämään huomiota.

Kuten alussa on todettu, Metroauto on hieno perheyrittys jonka henkilökunta haluaa tehdä parhaansa ja kannatella yritystä vaikeiden aikojen yli. Eikä ole syytä epäillä, etteikö se onnistuisi.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2011. Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu. Toinen uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

Balance consulting 2013. Tunnusluvut. Viitattu 30.10.2013
<http://www.balanceconsulting.fi/tunnusluvut>

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen, Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hämäläinen, J. 1999. Luonnollinen palvelu: Kohtele asiakasta kuin itseäsi. Kuopio: Luma Oy.

Iltalehti 2013. Kotimaan uutiset. Viitattu 16.10.2013
http://www.iltalehti.fi/uutiset/2013101517608337_uu.shtml

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

Metroauto Oy 2013. Tietoa yhtiöstä. Viitattu 14.4.2013
[Http://www.Metroauto.fi/Konserni.aspx?pid=5999](http://www.Metroauto.fi/Konserni.aspx?pid=5999)

Metroauto Koskelon toimipisteen Skoda-palaverin muistio.

Opinto.net. Uskonto. http://www.opinto.net/uskonto/timomuola/mp_poh.html

Perheyritysten liitto 2013. Mikä on perheyritys. Viitattu 30.10.2013
http://www.perheyritystenliitto.fi/mika_on_perheyritys.67.html

Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta – Avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Schwalbe, K. 2009. Information Technology Project Management. [verkkodokumentti]. viitattu 19.4.2013 Saatavissa: Google Scholar

Suomisanakirja 2013. <http://www.suomisanakirja.fi>

Talouselämä 32/2013. Autotalot. Apua, kohta rysähtää.

Talouselämä 2.8.2013. Autokauppa. Viitattu 27.10.2013

<http://www.talouselama.fi/uutiset/saabin+kuolema+ajoi+Metroauton+historiallisii+n+tappiohin/a2196666>

Taloussanomat 2013. Autot. Viitattu 20.10.2013

<http://www.taloussanomat.fi/autot/2013/10/16/abc-ketju-paniikissa-etsii-huonosti-kohdeltua-asiakasta/201314400/304>

Tervetuloa taloon! –lehtinen. Metroauto.

Työturvallisuuskeskus TKK 2013. Työelämän kehittäminen. Viitattu 29.10.2013.

http://www.ttk.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat/tyohyvinvoinnin_portaat_-malli

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?. Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Wikipedia 2013. Turbanin 2002 mukaan. Viitattu 18.4.2013

http://en.wikipedia.org/wiki/Customer_service

Vastaamaton puhelu -sähköposti-ilmoitus

Vastaamaton puhelu

Numerosta : +358451234567 (+358451234567@192.89.78.254)

Ryhmään : Metroauto Itäharju Huolto (+358*****)

Aika : 2012 12 21 08:20:49

Kuittaa hoidetuksi: [Kuittaus](#)

Tämän palvelun Teille tarjoaa Nordic Telecom Oy

Asiakastyytyväisyys tekstiviesti -sähköposti-ilmoitus

Aihe: Heikko palaute Metroauton huoltokäynnin asiakkaalta

Hei,

Asiakas on antanut heikon palautteen Metroauto huoltokäynnin asiakastyytyväisyyskyselyssä. Alla on huoltokäyntiin liittyvät tiedot ja asiakkaan vastaukset.

Asiakkaan nimi: Matti Mallikas
Matkapuhelinnumero: +358501234567

Toimipiste: Turku
Käyntipäivä: 24.10.2013
Reknro: KOE-123
Huoltoneuvoja(vastaanotto):
Huoltoneuvoja(luovutus):
Auton merkki: BMW
Kyselyn lähetys pvm: 2013-10-26 07:59:55

Kyselyn vastaukset:

Kuinka todennäköisesti suosittelisit huoltopalveluita ystäville tai kollegoillesi? Vastaa asteikolla 0-10 (0=erittäin epätodennäköisesti, 10=erittäin todennäköisesti), vastaus: 2

Johtuiko huono palvelu A) asiakaspalvelusta, B) teknisestä laadusta, C) hinnasta vai D) jostain muusta syystä, vastaus: Asiakaspalvelu

Avoin palaute:

Asiakaspalautekaavake

Asiakaspalautekaavake

Palautteen kirjaaja

Pvm.

Asiakaspalaute

Ratkaisu / hyvitys

Toiminta jatkossa, että vastaavaa ei enää tapahdu

Työmääräimen nro:

Asentaja nro:

Rekisteritunnus:

Asiakkaan nimi:

Puh. numero:

Jälkimarkkinoinnin palautteet toimitetaan suoraan jälkimarkkinointipäällikölle

jmPaal@Metroauto.fi ja MA Työnjohtajat