

Jari Sallinen

Työnjohtajan työhön perehdyttäminen

Autotalo Hartikainen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

7.5.2014

Tekijä(t) Otsikko	Jari Sallinen Työnjohtajan työhön perehdyttäminen, Autotalo Hartikainen
Sivumäärä Aika	29 sivua + 3 liitettä 8.4.2014
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Jälkimarkkinointipäällikkö Jouni Hyttinen Koulutusvastaava Pertti Ylhäinen
<p>Tämän insinööriyön tutkimuskohteena oli Autotalo Hartikaisen Joensuussa työskentelevien työnjohtajien työhön perehdyttäminen. Työssä kartoitettiin työnjohtajien saamaa perehdytystä, sen toimivuutta ja heikkouksia. Tarkoituksena on parantaa perehdyttämisen laatua entisestään.</p> <p>Perehdyttäminen helpottaa työntekijän sopeutumista työyhteisöön ja työtehtävien oppimista sekä sitouttaa työntekijän työyhteisöön. Hyvin toimiva perehdyttäminen parantaa yrityksen julkisuuskuvaa, vähentää työntekijöiden poissaoloja, tapaturmia ja työssä sattuneiden virheiden määrää. Ohjaukseen käytetty aika saadaan takaisin myöhemmin onnistuneella ja nopeutuneella työpanoksella sekä motivoituneella työntekijällä.</p> <p>Kaikille Joensuun toimipisteen työnjohtajille suoritettiin kysely marraskuussa 2013. Se osoitti perehdyttämisen tason olevan melko hyvin toteutettu suurimmalta osaltaan. Kyselyn lisäksi työnjohtajien kanssa keskusteltiin perehdyttämisestä ja sen tarpeellisuudesta useampaan otteeseen.</p> <p>Työntuloksena saatiin selville joitakin puutteita perehdytyksessä. Uudella työntekijällä tulisi olla yksi vastuuhenkilö, joka avustaa epäselvissä asioissa. Työvälineet ja työtilat tulee esitellä uudelle työntekijälle perusteellisesti. Eniten uusi työntekijä tarvitsee tukea erilaisten ohjelmistojen ja laskutusikäytäntöjen oppimisessa, koska ne ovat jokaiselle automerkille omansa eikä niitä ole mahdollista koulussa opetella.</p>	
Avainsanat	perehdyttäminen, työnjohtaja

Author(s) Title	Jari Sallinen Work orientation for foreman, Autotalo Hartikainen
Number of Pages Date	29 + 3 appendices 8 April 2014
Degree	Automotive engineering
Degree Programme	Bachelor of Engineering
Specialisation option	Automotive After Sales Engineering
Instructor(s)	Jouni Hyttinen, Project Manager Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to study the work orientation concerning foremen in Autotalo Hartikainen, Joensuu. The thesis examines the work orientation provided for the foremen and functionality and weaknesses within the orientation. The purpose is to further improve the quality of work orientation.</p> <p>The orientation helps the employee to adapt and engage to the work community, and it also helps the employee to learn the tasks needed. Functional orientation improves the image of the company, cuts back staff absence as well as accidents and mistakes at work. The time spent on orientation is regained later when the good orientation results in greater and improved contribution and motivated employees.</p> <p>A questionnaire was given to all the foremen in Joensuu office in November 2013. The survey indicated that the work orientation for the most part is organized well. The foremen were also intervened several times regarding the orientation and its necessity.</p> <p>The research demonstrates some deficiency with the orientation. Every new employee should be appointed with one person responsible for helping just him with the orientation. Tools and work space should be properly introduced. The most support is needed regarding how to use different programmes and practices involving invoicing, because they differ according to car brands. These are also tasks that you cannot study in advance at school.</p> <p>Employee's own motivation and attitude have a great role in adjusting to a new working environment. To have a positive attitude, to be willing to learn and to get to know the other personnel enhance the adaptation and consolidates employee's position in the working community.</p>	
Keywords	orientation, foreman

Sisällys

1	Johdanto	1
2	E. Hartikainen Oy	2
2.1	Konsernin johdon esittely	2
2.2	Nykyinen perehdyttämisohjelma Hartikaisella	4
3	Perehdyttäminen	5
3.1	Perehdyttämisen määritelmiä	5
3.2	Perehdyttämisen hyödyt	7
3.3	Erilaiset perehdytettävät	8
3.4	Perehdyttäminen ja työnopastus työpaikalla	10
4	Opinnäytetyön suorittaminen	13
4.1	Työn tarkoitus ja tutkimustehtävä	13
4.2	Kyselyn suorittaminen	13
4.3	Kyselyn tuloksia	14
5	Huollon ydinprosessi	16
5.1	Työnvastaanotto	16
5.2	Mekaanikkojen tunteminen	17
5.3	Ajanvarauksen luonti	17
5.4	Varaosien ennakointi ajanvarauksen jälkeen	19
5.5	Asiakkaan ensitapaaminen	19
5.6	Kustannusarvio	23
5.7	Työnseuraaminen	23
5.8	Työn luovuttaminen	24
5.9	Jälkiseuranta	26
6	Parannusehdotuksia Hartikaisen perehdytyskäytäntöihin	26
	Lähteet	29
	Liitteet	
	Liite 1. Kysymyslomake	
	Liite 2. Paperinen työmääräys	
	Liite 3. Kustannusarvio	

1 Johdanto

Olen valinnut lopputyöni aiheeksi työntekijän perehdyttämisen uuteen työpaikkaan, koska olen itse kokenut sen puutteellisena useilla työpaikoilla, joissa olen työskennellyt. Uudelle työntekijälle yrityksessä kaikki on uutta, tämän takia perehdytys tuleekin aloittaa ihan perusasioista. Perehdyttämisen tarkoituksena on helpottaa työntekijän sopeutumista uuteen työympäristöön ja siinä toimiviin ihmisiin. Hyvin suoritettu perehdyttäminen vie aluksi aikaa, mutta palkitsee työpaikan myöhemmin työnteon sisäistämisen jälkeen. Kun uudella työntekijällä ovat perusasiat hallinnassa, hänen helppo keskittyä uusiin työtehtäviin ja syventää myöhemmin tehtävässä vaadittuja erikoistaitoja. Hyvä perehdytys vähentää työskentelyssä virheiden määrää sillä, kun työskentelijä ymmärtää järjestelmään toiminnan, on helppo tiedostaa esim. ohjelmassa tehty virhe ja korjata se. Hyvä ja laadukas perehdyttäminen luo uudelle työntekijälle hyvän mielialan, joka parantaa motivaatiota. Työskentely helpottuu ja varmuus työtehtävien osamisesta helpottaa ja nopeuttaa työskentelyä.

Toimiminen työnjohtotehtävissä autoliikkeessä on jatkuvaa uuden oppimista. Autojen tekniikka ja mallisto muuttuvat koko ajan. Tämän vuoksi jatkuva koulutus työn ohessa on välttämätöntä. Hyvä työnantaja huolehtii koulutuksen säännöllisyydestä maahan-tuojan kanssa säännöllisin väliajoin. Tämän vuoksi on eduksi, jos uudella työnjohtajalla on jo niin sanotut perusasiat hallinnassa, jotta uuden oppiminen ei vaikeudu, koska aikaisemmat tiedot esimerkiksi järjestelmien käytöstä ovat vajavaisia. Tämä työ on tehty Autotalo Hartikaisen käyttöön uuden työntekijän perehdyttämistä varten. Liikkeessä ei ole käytössä varsinaista perehdyttämisopasta, vaan perehdytys hoidetaan esimiehen kanssa kierrellen lyhyehkösti.

Tämän työn tarkoituksena on selvittää työnjohtajien perehdyttämistä Autotalo Hartikaisen Joensuun toimipisteessä. Työ kertoo, miten perehdyttäminen on aiemmin suoritettu, mitä hyviä ja huonoja puolia sen suorittamisessa on ilmennyt ja miten sitä voitaisiin parantaa entisestään. Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa Autotalo Hartikaisen perehdyttämiskäytäntöjä ja laatia perehdyttämisopas uutta työntekijää varten.

Tiedot opinnäytetyöhön kerättiin tekemällä kysely työnjohtajille. Kysely toteutettiin kysymys-lomakkeen avulla; lomake on työn liitteenä. Lomakkeessa kysyttiin muun mas-

sa, miten nykyiset työnjohtajat on perehdytetty työhönsä sekä miten perehdyttämistä tulisi parantaa. Lomakkeen vastauksien pohjalta haastattelin muutamia työnjohtajia

2 E. Hartikainen Oy

2.1 Konsernin johdon esittely

E. Hartikainen Oy perustettiin vuonna 1965, jolloin Ensio Hartikainen aloitti maanrakennusliiketoiminnan yhden miehen yrittäjänä Outokummun seudulla Pohjois-Karjalassa. Yhden miehen yrityksestä on kasvanut vuosikymmenien kuluessa kahden toimialan vahva ja arvostettu yhtiö. Tänäpä E. Hartikainen Oy on maarakennusurakojana yksi Suomen suurimpia yksityisiä maarakennusyrityksiä. Yhtiön autotalot sijaitsevat Pohjois-Karjalassa (kuva 1), Pohjois-Savossa ja Kainuussa ovat toiminta-alueensa johtavia autokauppoja. Yhtiöllä korkeimmat saavutettavissa olevat luottoluokitukset – AAA. [1]



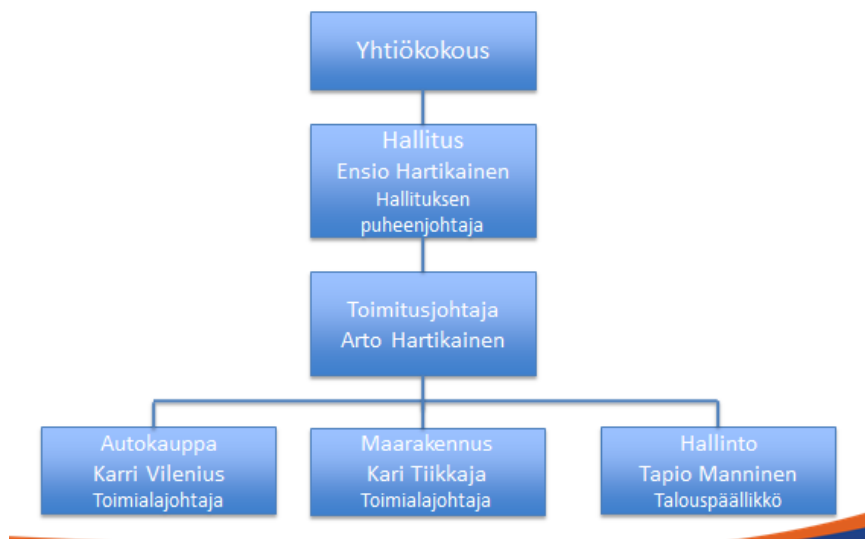
Kuva 1. Autotalo Hartikainen Joensuu

Yhtiön autoliiketoiminta alkoi vuonna 1984, pääkonttori on Joensuussa. Autokaupan toimialueeseen kuuluvat sekä autojen kauppa että huoltotoiminta sekä Autoasi varaosakkauppa Joensuussa. Muut toimipisteet ovat Kuopiossa, Iisalmessa ja Kajaa-nissa. Hartikainen on yhdentoista eri automerkin jälleenmyyjä Mercedes Benz, Citroen, Honda, Mitsubishi, Fiat, Alfa Romeo, Ford, Hyundai, Suzuki ja Jeep. Huolto- ja varaosapalvelut koskevat kymmentä muuta automerkkiä kuten Saab, Lancia, Nissan Chrysler, ja Dodge. Raskaan kaluston huolto- ja varaosapalvelut tarjotaan Mercedes-Benz,

Mitsubishi Fuso, Renault Trucks, Scania ja Sisu automerkeille. Autotalon viimeisin laajennus tehtiin vuonna 2006. [1]

Toimitusjohtajana toimii Arto Hartikainen ja hallituksen puheenjohtajana Ensio Hartikainen, kuten kuvasta numero 2 käy ilmi, automyynninkenttäjohtaja on Sami Salo ja auto-kaupan toimialajohtajana on Karri Vilenius. Jälkemarkkinoinnin tekninen koordinaattori on Pekka Muukkonen. Markkinointia hoitavat Mikko Hintikka ja Anne-Marie Mutanen. Autotaloilla on oman yhteinen kirjanpitäjä, osto- ja myyntireskontran kirjanpitäjä sekä palkanlaskija. Tietohallinnossa on tietohallintapäällikkö ja useita asiantuntijoita. Tällä osastolla työskentelee viisi työnjohtajaa ja kaksi esimiestä heidän esimiehinaan. Mekaanikoita on neljätoista. [1]

E. Hartikainen Oy – konsernin johto



Kuva 2. Konsernin johto

Liikevaihto oli vuonna 2012, 165 708 000 euroa. Liikevaihto oli kasvanut edellisestä vuodesta 9.7 prosenttia. Tilikauden tulos oli 9154 000 euroa edellistä vuotta suurempi. Liikevoitto oli 7.3 prosenttia. Palkatun henkilöstön määrä oli 608. [2]

E. Hartikainen Oy:n autotalot noudattavat ISO 9001:2008 -laatujärjestelmää. Sertifikaatin on myöntänyt Lloyd's Register Quality Assurance Ltd, joka on yksi maailman suurimmista sertifiointiorganisaatioista. Kaikki Hartikaisen autotalot noudattavat Autoalan Keskusliiton Ympäristöohjelmaa. AKL- Ympäristöohjelman tavoitteena autokaupan, korjaamoiden sekä korikorjaamoiden ja maalaamoiden toiminnan sopeuttaminen ympäristösuojelun vaatimuksiin ja ympäristöarvojen entistä parempaan huomioimiseen [2]

Autotalo Hartikaisella käytetään korjaamon laskutusohjelmaksi AutoMaster-ohjelmaa, jonka tuntemus on välttämätöntä. Oppilaitoksissa ei välttämättä opi käyttämään juuri tätä kyseistä ohjelmaa ainakaan kovin syvällisesti. [1]

2.2 Nykyinen perehdyttämishjelma Hartikaisella

Nykyisen perehdyttämishjelman mukaisesti Hartikaisella tulisi toimia seuraavasti uuden työntekijän tullessa yhtiön palvelukseen. Uuden työntekijän rekrytoinnin jälkeen hänelle annetaan yrityksen esite, kuvaus organisaatiosta ja autotalon edustamien merkkien, tuotteiden ja palveluiden esitteet tutustumista varten. Henkilön palkannut työntekijä ilmoittaa uuden työntekijän henkilö-, palkka-, vero- ja pankkitiedot palkanlaskentaan sekä henkilötiedot myös ATK-osastolle. Yrityksen kiinteistövastaava antaa tunnusluvut porttiin ja hälyttimiin. Taluspäällikkö huolehtii työntekijöiden matkapuhelimesta. Osaston esimies tilaa työvaatetuksen ja tiedottaa uudesta työntekijästä luottamusmiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle. Uuden henkilön palkkauksesta ilmoitetaan yrityksen sisäisellä tiedotteella kaikille henkilöstöryhmille ja osastoille, joissa henkilö tulee työskentelemään. Tulokas saa perehdyttäjän, jonka kanssa työntekijän palkannut henkilö käy läpi tulevan työntekijän yksityiskohtaiset tiedot, työnkuvauksen sekä perehdyttämisen aikataulun. [1, s. 1.]

Osastoa muistutetaan uudesta työntekijästä pari päivää ennen uuden työntekijän tuleamista ja hänet vastaanottaa palkkauksen suorittanut henkilö. Uudelle tulokkaalle esitellään työpaikalla läsnä oleva henkilöstö ja heidän työtehtävänsä, jonka jälkeen perehdyttämistä jatkaa osaston esimies. Hän luovuttaa uudelle työläiselle avaimet, tunnukset, mahdollisen matkapuhelimen ja muut sovitut luontaisedut. Esimies syventää osaston esittelyä kertomalla työajat, esittelemällä sosiaalililat, työturvallisuusasiat ja – valtuutetun. Hänelle annetaan ohjeet mahdollisia työtapaturmia varten, näytetään lääkekaapin paikka ja esitellään ensiaputaitoiset työtoverit. Tämän jälkeen sovittu perehdyttäjä alkaa työnsä. [1, s. 2.]

Ohjeen mukaan perehdyttämiseen tulisi varata riittävästi aikaa. Perehdyttäminen aloitetaan kahdenkeskisellä keskustelulla, jossa kartoitetaan uuden työntekijän tarvitsema tieto- ja taitopuolinen perehdytys. Suunnitelma tehdään yhteistyössä uuden työntekijän kanssa ja siihen tehdään tarvittaessa muutoksia ja tarkennuksia työn edistyessä. Työntekijälle esitellään työpaikka ja välineet tarkemmin. Opetellaan kirjautuminen, ATK-ohjelmien rakennetta ja leimaustoimenpiteet ja tarvittavat leimaukset. Työntekijä saa rauhassa tutustua atk-laitteistoon ja ohjelmistoihin, tarvittaessa häntä avustetaan niiden käytössä. [1, s. 2.]

Hartikaisen perehdyttämisohjelman (2008, 3-4) mukaan kolmelle ensimmäiselle päivälle on nimetty omat päivittäiset osaamisen työtehtävät. Niitä ovat esimerkiksi maahan-tuojayhteydet, yhdyshenkilöt ja yhteystiedot tuoteryhmittäin, alennustaulukot ja – käytännöt, tilaus- ja toimitusrutiinit sekä myytävät tuotteet ja palvelut sekä sisäisen myynnin perusteet pisteeltä toiselle. Perehdyttäjä ja työntekijä tarkastavat työn yhdessä ja käyvät työvaiheet läpi. Perehdyttäjä antaa palautteen ja neuvoo mahdolliset korjaukset. Seuraavan työpäivän suunnitelma käydään pääpiirteissään läpi. Toisella työviikolla työntekijälle annetaan vaativampia tehtäviä, niitä seurataan ja niistä annetaan palaute. Kirjataan perehdytettävän kehityskohteet ja ajatukset työstä ja niistä tehdään kehittämissuunnitelma aikatauluineen ja seurantoineen.

3 Perehdyttäminen

3.1 Perehdyttämisen määritelmiä

Työturvallisuuskeskuksen (Perehdyttäminen palvelualueille 2003, 4) mukaan perehdyttämällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan uuden työpaikkansa toiminta-ajatuksen, liike- tai palveluidean ja työpaikan tavat sekä työpaikalla työskentelevät työtoverit ja yrityksen asiakkaat. Tätä kaikkea kutsutaan yritykseen tai työyhteisöön perehdyttämiseksi. Työhön perehdyttämistä eli työnopastusta on työtehtävien oppiminen ja työhön kohdistuvien odotusten ja oman vastuun omaksuminen työyhteisön toiminnassa sekä työturvallisuusohjeiden tuntemuksen ja noudattamisen. Liike- tai palveluidean tuntemiseen kuuluvat yrityksen asiakkaat, palvelut ja tuotteet sekä yrityksen toimintatavat. Henkilöstöltä edellytetään tietynlaisia tietoja, taitoja, val-

miuksia ja asenteita. Asiakaspalvelussa on tietyt toimintamallit, joita yritys noudattaa omalla käytännöllään.

Borgmanin ja Packalénin (2002, 120) mukaan perehdyttäminen on lyhytkestoista opastamista työpaikkaan ja työhön. Työnopastus on osa perehdyttämistä. Tarkoituksena on auttaa nuorta ja uutta työntekijää hahmottamaan organisaation kokonaisuus, arvopohja, päätöksentekoprosessit sekä toimintaketjut. Näiden avulla työntekijä perehtyy työhönsä ja omaan osaamiseensa. Myös vanhempi työntekijä tulisi perehdyttää uuteen työpaikkaansa.

Koistisen (1984) mukaan perehdyttäminen on kaikkea opetusta, joka ajoittuu työhön tulon ja itsenäisen työskentelyn alkamisen välille. Useimmiten perehdyttäminen kuitenkin määritellään toimenpiteiksi, joilla edistetään uuden työntekijän sopeutumista työhön, työyhteisöön ja työn hallintaan. Samantapaiseen määrittelyyn on päätenyt myös Työturvallisuuskeskus (perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus 2007, 1) tavoite on työntekijän nopea pyrkimys itsenäiseen työskentelyyn.

Nykyisin on harvinaista, että ihmisellä on vain yksi työpaikka tai ammatti uransa aikana. Yhteiskunnan ja työyhteisöjen muuttuessa työntekijä joutuu yleensä vaihtamaan työpaikkaa useamman kerran. Perehdyttäminen ja työhönopastus on siis jatkuva prosessi. Työtehtävät saattavat pysyä samankaltaisina, mutta toimintatavat saattavat muuttua uudessa yrityksessä. Työpaikoilla on yhä enemmän määräaikaista työntekijöitä, työtehtäviin uudelleen palaavia ja harjoittelijoita. Monilla heistä saattaa olla lisäksi maahanmuuttajatausta, joka vaatii perehdyttäjältä myös erikulttuurien tuntemusta. Monet tavalisetkin asiat saattavat muuttua jo pitemmän sairausloman tai hoitovapaan aikana. [5, s. 2.]

Yleensä perehdyttäjät ovat esimiehiä, joilla on vastuu töiden sujumisesta ja johtamisesta sekä tavoitteiden saavuttamisesta. Käytännössä perehdyttäminen kannattaa kuitenkin jakaa usealle henkilölle ja osa vastuusta kuuluu perehdyttävälle itselleenkin. Yritysperehdyttämisessä käytetään yleensä apuna toimintakertomuksia, yritysesitteitä, tervetuloa taloon – oppaita, video ja DVD- ohjelmia sekä Internetiä ja Intranetiä. Niiden tietoja tulisi päivittää säännöllisesti, jotta uudelle työntekijälle annettu tieto olisi ajantasaista. Edellä mainittuja tiedotteita on voitu antaa työntekijälle jo ensimmäisen käyntikerran yhteydessä luettavaksi. Yrityksen sisäisiin tiedostoihin pääsee kirjautumaan vasta pi-

temmän työjakson kuluttua, koska ne sisältävät usein vain yrityksen omaan käyttöön tarkoitettua salassa pidettävää tietoa. [5, s. 1- 2.]

3.2 Pehdyttämisen hyödyt

Ihmisen toimintaa ohjaavat käsitykset ympäröivästä maailmasta ja omasta asemastaan siinä. Sosiaalisesta ympäristöstä omaksutaan arvoja, normeja ja menettelytapoja. Ihmisen käsitys todellisuudesta eli käytettävät voimavarat ja motivaatio säätelevät halua toimia tehokkaasti tavoitteiden saavuttamiseksi. Työtä koskeva sisäinen malli vaatii työpaikoilla perusteellista ja yksityiskohtaista työhön opastusta sekä pehdyttämistä työpaikan sosiaaliseen ja fyysiseen ympäristöön. Koko yrityksen toiminnan tavoitteet on tunnettava ja muutoksista organisaatiossa on tiedotettava. Työntekijöillä tulisi olla oikeus antaa palautetta työskentelystä ja osallistua yrityksen toiminnan suunnitteluun ja päätöksentekoon tarvittaessa. Nopeat muutokset työelämässä vaativat säännöllistä täydennyskoulutusta, uusien laitteiden käytön oppimista tai erikoistumista tiettyihin työtehtäviin. Työntekijällä tulisi olla halu kehittyä omassa työtehtävässään ja kehittää omaa työtään ja työpaikkaansa. Hyvä työilmapiiri kannustaa ja rohkaisee hyvän työnteon syntymiseen. [6. s. 56-57.]

Pehdyttäminen parantaa työmotivaatiota, työn tuloksia, työturvallisuutta ja työyhteisön hyvinvointia. Tapahtuma on monivaiheinen ja tarkoituksena on ymmärtää työn tavoitteiden ja organisaation toimintaa sekä selkeyttää omia velvollisuuksia ja vastuuta, jonka avulla uusi työntekijä voi selviytyä työtehtävistään. Työntekijän tulisi sisäistää malli, joka ohjaa toimintaa työpaikalla. Se syntyy työympäristöstä saaduista kokemuksista ja havainnoista, joiden avulla työtiedot ja -taidot karttuvat. Myös työntekijän tunteet ja arvot vaikuttavat sisäisen mallin syntymiseen. Työsuorituksesta saatu työn ilo ja tyytyväisyys työsuoritukseen kasvattavat sitoutumista työhön ja itse työpaikkaan. Negatiiviset kokemukset, epäonnistumiset ja pettymykset, heikentävät sitoutumista työhön. [6, s. 56- 57.]

Pehdyttämisestä hyötyvät kaikki työyhteisön jäsenet. Työntekijän epävarmuus ja sen aiheuttama jännitys vähenee ja sopeutuminen työyhteisöön helpottuu. Työn sujuvuus paranee, koska työt opitaan tekemään alusta alkaen oikein ja työntekijän kyvyt ja osaaminen saadaan käyttöön työskentelyssä maksimaalisesti. Työntekijän mielenkiinto ja vastuullisuus työtä kohtaan kasvavat ja ammattitaito karttuu ja työssä oppiminen helpottuu ja nopeutuu. Työlle asetetut laatutavoitteet saavutetaan nopeammin kuten

myös normaaliansiotaso. Vähemmän aloitusstressin myötä mieliala, motivaatio ja jakaminen tehtävissä kasvavat. Työtapaturmia ja onnettomuuksia sattuu aloitteleville työntekijöille enemmän kuin pitkään työpaikassa olleille, koska jokaisessa työpaikassa ovat omat riskitekijänsä. Nuorella saattaa olla puutteita turvallisuusasioiden tuntemuksessa tai jopa välinpitämättömyyttä ohjeita kohtaan. Vanhemmalla työntekijällä varovaisuus vähenee, koska tehtäviä aletaan pitää jo itsestään selvyyksinä, eihän minulle ole sattunut ennenkään mitään. [5, s. 4–5; 6, s. 57.]

Esimies hyötyy, koska uusi tulokas opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin, tällöin työyhteisön yhteishengelle ja yhteistyölle muodostuu hyvä perusta. Työongelmien ratkaiseminen on helpompaa, ja esimiehen aikaa säästyy vastaisuudessa. Yritys hyötyy työn laadun ja tuloksen parantumisesta. Asenne työpaikkaa kohtaan muuttuu myönteisemmäksi. Virheiden, tapaturmien ja onnettomuuksien määrä vähenee kuten myös hävikin määrä. Henkilöstön vaihtuvuus ja poissaolojen määrä työpaikalla vähenevät. Työvälineistä ja kalustosta pidetään parempaa huolta työpaikalla ja raaka-aineiden ja tarvikkeiden käyttöä järkeistetään. Lisäksi hyvin hoidettu perehdyttäminen parantaa yrityskuvaa ulkopuoliselle. [6, s. 56–57.]

Perehdyttäminen saattaa tuntua turhalta ajanhaaskaukselta, mutta sen on todettu tuottavan nopeasti sen ajan takaisin, joka siihen käytetään. Uusi työntekijä sopeutuu nopeammin työyhteisöön ja itse työskentelyyn. Mikäli perehdyttäminen tehdään puutteellisesti tai sen tekeminen laiminlyödään, työntekijät saattavat turhautua jatkuvaan neuvomiseen ja se saattaa aiheuttaa henkilöristiriitoja. Virheiden määrä ja työtapaturmat kasvavat ja ennen kaikkea työn laatu kärsii. Jo kerran tehtyjä tehtäviä joudutaan korjaamaan tai tekemään uudelleen. Negatiivinen palaute saattaa aiheuttaa poissaoloja ja irtisanoutumisia.[3, s. 120–121.]

3.3 Erilaiset perehdytettävät

Työturvallisuuskeskuksen (2007, 3) mukaan perehdyttämisen tulee olla erilaista työsuhteen keston mukaisesti. Lyhytaikaisessa työssä keskitytään vain työn kannalta tärkeimpiin asioihin. Yrityksellä tulisikin olla muutama tuttu sijainen tai entinen työntekijä, joita voi pyytää poissaolijoiden tilalle. Valitettavasti usein tilapäiset työntekijät vaihtuvat jatkuvasti, joten lyhyisiin poissaoloihin ei välttämättä palkata ketään ulkopuolista, vaan töitä hoidetaan esimerkiksi ylitöinä.

Opastettavien tiedot ja taidot ovat erilaisia. Yhdellä on vahva teoriapainotteinen koulutus, toisella taas työ käytännössä sujuu erinomaisesti pitkän työkokemuksen vuoksi, vaikka tutkintotodistusta ei ole. Osaaminen on selvitettävä aina tapauskohtaisesti. Ihmisten fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet ovat erilaisia. Opastajan on opetettava tuntemaan perehdytettävä ja löydettävä hänen vahvuutensa havainnoimalla. perehdyttämisessä kannattaa käyttää eri oppimistyyliä, koska osa oppii asiat näkemällä, toinen kuulemalla ja kolmas kokeilemalla. Työntekijän asenne ja motivaatio vaikuttavat hyvin paljon työn oppimiseen. Heikolla asenteella ja motivaatiolla on vaikea saada työntekijää sitoutumaan työhön ja työpaikkaan. Mikäli perehtyjällä ja ohjaajalla ei ole yhteistä kieltä, olisi hyvä olla esimerkiksi videoita tai kuvamateriaalia työhön opastamista varten. Opasteiden tulisi olla selkokielellä kirjoitettuja. Työnohjaan olisi hyvä perehtyä vierasmaalaisen työntekijänsä kulttuuriin myöhemmin. Motivoitunut työntekijä oppii kielen nopeasti työskentelyn lomassa. [5, s. 13–14.]

Joensuun Hartikaisella käy paljon opiskelijoita, jotka suorittavat eripituisia työssä oppimisjaksoja. TET eli työelämään tutustuttaminen perehdyttää peruskoulun oppilaita työelämään ja autohuoltoalaan viikon ajan. He seuraavat yleensä työntekoa ja tekevät työtehtäviä, esimerkiksi renkaiden pesua ja korjaamon järjestelyitä, yhdessä mekaniikkojen kanssa. Ammattiopistoiden eri vuosikurssien opiskelijat perehtyvät tulevaan ammattiinsa yleensä useamman viikon tai kuukauden ajan. Jälkimmäisille tehdään henkilökohtainen oppimissuunnitelma yhdessä opettajan kanssa. Siihen merkitään työtehtävät, joihin opiskelija perehtyy yhdessä työntekijän kanssa.

Työpaikkaohjaajakoulutuksen opetusaineiston mukaan se on työpaikalla työtehtävien yhteydessä annettavaa opetusta, joka perustuu opetussuunnitelmaan. Se arvioidaan, mutta siitä ei makseta palkkaa. Oppimateriaalikeskuksen mukaan-, maahanmuuttaja-taustaisen työntekijän perehdyttämisaineiston tulisi olla havainnollista. Sen kielen tulee olla selkeää, lauseiden lyhyitä ja fontin riittävän suurta. Lauseiden tulisi olla lyhyitä ja konkreettisia, myönteiseen muotoon kirjoitettuja. [5, s. 3.]

Tietojärjestelmien, työmenetelmien, uusien koneiden tai laitteiden hankkiminen vaatii perehdyttämistä koko henkilökunnalle, myös kokeneille työntekijöille. Samoin on toimitettava, jos yrityksen liikeidea tai omistajat muuttuvat. Kaikki uudistukset saattavat aiheuttaa pelkoa työpaikalla. Huolena voi olla oman työpaikan säilyminen muutostilanteessa, uuden työn oppiminen tai laitteen käyttöön liittyvät lukuisat ohjeet. Pahitteeksi ei myös-

kään ole perehdyttämisharjojen kertaaminen silloin tällöin ja henkilöstön mielipiteiden kuuleminen. [5, s. 4–5.]

Pohjois-Karjalan kauppakamari, Itä-Suomen yliopisto, Karelia ammattikorkeakoulu ja Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä palkitsivat Autotalo Hartikaisen vuoden 2013 kouluttajayrityspalkinnolla. Se on tarkoitettu tunnustukseksi toiminnasta, jolla on edistetty ja edistetään Pohjois-Karjalan maakunnan yritysten ja oppilaitosten yhteistyötä. Palkinnon tarkoituksena on kannustaa yrityksiä kouluttamaan ja kouluttautumaan sekä tuomaan omaa osaamistaan oppilaitoksiin. Perusteina palkinnon saamiseen olivat Hartikaisen saavuttamat tulokset työssä oppimisessa ja henkilöstön osaamisen kehittämisessä [7]

3.4 Perehdyttäminen ja työnopastus työpaikalla

Työnopastuksen tukena tulisi olla ajan tasalla oleva kansio, josta näkyisivät tärkeimmät yritystä koskevat tiedot. Näitä ovat esimerkiksi yrityksen arvopohja ja toiminta-ajatus sekä keinot siihen, miten henkilöstö niitä toteuttaa. Toimihenkilöistä tehtäväkuvineen olisi hyvä olla kuvallinen kansio kuten myös työpaikan pohjapiirustus. Budjetti ja resurssisuunnitelmat tulisi olla tiedossa vakinaiseen työsuhteeseen tulijalla, kuten myös laadukkaan, turvallisen ja terveellisen työskentelemisen edellytykset. [3, s. 121.]

Työnopastajan tehtävä on vaativa luottamustehtävä. Se edellyttää hyvää omaa ammattitaitoa, myönteistä asennetta opastettaviin, kiinnostusta opastustyöhön ja kouluttautumista tehtävään. Opastajan tulee asettua työntekijän asemaan ja opastaa selkeästi ja johdonmukaisesti. Asenteen tulee olla rohkaiseva ja kannustava. Suurimmat yritykset kouluttavat työhönopastajia ja työntekijöitä kummeiksi aloittelijoita varten. [5, s. 14.]

Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi on tehty erilaisia menetelmiä. Yksi tunnetuimmista on niin sanottu viiden askeleen menetelmä (kuva 3). Sitä sovelletaan tarkoituksenmukaisesti ja joustavasti omalla työpaikalla. Alkuvalmistelut on tehtävä huolella ennen ensimmäistä askelta. Suunnittelun lähtökohtana on oppimistarpeiden selvittäminen ja tavoitteiden määrittäminen. Paikka ja aika varataan ajoissa ja rauhoitetaan opastustilanne häiriöistä. Varataan tarvikkeet ja välineet, joita tarvitaan tilanteessa. Opastettava on voinut perehtyä asioihin jo ennakoon ja osaa tarvittaessa tehdä kysymyksiä epäselvistä asioista. [5, s. 14–15.]



Kuva 3. Työhönopastuksen viisi askelta [5].

Opastustilanteessa tulisi olla kannustava ja luottamuksellinen ilmapiiri. Perehtyjän motivaatiota ja myönteistä asennoitumista ja rohkeutta kysellä tulisi kannustaa vuorovaikutustilanteessa. Ensimmäinen askel tarkoittaa aiheen, ja oppimistilanteiden selvittämistä ja lähtötason arviointia. Opastajan tulee opettaa puutteelliset taidot opastettavalle alusta asti, jos esimerkiksi jonkin laitteen käyttö ei ole hallinnassa. Toisen askeleen tarkoituksena on antaa opastettavalle kokonaiskuva opastettavasta tehtävästä, siihen liitty-

vistä keskeisistä ohjeita ja säännöistä. Kokonaisuus kannattaa jakaa osiin ja antaa perehtyjän itse opetella työtehtävään keskustelun lomassa. Opastettavan aktiivinen mukanaolo parantaa oppimista ja opastaja pystyy havainnoimaan mahdolliset puutteet toiminnassa ja korjaamaan ne. [5, s. 14–15.]

Kolmas askel liittyy mielikuvaharjoitteluun. Se auttaa meitä niin sanotun sisäisen mallin kehittämisessä ja viimeistelyssä. Sisäiset mallit ohjaavat ihmisen toimintaa opettelusta aina automaattisen tekemisen asteelle, jolloin työ suoritetaan jo rutiininomaisesti. Työtä harjoitellaan mielikuvien avulla esimerkiksi keskustelemalla siitä vaihe vaiheelta. Näin opastettava käy työprosessia itse läpi ajatuksissaan ja sisäistää sitä varsinaista työtä varten. Neljännen vaiheen tehtävänä on varmistaa työn oppiminen itse harjoittelemalla. Opastettava suorittaa tehtävät itsenäisesti omassa tahdissaan. Hän arvioi työnsä lopputuloksen ensin itse ja ohjaaja kertoo omat näkemyksensä ja parannusehdotukset sen jälkeen. Harjoittelua jatketaan riittävän kauan. Viidennen vaiheen tarkoituksena on varmistaa opitun asian tavoitteiden todellinen osaamisen taso. Ohjattava työskentelee itsenäisesti ja ohjaaja seuraa häntä silloin tällöin. [5, s. 16.]

Työturvallisuuskeskuksen (2007, 16–17) mukaan Perehdyttäjien ja työhönopastajien tulee seurata oppimisprosessia ja sen etenemistä myös myöhemmin tarkistus- ja muistilistojen, kysymysten ja keskustelujen avulla. Muistilistan laajuus voi vaihdella työntekijän työsuhteen keston mukaan. Perehdyttäjä merkitsee käsitellyt listaan. Tulokkaalla itsellään voi olla tarkistuslista, jossa hän seuraa itse opastetut asiat. Perehdytetty asia on hyvä vahvistaa allekirjoituksilla. Perehdytettävän tulee itse olla aktiivinen oman oppimisensa suhteen, monet asiat selviävät kysymällä.

”Perehdyttäminen on parhaimmillaan vuorovaikutuksellista oppimista, kyselemistä, keskustelemista, kuuntelemista ja kannustamista.”

Perehdyttämisen molemmat osapuolet voivat saada ja antaa palautetta toisilleen. Yhteistyö parantaa perehdyttämisen laatua edelleenkin. Seurantakeskustelussa voidaan keskustellen kysellä työntekijän työn edistymistä, hyvin ja heikommin opittuja asioita ja perehdyttämisen jatkoseuraamista ja uuden tulokkaan vinkkejä perehdyttämisen kehittämistä varten.

Perehdytettävän työhön oppimista voidaan seurata myös osaamistasojen avulla, joita ovat aloittelija, osaaja ja asiantuntija. Näiden tehtävänä on helpottaa ja yhdenmukaistaa osaamisen kriteerejä. Oppimisen seurannan apuna voidaan käyttää tietotestejä, joihin uusi työntekijä valmistautuu esimerkiksi lukemalla monisteita tai käsikirjoja. Puut-

teet täydennetään ja työntekijää opastetaan tarvittaessa. Työntekijä kehittyi ammattitaitoisen ohjaajan opastuksella itsenäiseksi työntekijäksi ja vuosien kuluessa oman alansa asiantuntijaksi. [5, s 17.]

4 Opinnäytetyön suorittaminen

4.1 Työn tarkoitus ja tutkimustehtävä

Tämän työn tarkoituksena on selvittää työnjohtajien perehdyttämistä Autotalo Hartikaisen Joensuun toimipisteessä. Työ tehdään kyselytutkimuksena, tarvittaessa haastattelun sekä omien havaintojen pohjalta. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää entisestään perehdyttämisohjelmaa Autotalo Hartikaiselle. Kyselyn tarkoituksena on vastata kysymykseen:

Miten työnjohtajien perehdyttämistä tulisi parantaa Autotalo Hartikaisella?

4.2 Kyselyn suorittaminen

Liitteen yksi mukainen kyselylomake annettiin seitsemälle Autotalo Hartikaisen työnjohtajalle marraskuun viimeisellä viikolla paperiversiona. Työnjohtajia oli informoitu aiemmin tulevasta kyselystä viikkopalaverissa. Aikaa kyselyyn vastaamiseen annettiin viikko, koska liian pitkä vastaamisaika mahdollistaisi paperin häviämisen muitten työpöytien papereiden joukkoon. Viikon aikana kyselyn palautti vain kolme vastaajaa, jonka jälkeen muistutin kyselyyn vastaamisesta. Kahden viikon kuluttua laitoin kyselylomakkeen sähköpostin välityksellä lopuille työnjohtajille ja sain kaikilta heiltä vastaukset kysymyksiini. Kysymyslomake käsitti neljä kysymystä, jotka koskivat työntekijän saamaa perehdytystä ja sen antamaa hyötyä uutta tehtävää varten. Vastaaja sai kertoa asioista, jotka olivat jääneet epäselviksi aiemmin ja mitä parannusehdotuksia perehdytyksessä tulisi huomioida tulevia uusia työntekijöitä ajatellen.

Täydensin kyselyn vastauksia haastattelemalla kolmea työnjohtajaa joulukuun toisella viikolla kirjallisen lomakkeen lisäksi. Halusin tarkennuksia siihen, mitkä olivat niitä asioita, jotka olivat jääneet epäselviksi perehdyttämisessä. Toisaalta halusin myös saada

tarkennusta vielä siihen, mitä asioita tulisi tarkentaa perehdyttämisoppaan seuraavassa uusimis-/täydennysvaiheessa.

4.3 Kyselyn tuloksia

Perehdyttämisen taso oli Autotalo Hartikaisella vastaajien mielestä varsin hyvä. Viisi vastaajista kertoi saaneensa perehdyttämistä työhön tullessaan. Aika, joka siihen käytettiin, vaihteli parista päivästä kahteen viikkoon saakka. Pisimpään, yli kolmekymmentä vuotta palvelleella työntekijällä perehdyttäminen oli ollut vaatimatonta. Tuskinpa tuolloin edes tunnettiin termiä perehdyttäminen. Tuolloinen työnjohtaja Leppäsen antama perehdytys oli kestänyt noin kymmenen minuuttia. Työpiste oli esitelty ja uusi työntekijä muulle henkilöstölle. Myöhemmin kyseistä työntekijää on koulutettu Hartikaisen organisaatiossa monenlaisiin erikoistehtäviin. Nykyisin hän on alansa moniosaaja, jolla on paljon tieto-taitoa nuorempia työntekijöitä varten. Lähestyvä eläkeikä ei enää innosta häntä opettelemaan uusia tietotekniikan saloja. Hän kertoo jättävänsä uuden oppimisen nuoremmille työntekijöille.

Monet nuoremmat työntekijät ovat saaneet uusimuotoisen perehdyttämisen yhdessä vastaavan työnjohtajan kanssa. Eräs vastaajista kertoi perehdyttämiskäytännön kestäneen noin kaksi viikkoa yläkerran tiloissa. Tuolloin perehdyttiin AutoMasterin käyttöön sekä merkkien portaaleihin ja intranetin käyttöön. Perehdyttämisen hyödyksi työntekijä kertoo osanneensa ohjelmien perusteet, mutta monia ohjelmistojen käyttöön liittyviä asioita oli pitänyt kysellä vanhemmilta työnjohtajilta ennen kuin niiden niksit oppi pääpiirteissään ajan kanssa. Eniten hankaluuksia tuottivat MB -portaali ja sen osat EvaRoW, VeDoc, Tips, joita hän mainitsi lomakkeella. Myös muista merkeistä mainittiin Saabin ja BMW:n portaalien käytön vaikeudet. Tämän vastaajan mielestä tulisi tehostaa etenkin AutoMasterin ominaisuuksien hallintaa, esimerkiksi laskun jaottelua ja palvelutiskillä tarvittavien toimintojen hallintaa.

Kahden vastaajan mielestä perehdyttämisen yhteydessä tuli liian paljon tietoa kerralla. Asioita oli ollut vaikea jäsentää ja suuri tietomäärä oli vaikea muistaa. Taloa ja työntekijöitä esiteltiin, mutta paikat ja ihmisten nimet eivät jääneet muistiin. Laajassa pihapiirissä oli vaikea hahmottaa eri työpisteiden ja työntekijöiden sijaintia, ne oppi vasta sitten, kun itse joutui asioimaan eri paikoissa. Perehdyttämisen jälkeen oli epäselvyyttä, missä oli henkilöstösihteeri, jonka luokse tuli mennä heti toisena työpäivänä ilmoittamaan henkilökohtaiset tiedot ja tilinumero palkan maksua varten. Ihan yksinkertaiset asiat

kuten– henkilökunnan pukukaappien sijainti ja paikka oman auton paikoittamista varten olivat jääneet epäselviksi.

Uudella työntekijällä on tietenkin perusteet ammatin hallinnasta, mutta autotalojen ja eri automerkkien tietokoneohjelmat poikkeavat paljon toisistaan. Vastaajien mielestä eri ohjelmien opettelu ja niiden hallinta vievät käyttäjältään pitkän ajan ja ne oppii tuntemaan vain käyttämällä niitä säännöllisesti. Ohjelmien työtä helpottavat mahdollisuudet opitaan vasta, jos työntekijä on kiinnostunut aidosti ohjelmistojen teknisistä ominaisuuksista.

Monen vastaajan mielestä juuri laskutus ja työmyynti koettiin hankalimmin opittaviksi asioiksi. Syynä saattaa olla niin sanotun hankalan asiakkaan kohtaaminen laskutustilanteessa. Auton omistajalla saattaa olla erilainen käsitys maksun suuruudesta kuin työnjohtajalla ja korjaamolla. Virheitä ei tulisi tehdä ja laskun tulisi olla kerralla oikein tehty. Sen pitäisi esittää asiakkaalle vielä yksityiskohtaisesti. Tarvittaessa pitää pystyä selittämään, mistä tuntiveloitus koostuu ja mitä muita kuluja laskuun kuuluu. Tarvittaessa olisi hyvä omata kyky neuvotella hankalan asiakkaan kanssa. On parempi saada aikaan laiha sopu kuin lihava riita, koska asiakas kertoo helposti omasta huonosta kokemuksestaan muille tuttavilleen, vaikka asia ei olisikaan aivan niin yksinkertainen.

Työntekijän henkilökohtaisessa tietämyksessäkin oli kohennettavaa. Parannettaviksi kohteiksi mainittiin palkkausjärjestelmän esittely, palkan laskeminen ja palkkakuitin lukeminen. Myös työaikoja tulisi täsmentää (työvuorolistan esillä pitäminen) Joku kaipasi henkilösuhteiden tarkentamista esimerkiksi selvennystä esimiehiin, kuka on kenenkin yläpuolella. Myös velvollisuudet työpaikalla olivat eräällä työntekijälle epäselviä kuten myös työpaikan tarjoamat etuudet.

Perehdyttämiseen toivottiin käytettävän riittävästi aikaa. Monia asioita on turha opettaa yhtä aikaa, koska ihmisen oppimiskyky on rajallinen. Erään työntekijän mielestä perehdyttämisen oppisi parhaiten harjoittelemalla itse omassa tahdissa asian. Toisen tekemänä itse seuraamalla ei muista mistä näppäimestä piti painaa tehdäkseen seuraavan työn vaatiman näppäilyn. Työntekijöiden oppimiskyky on jokaisella erilainen ja toinen saattaa olla taitavampi eri alueella kuin toinen. Yksilölliset erot voivat olla suuria.

5 Huollon ydinprosessi

Halusin opinnäytetyössäni ottaa esiin asian joka itselleni jäi perehdytyksen jälkeen epäselväksi, eli huollon ydinprosessi, miten huolto viedään läpi aina ajanvarauksesta työn jälkiseuraamiseen. Jokaisen huollon tiskillä on toimivan on syytä tuntea moottoriajoneuvojen korjausehdot (Aune-ehdot) ennen töiden aloittamista. Ehdot löytyvät jokaisesta korjaamosta.

Huollon tarkoituksena voi olla joko korjaus- tai määräaikaishuolto. Prosessi alkaa asiakkaanhuolto- tai korjausvarauksesta, jonka hän yleensä tekee puhelimitse tai internetin kautta. Nykypäivänä myös itse yritykset soittelevat asiakkaalle ja muistuttavat huollon tarpeellisuudesta. Seuraavassa vaiheessa asiakas tuo autonsa huoltoon tai korjaukseen. Auto huolletaan, henkilökunta testaa sen ja se palautetaan jälleen asiakkaalle.

5.1 Työnvastaanotto

Valtaosa Hartikaiselle tulevista työtilauksista tulee puhelimen välityksellä. Siksi on tärkeää, että puheluihin pystyttäisiin vastaamaan mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Vastaamattomat puhelut jäävät ylös vastaajapalveluun, josta ne on helppo poimia ja asiakas voi jättää halutessaan järjestelmään viestin ja yhteystietonsa työajankohdan jouduttamiseksi. Ajanvaraus on myös mahdollista e-servicen kautta eli asiakas tekee varauksen internetissä. Hartikainen käyttää myös niin sanottua kalastelukeinoja lähettämällä asiakkaalle tekstiviestin auton huoltoajankohdan lähestyessä. Alla kuva huollonvaraustiskistä.



Kuva 4. Hartikaisen huollonvaraustiski

5.2 Mekaanikkojen tunteminen

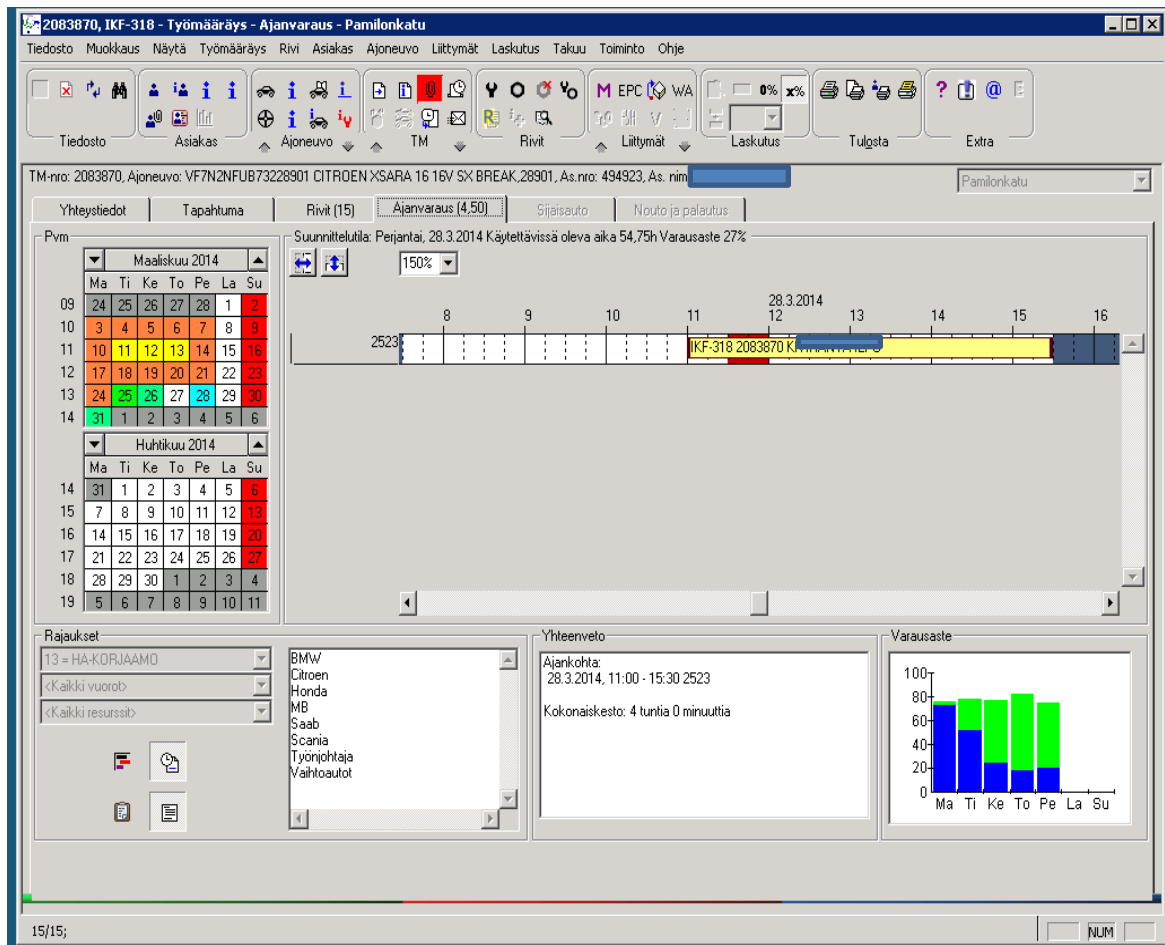
Autotalo Hartikainen edustaa monia automerkkejä ja jokaiselle niistä ovat myös omat erikoistuneet ja koulutetut mekaanikot. Mekaanikot ovat yleisosajia tai he ovat erikoistuneet joko sähkötöihin tai määräaikaishuoltoihin. Työnjohtajan tulee tutustua aluksi heihin, jotta tietää, kuka on erikoistunut mihinkin merkkiin ja millaisiin töihin, jotta auto saadaan kerralla kuntoon ammattitaitoisesti sekä tehokkaasti. Käytännössä tutustumisen voi tehdä juttelemalla mekaanikon kanssa. Minulle annettiin lappu jossa oli asentajan nimi ja merkki osaaminen, sekä lyhyesti kerrottu mitä kukin osaa tehdä. Syvempi tutustuminen jokaiseen asentajaan tapahtuu ajan kanssa.

5.3 Ajanvarauksen luonti

Ajanvaraus tehdään asentajakohtaiseen kalenteriin, johon jokaiselle mekaanikolle on mahdollista varata seitsemän ja puoli tuntia töitä, kuva työnjohtajan ajanvaraus näymästä alla. Mahdollisimman suuren hyödyn saamiseksi kalenterin tulisi olla joka päivä täysi, jotta välttyttäisiin odotusajoilta. Mekaanikkojen odottelu, hukka-aika, on miinusta yrityksen tuottavuudelle. Ajanvaraus perustuu ohjeaikoihin, joita noudattamalla saadaan kullekin asentajalle täysi työpäivä. Sitä tehtäessä työnjohtaja yrittää valita työtehtävään merkille erikoistuneen asentajan.

Ajanvarauksessa kannattaa huomioida seuraavaa. Jos ohjeaika jollekin työtehtävän tekemiselle tai huollolle on kaksi tuntia, ja sinulla on tieto siitä, että joku asentaja pystyy tekemään työn alle ohjeajan, on turha varata täyttä kahta tuntia huollon suorittamiseen. Toisaalta tässä tilanteessa on myös hyvä muistaa, että auton ikääntyessä niin sanottujen ylimääräisten töiden osuus kasvaa huollon yhteydessä.

Lisäksi muuta korjausta tehtäessä saatetaan esimerkiksi huomata, että jarrupalat ovat lopussa ja kannattaa vaihtaa samalla kertaa. Edellä mainitun takia onkin hyvä ennakoida ja mahdollisesti varata puolituntia lisää aikaa vanhempien autojen huoltoaikoihin. Tällä menettelyllä asiakas välttyy ylimääräiseltä korjaamokäynniltä ja korjaamo saa lisämyyntiä, lisäksi asiakas on tyytyväinen menettelyyn. Asiakkaalta tulee kuitenkin aina pyytää lupa ylimääräisten korjausten tekemiseen väärinkäsitysten välttämiseksi. Ilman asiakkaan lupaa saadaan tehdä vain pieniä korjauksia. Aune ehtojen mukaisesti: korjaamo saa tehdä vain vähäisiä ja tarpeellisia työtilaukseen kuulumattomia lisätöitä, joiden enimmäiskustannus saa olla 100 euroa. Työtilaukseen merkittyä enimmäishintaa korjaamo ei saa kuitenkaan ylittää.



Kuva 5. Kuva ajanvarauksesta

5.4 Varaosien ennakointi ajanvarauksen jälkeen

Asiakkaan varattua huoltoajan tulee työnjohtajan toimittaa työtilaus varaosiin, jossa osat varataan tai tilataan ennakkoon korjaamon ennakkovaraushyllyyn, josta asentaja noutaa ne heti tarvitessaan työpisteeseensä. Asentajien työaika saadaan käytettyä siis varsinaiseen työhön eli tehokkuus paranee, kun ennakointi on suoritettu oikein.

5.5 Asiakkaan ensitapaaminen

Asiakkaan tapaamisessa ensivaikutelma on tärkeä. Asiakasta tulee tervehtiä ja pyytää istumaan. Tämän jälkeen asiakkaalta tiedustellaan auton rekisterinumero (omistajatie-

dot) ja tarkistetaan asiakastiedot ajan tasalle, nimi, kotiosoite, sähköpostiosoite ja erityisesti puhelinnumero (kuva 6), josta asiakkaan tavoittaa työpäivän aikana. Työmääräyksen auettua tarkistetaan, millaisesta ja minkä ikäisestä autosta on kyse. Työmääräykselle, johon varaus on tehty, selvitetään työkokonaisuus riville huoltomääräys (huolto, korjaus) tai asiakasvalitus (kuva 7). Asiakas saattaa haluta työstä kustannusarvion. Huollosta se lasketaan tarvittaessa, jos työstä ei ole niin sanottua pakettihintaa, joka sisältää työn ja varaosat.

Varaustilanteessa asiakkaan kanssa saattaa myös tulla esille muitakin korjaustarpeita. Asiakas saattaa mainita tai kysäistä jostakin autossaan palavasta häiriövalosta, jonka vika täytyy selvittää. Korjauksen yhteydessä asiakkaalle esitetään tarkentavia kysymyksiä esimerkiksi milloin ja miten joku häiriövalo syttyi, millaista ääntä autosta kuuluu tai miten muutoin vika autossa ilmenee. Työtehtävää vastaanottaessa on hyvä tiedustella asiakkaalta muiden lisätöiden tekemisestä, kuten voiko valojen polttimoita esimerkiksi vaihtaa, mikäli niitä on palanut. Lopuksi asiakas hyväksyy suoritettavan työn kuittaamalla työmääräyksen allekirjoituksellaan (liite 2).

Asiakkaan kanssa on hyvä sopia ajankohta, jolloin hän noutaa autonsa, ellei jotain poikkeavaa auton korjaamisessa tule esille. Tällä toimintatavalla saadaan helpotettua sekä mekaanikon että työnjohdon työtä sekä välttämään turhalta soittelulta asiakkaalle työnaikana.

Asiakkaan poistuttua voidaan työhön laittaa itse työrivit jotka ovat yleensä jokaiselle merkille omat. Rivit löytyvät automerkkien omista ohjelmista. Itse käytän paljon niin sanottua korjaamon yleisriviä eli niin sanottua hak- riviä. Se on nopea merkitä ja aamuruuhkassa, jolloin asiakkaat tuovat paljon autoja huoltoon, ei välttämättä ehdi etsiä oikeata työriviä tehtävälle työlle. Rivin voi jälkeinpäin muuttaa, pääasia on että rivejä on riittävästi työlle ja riveillä voidaan perustellusti käydä läpi asiakkaalle autoon suoritettavat työvaiheet. Mitä huolellisemmin ja tarkemmin työrivit ovat tehty, sen helpompi on asiakkaalle selittää, mitä huollon tai korjauksen aikana on autolle tehty.

2083870, IKF-318 - Työmääräys - Ajanvaraus - Pamilonkatu

Tiedosto Muokaus Näytä Työmääräys Rivit Asiakas Ajoneuvo Liittymät Laskutus Takuu Toiminto Ohje

Tiedosto Asiakas Ajoneuvo TM Rivit Liittymät Laskutus Tulosta Extra

TM-nro: 2083870, Ajoneuvo: VF7N2NFUB73228901 CITROEN XSARA 16 16V SX BREAK,28901, As.nro: 494923, As. nimi: Pamilonkatu

Yhteystiedot Tapahtuma Rivit (15) Ajanvaraus (5,00) Sijaisauto Nouto ja palautus

Asiakas

Asiakastunnus/nro

Suku/etunimi

Lähiosoite

Postiosoite

Puhelin 1 / 2

Sähköpostiosoite

Lask.asiakas

Hae Asiakkaat... Info Asiakas Tunnista...

... TYÖMÄÄRÄYS --
 TYÖMÄÄRÄYSNUMERO 2083870
 AVOIN 26.2.2014
 VALMIS --
 LASKUTETTU --
 HYMITETTY --
 OSITTAISLASKU --

Nimi: KIVIRANTA ILPO
 Matkapuh: 0503797300
 Osoite:
 Ajoneuvo: CITROEN XSARA
 Malli: *
 Alustanro: VF7N2NFUB73228901
 Maksuehto: 8 PV NETTO
 Maksuehto: Käteinen
 Ajoneuvon Tekn. info: rp9002, vasen etup. laakeri ja murosrumi laittamatta

Ajon tiedot

Rek.nro/Valm.nro IKF-318 VF7N2NFUB73228901

Merkki CITROEN

Malli Ja Alamalli XSARA 16 16V SX BREAK

Mootorinumero *

Ajokm K.tunnit

Vuosimalli 2001 Ensirekist.pvm 27.7.2001

Seur. katsastus Seur. huoltopvm 9.12.2012

Hae Ajoneuvot... Info Ajon tiedot Aj. asiakkaat... MP ajon.tiedot...

Asiakkaan yhteystiedot

Rooli 494923 Tilapäinen yht.hlö

Puhelin Ilm. tekstiviest. Asiakkaat...

Sähköpostiosoite Ilm. sähköpost.

Suku/etunimi

Lähiosoite

Postiosoite

15/15; NUM

Kuva 6. Työmääräyksen asiakastiedoista

2083870, IKF-318 - Työmääräys - Ajanvaraus - Pamilonkatu

Tiedosto Muokkaus Näytä Työmääräys Rivi Asiakas Ajoneuvo Liittymät Laskutus Takuu Toiminto Ohje

Tiedosto Asiakas Ajoneuvo TM Rivit Liittymät Laskutus Tulosta Extra

TM-nro: 2083870, Ajoneuvo: VF7N2NFUB73228901 CITROEN XSARA 16 16V SX BREAK,28901, As.nro: 494923, Pamilonkatu

Yhteystiedot Tapahtuma Rivit (17) Ajanvaraus (5,00) Sijaisauto Nouto ja palautus Vivakoodi

T	Myyjä	Ase R.k	Nimike	AD	PT	A	Bo	Ä-hinta	O-aika	K-aika	Til. kpl	Toim.k	J.toim	Vai	Vap	Ale-%	Summ.
x	2564 = Arsi Väänänen		JOB: 1, Vasemman takaoven kahva rikki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
x			Kahva maalattava, kun maali ja osa saapunut!!!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
t	2564 = Arsi Väänänen		HA1, 1,00, KAHVAN MAALAUUS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		25,80	0,30		1,00	1,00	0,00	0,00		0,00%	25,
v	2564 = Arsi Väänänen	1=	1610011380, 35, , AUTO-SPRAY EYC, W4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		30,00			1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	30,
v	2564 = Arsi Väänänen	1=	9101N4, 35, , KAHVA TAKAOVEN VAS., C2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		63,00			1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	63,
t	2564 = Arsi Väänänen		65070910, 1, , TAKAOVEN ULKOKAHVA 1 PUOLI VAIHTO AJONEU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		51,60	0,60	0,00		1,00				0,00%	51,
x	2564 = Arsi Väänänen		JOB: 2, Jakohinnan vaihto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
t	2564 = Arsi Väänänen		02490910, 1, , JAKOHIHNASARJA JA VESIPUMPPU VAIHTO AJON	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		301,00	3,50	0,00		1,00				0,00%	301,
v	2202 = Mikko Kempas	1=	0831V1, 35, 1062J, JAKOPÄÄN KORJ. SARJA TU5JP4, W3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		99,00			1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	99,
v	2202 = Mikko Kempas	1=	1609417280, 35, 1065G, VESIPUMPPU, W3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		92,00			1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	92,
v	2202 = Mikko Kempas	1=	1206A0, 35, 1063F, TIIVISTERENGAS D74-3, W2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		3,40			1,00	1,00	0,00	0,00	5,00	0,00%	3,
v	2202 = Mikko Kempas	1=	9735K4, 35, 1066E, JÄÄHDYTTINNESTE, W8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		7,20			1,00	1,00	0,00	0,75	5,75	0,00%	7,
x	2564 = Arsi Väänänen		JOB: 3, Tarvittaessa apulalahinna +nullat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
t	2564 = Arsi Väänänen		11590920, 1, , APULAITEHIHNA VAIHTO JAKOHINAN VAIHDON YH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		17,20	0,20			1,00				0,00%	17,
v	2202 = Mikko Kempas	1=	5750YE, 35, 1074E, HIHNA K6 - LE1564, W3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1		26,80			1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	26,
x			CIT PUOLI / MK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
x			Hinta-arvio liitteenä, lähetetty asiakkaan s-postiin 27.2.2014	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
Rivit yhteensä 736,78																	

17/17; NUM

Kuva 7. Työmääräyksen rivinäkömä

5.6 Kustannusarvio

Kustannusarvion tekeminen on työnjohtajalle jokapäiväistä työtä. Se tulisi laskea aina, jotta välttyttäisiin mahdollisilta riitatilanteilta. Arvion luonti tapahtuu ohjeaikojen perusteella. Niitä tehtäessä kannattaa muistaa, että ohjeajat ovat ohjeellisia ja joskus ne eivät pidä paikkaansa. Niihin tulee tämän takia suhtautua fyysisessä ajanvaraustilanteessa hieman skeptisesti. Ohjeaikaa voi hieman korottaa, jos työaika tuntuu tiukalta toteuttaa, johtuen esimerkiksi auton iästä.

Itse havaitsin AutoMasterista hyvän ominaisuuden, jolla saadaan luetettavuutta kustannusarvion tekemiseen. Tämä ominaisuus on tuotteen aikaisemmat ostot ja myynnit näppäin, josta on helppo katsoa ohjeaika, miten kauan jotain osaa on vaihdettu aikaisemmassa myyntitapahtumassa. Näppäimen takaa löytyy myös tieto siitä, kuka asentajista on tällaisen osan aikaisemmin vaihtanut. Kustannusarvioon on hyvä laskea myös pieni pelivara, sillä yllätysten sattuesssa tällä pienellä pelivaralla on mahdollista paikata arviota.

Kustannusarvio tulee aina antaa kirjallisena. Autoalan säännösten mukaan kustannusarvio voi heittää 15 prosenttia suuntaan tai toiseen annetusta arviosta. Käytännössä asiakas ei mielellään maksa ylimääräistä 15:tä prosenttia, joten kustannusarvio on syytä tehdä huolella. Muutoin yritys saattaa menettää hyvän asiakkaan. Vian määräytyksestä ei oikein pysty antamaan hinta-arviota, koska kukaan ei pysty arvioimaan, miten helposti tuntematon vika autosta löytyy. Esimerkki hinta-arviosta liite 3.

5.7 Työnseuraaminen

Autotalo Hartikaisella ei ole varsinaista hallityönjohtajaa, vaan jokainen työnjohtaja valvoo pääsääntöisesti itse vastaanottamansa työt. Joidenkin töiden osalta ei hallissa juurikaan tarvitse käydä, mutta esimerkiksi vaativimmissa vianmäärityksissä on työjohtajankin hyvä olla selvillä, missä mennään ja mitä tehdään. Tällöin on helpompi informoida asiakasta työn etenemisestä. Työmääräystä tulee päivittää reaaliajassa, jotta siellä on näkyvissä tarvittavat työrivit, joiden perusteella on helpompi selvittää asiakkaalle huollon eteneminen ja tarvittavat työtehtävät. Mitä selkeämmin työmääräys on tehty ja päivitetty, sen helpompi on asioida maksavan asiakkaan kanssa.

5.8 Työn luovuttaminen

Työn valmistuttua työnjohtajat käyvät työmääräyksen läpi riviriviltä ja tarvittaessa tekevät siihen muutoksia. Muutoksia saattaa tulla sekä työriveihin että varaosiin. Ylimääräisiä työrivejä tehtäessä on hyvä muistaa, että etenkin takuutapauksissa työnjohtajan tekemä leimausmuutos saattaa evätä auditoinnissa takuun. Takuukorjausten osalta on leimauksien siirto tehtävä aina asentajan itse, jos työmääräystä joudutaan muuttamaan syystä tai toisesta. Edellä mainittua tilannettahan ei pääse syntymään, jos työnjohtaja on laittanut työhön kaikki tarvittavat työrivit. Vaativimmissa työn määrittelyissä näihin leimauksien siirtoihin joudutaan puuttamaan ja tarkentamaan niitä. Asentajan tulee kirjoittaa työmääräykselle mahdolliset puutteet, viat autosta ja selvittää mitä autolle on tehty, jotta asiakkaalla ja työnjohtajalla on selkeä kuva työsuorituksesta. Asentajan tekstin perusteella päätetään asiakkaan kanssa mahdolliset jatkotoimenpiteet, jos niille on tarvetta. Alla kuva leimatusta työmääräyksestä.

T	Myyjä	As	Ri	Nimike	AD	PT	A	Bo	A-hinta	O-aika	K-aika	Til	Kpl	Tom.k	J.tom	Vai	Vap	Ale-%	Summa	Varastotunnus	Jako?
x	2564 = Arsi Väänänen			JOB: 1. Vasemman takaoven kahva rikki																	
t	2523 = Juha Somunen	25	66070910_1_	TAKAOVEN ULKOKAHDAN 1 PUOLI VAIHTO AJONEUVOI					51,60	0,60	0,33		1,00					0,00%	51,60		
v	2202 = Mikko Kempas	1=	910114_35_	KAHVA TAKAOVEN VAS. C2					63,00				1,00	1,00	0,00	0,00	0,00%	63,00	1=	Päavarasto	
v	2202 = Mikko Kempas	1=	1610011380_35_	AUTO-SPRAY EVC, W4					30,00				1,00	1,00	0,00	0,00	0,00%	30,00	1=	Päavarasto	
v	2202 = Mikko Kempas	1=	697345_35_2010I	NIITTI, W4					0,60				2,00	2,00	0,00	0,00	0,00%	1,20	1=	Päavarasto	
x				vaihdettu 23																	
x	2564 = Arsi Väänänen			JOB: 2. Jakohinnan vaihto																	
t	2523 = Juha Somunen	25	02490910_1_	JAKOHINNASARJIA JA VESIPUMPPU VAIHTO AJONEUVOI					301,00	3,50	2,33		1,00					0,00%	301,00		
v	2202 = Mikko Kempas	1=	0831V1_35_1062J	JAKOPÄÄN KORJ. SARJIA TUSIP4, W3					99,00				1,00	1,00	0,00	0,00	0,00%	99,00	1=	Päavarasto	
v	2202 = Mikko Kempas	1=	1609417280_35_1065G	VESIPUMPPU, W3					92,00				1,00	1,00	0,00	0,00	0,00%	92,00	1=	Päavarasto	
v	2202 = Mikko Kempas	1=	120640_35_1063F	TIIMSTERENGAS D74-3, W2					3,40				1,00	1,00	0,00	0,00	0,00%	3,40	1=	Päavarasto	
v	2202 = Mikko Kempas	1=	9739K4_35_1066E	JÄÄHDYTTINNESTE, W8					7,20				2,00	2,00	0,00	0,00	0,00%	14,40	1=	Päavarasto	
v	2504 = Jari Kantelinen	1=	699295_35_2010I	KIINNIKE, W4					1,00				1,00	1,00	0,00	0,00	0,00%	1,00	1=	Päavarasto	
x				vaihdettu 23 välilyönnissä äänit -tilausosia 23																	
x	2564 = Arsi Väänänen			JOB: 3. Tarvittaessa apulalehdin +nulat																	
t	2564 = Arsi Väänänen		11590920_1_	APULAITTEIHNA VAIHTO JAKOHINNAN VAIHDON YHTE					17,20	0,20	0,00		1,00					0,00%	17,20		
v	2202 = Mikko Kempas	1=	5730YE_35_1074E	HINNA K6 - LEI564, W3					26,80				1,00	1,00	0,00	0,00	0,00%	26,80	1=	Päavarasto	
x	2564 = Arsi Väänänen			JOB: 4. Jarrunestein vaihto (asiakas harrut autoa tuodessa)																	
t	2559 = Sami Mäkinen	25	250227E1_1_	JARRUJÄRJESTELMÄ TYHJENNYYS JA TÄYTTÖ HUOL.					44,00	0,50	0,34		1,00					0,00%	44,00		
v	2504 = Jari Kantelinen	1=	1610725580_35_1066D	JARRUNESTE, W4					9,80				1,00	1,00	0,00	0,00	0,00%	9,80	1=	Päavarasto	
x				Jarrunesteet vaihdettu ok 2559																	
x	2564 = Arsi Väänänen			JOB: 5. Vasemmassa sisälakasuojasta puuttuu kiinnike																	
v	2504 = Jari Kantelinen	1=	6991K7_35_2010I	NIITTI, W4					1,00				1,00	1,00	0,00	0,00	0,00%	1,00	1=	Päavarasto	
x				Vasemman etusisälakain laitettu takakulmaan joko nasto 59																	
p	2564 = Arsi Väänänen			PIENTARVIKELIISA														5,00%	20,69		
pp	2564 = Arsi Väänänen			Senkkipöytä																	0,01

Kuva 8. Työmääräys asentajan leimauksin

Alla olevasta kuvasta numero 9 työnjohtaja näkee miten paljon asentaja on käyttänyt aikaa kunkin työnsuorittamiseen. Käytettyjen aikojen ja ohjeaikojen suhteesta saadaan niin sanottu suoritustaso, joka näkyy alemmassa kuvassa. Suoritustaso kertoo asentajan tehokkuudesta. Mitä nopeammin asentaja tekee työnsä sitä parempi kerroin on. Asentajan provisio palkkaushan perustuu juuri tähän, ja myös firma hyötyy tällaisesta asentajasta, joka pystyy alittamaan ohjeajat. Esimerkiksi tässä tapauksessa suoritustaso on ollut 1,6 ja firmalle jää rahaa 137,93 euroa tunnilta. Suoritustason tulisi olla vähintään yksi.

The screenshot shows a software window titled "Työmääräyksen yhteenvetotiedot" (Work Order Summary). It contains several sections:

- Työmääräys:** Työmääräysnumero 137278, Rekisterinumero IKF-318, Vastaanottaja 2564, Luovuttaja 2564, Kokonaiskust. 776,10, Parkkipaikka.
- Tila:** Luontiaika 26.2.2014 15:15, Avoin, Huoltopvm 28.3.2014, Laskutettu 28.3.2014, Hyvitetty, Osittaislasku, Työt valmiit 28.3.2014.
- Leimaukset:** Alkamisaika 28.3.2014 11:20:00, Loppumisaika 28.3.2014 15:30:00, Yhteensä 3.
- Ajanvaraukset:** Alkamisaika 28.3.2014 11:00:00, Loppumisaika 28.3.2014 15:30:00, Yhteensä 4,5, Asiakas odottaa.
- Yhteenveto:**

Yhteensä (mk):	776,10
Kate yhteensä (mk):	569,46
Kalepros. yhteensä (%):	73,37
Leimattu aika (h):	3,00
Erotus (h):	1,80
Tuottoteho yhteensä (mk/h):	137,93
Suoritustaso yhteensä:	1,60
- Yhteystiedot:** A list of employees with columns for name, status, and amount.

T	Myyjä	
x	2564 = Arsi Väänänen	
t	2523 = Juha Sormunen	
v	2202 = Mikko Kempas	
v	2202 = Mikko Kempas	
v	2202 = Mikko Kempas	
x	2564 = Arsi Väänänen	
t	2523 = Juha Sormunen	
v	2202 = Mikko Kempas	
v	2202 = Mikko Kempas	
v	2202 = Mikko Kempas	
v	2202 = Mikko Kempas	
v	2202 = Mikko Kempas	
v	2504 = Jari Kantelinen	
x	2564 = Arsi Väänänen	
t	2564 = Arsi Väänänen	
v	2202 = Mikko Kempas	
x	2564 = Arsi Väänänen	
t	2559 = Sami Mäkinen	
v	2504 = Jari Kantelinen	
x	2564 = Arsi Väänänen	
x	2564 = Arsi Väänänen	
v	2504 = Jari Kantelinen	
x	2564 = Arsi Väänänen	
p	2564 = Arsi Väänänen	
- TYÖMÄÄRÄYS ---**

TYÖMÄÄRÄYSNUMERO 137278
AVOIN 26.2.2014
VALMIS ---
LASKUTETTU 28.3.2014
HYVITETTY ---
OSITTAISLASKU ---

TOSITE 387252
LASKULAJI 1

Nimit: [redacted]
Makapa: [redacted]
Osioite: [redacted]
Ajoneuv: [redacted]
Malli: [redacted]

Alustanro: VF7N2NFUB73228901
Maksuehto: 8 PV NETTO
Maksuehto: Käteinen
Ajoneuvon Tekn. info: rp9002, vasen etup. laakeri
ja munnaskumi laittamatta

Kuva 9. Työmääräys yhteenveto

Työmääräyksen ollessa kunnossa, työn valmistumisesta ilmoitetaan asiakkaalle ja kerrotaan laskun suuruus auton huoltotyöstä. Asiakkaan tullessa maksamaan hänelle esitetään huollosta saadut tositteet ja näin hän on selvillä, mitä työtehtäviä ja varaosia auton huoltoon kuului ja miksi. Tämän jälkeen tulostetaan kuitti ja käydään se rivi riviltä läpi, jotta asiakkaalle käy ilmi, mistä hän maksoi ja miten paljon. Laskun selvittämisen jälkeen asiakas maksaa laskun joko käteisellä tai kortilla, ja tämän jälkeen auton luovutetaan hänelle.

5.9 Jälkiseuranta

Asiakas antaa jokaisesta huolto- tai korjaamokäynnistä asiakaspalautteen asteikolla 1 - 6. Pisteytystä tulkitaan seuraavasti: 0–2, asiakas on tyytymätön, 3–4 tyytyväinen ja 5–6 erittäin tyytyväinen. Jos palautteen arvosana on alle 2, jälkimarkkinointipäällikkö saa tiedon siitä ja asiaa käsitellään uudelleen. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä ja kuunnellaan hänen mielipiteensä palvelun laadusta. Yhdessä koetetaan selvittää, mikä korjaamokäynnillä hänen mielestään epäonnistui ja onko aihetta jatkotoimenpiteisiin. Tyytyväisyyden mittareina toimivat maahantuojien asiakastyytyväisyysmittaukset, reklamaatioista aiheutuvat kustannukset ja AutoMaster -asiakaspalautteiden tilastot toimipisteittäin. Yrityksen johto käy läpi asiakaspalautteita laatukokouksissa tarvittaessa yrityksen korkean laadun takaamiseksi. Asiakastyytyväisyys on yksi osa työnjohdon provisiopalkkauksen perusteista. [9]

6 Parannusehdotuksia Hartikaisen perehdytyskäytäntöihin

Autotalo Hartikaisella ei ole varsinaisesti määrättyjä perehdyttäjiä, vaan jokainen joutuu toimimaan tehtävässä. Mielestäni kannattaisi kouluttaa perehdyttäjän tehtävään yksi tai kaksi henkilöä perusteellisemmin. Jokainen työnjohtaja joutuu tietenkin ammatissaan ohjaamaan uusia työntekijöitä, mutta varsinainen vastuu olisi tietyillä henkilöillä. Tämä yhtenäistäisi uudelle työntekijälle annettavia ohjeita Autotalon toiminnasta, yrityksen käytännöt yhtenäistyisivät ja kaikki työntekijät tietäisivät toimintamallit, joita noudatetaan.

Uudelle työntekijälle ovat kaikki asiat ja käytännöt tuntemattomia. Perehdyttäjän kannattaa ohjata uutta työntekijää melko perusteellisesti esimerkiksi kysellen, mitä edellisessä työpaikassa tai koulussa on opetettu ja mitkä asiat ovat jääneet epäselviksi tai tiedot puutteelliseksi. Pienet asiat voivat olla tärkeitä. Kannattaa aloittaa työajoista, auton parkkipaikasta, vaatteiden säilytyksestä, pukeutumisesta avainten luovuttamisesta tai porttien avautumisesta. On syytä korostaa asiakaslähtöistä, rakentavaa ja ystävällistä toimintatapaa kaikissa tilanteissa. Vanhoille työntekijöille monet asiat voivat olla liiankin itsestään-selviä, eikä vanhoja toimintatapoja ole helppo muuttaa, vaikka uudet keinot olisivat parempia.

Työpaikan yhteishenki ja toimintakulttuuri ovat yritykselle tärkeä asia. Hyvin käyttäytyvät, motivoituneet työntekijät ovat yrityksen käyntikortti asiakkaalle. Vanhempien työntekijöiden tulee suhtautua ymmärtävästi uuteen työtoveriin. Ystävällinen tervehdys ja ”miten menee, oletko viihtynyt meillä?” antavat perehtyjälle kuvan, että hän on tervetullut työyhteisöön. Vaikka perehdyttämiseen kuluu aikaa, se maksaa itsensä takaisin työntekijän omaksuttua työtehtävänsä oikein menetelmin. Nuori työnjohtaja voi oppia kaikilta vanhemmilta työntekijöiltä asioita, joita ei kirjoista opita, vaan pitkän työkokemuksen kautta.

Yrityksen tulee varata työntekijälleen oma työpiste. On vaikea perehtyä työhön, jollei ole omaa päätettä ja puhelinta ja työssä täytyy siirtyä tuoilta toiselle. Itse olin tällaisessa tilanteensa aloittaessani työskentelyn Hartikaisella. Asioita olisi pitänyt hoitaa, mutta siihen pystyi vasta, kun pääsi päätteelle. Jokaisen työntekijän tulisi pitää oma työpisteensä siistinä. Asiakirjat, avaimet, mapit ja muut välineet tulisi laittaa välittömästi käytön jälkeen omille paikoilleen. Tällöin niiden etsimiseen ei mene turhaan aikaa. Siisti työpöytä on asiakkaankin mieleen.

Korostaisin uudelle työntekijälle huolellisuutta työmääräyksien kirjoittamisessa. On parempi tehdä heti muistiinpanot soitoista ja sovitusta asioista, jotta epäselvyyksiltä vältyttäisiin. Työnjohtajan tulisi tehdä työmääräys alusta loppuun, mikäli mahdollista. Tällöin väärinkäsityksiltä vältytään, muutoin pitää informoida toista työntekijää esimerkiksi lomalle jäätessä. Epäselvissä asioissa kannattaa pyytää rohkeasti apua vanhemmilta työnjohtajilta tai esimerkiksi maahantuojaan edustajilta.

Joskus nuorella työnjohtajalla voi olla auktoriteetti ongelmia. Esimerkiksi rengassesongin aikana pesemättä jääneet autonrenkaat on vaikea saada myöhemmin pestyä. Täl-

laisessa tilanteessa rakentava keskustelu on paikallaan. Työt on priorisoitava ja joutoajalla on tehtävä rästiin jääneitä töitä. Työnjohtajan kuuluu tietenkin seurata mekaanikojen työnlaatua, avustaa vian määrittämisessä ja ohjata heitä tarvittaessa. Työn laadun tulee olla ensiluokkaista. Yrityksen maine on tästä riippuvainen. Hyvästä tuloksesta, budjettiin pääsemisestä, saadaan parempaa palkkaa.

Yrityksen järjestämiin koulutustapahtumiin ja illanviettoihin kannattaa osallistua, koska niissä tutustuu henkilökuntaan eri tavalla kuin työssä. Joistakin ihmisistä näkee vapaaajalla uusia piirteitä positiivisessa mielessä. Muutoinkin kannattaa osallistua ja pyytää lupaa lisäkoulutuksiin, mikäli työnantaja niitä tarjoaa. Oman ammattitaidon ylläpitäminen on tärkeä asia.

Uudelle työntekijälle antaisin ohjeeksi olla itsekkin aktiivinen ja utelias oppimaan uusia asioita. Oma motivaatio, positiivinen suhtautuminen työhön ja työtovereihin auttavat uuteen työpaikkaan sopeutumisessa nopeammin. Yrityksen toimintatapojen, arvojen ja normien arvostaminen takaavat onnistumisen uudessa työpaikassa.

Lopputyötä tehdessä ymmärsin perehdyttämisen tärkeyden myös teoriatasolla perehtymällä alan kirjallisuuteen ja siihen miten erilaisia perehdytettäviä on. Toivon että tämä työ helpottaa tulevin huoltoneuvojien sekä työnjohtajien perehdyttämisessä Autotalo Hartikaisella.

Lähteet

1. Perehdyttämishjelma. 2008. Autotalo Hartikainen. (Vain oman henkilökunnan käyttöön.)
2. Perehdyttäminen palvelualueille. 2003. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
3. Borgman-, Merja & Packalén Esa. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: Tammi.
4. Koistinen, Pekka. 1984. Perehdyttäminen. Työterveyslaitoksen koulutusjulkaisu 3. Helsinki: Työterveyslaitos.
5. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 2007 Helsinki: Työturvallisuuskeskus
6. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2004. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
7. E. Hartikainen Oy vuoden 2013 kouluttajayritys artikkeli. 2013. Karjalan Heili 8.12.2013
8. Moottoriajoneuvojen korjausehdot. 2007. Autoalan keskusliitto Ry. AKI-palvelu Oy
9. Toiminnanohjauskäsikirja, versio 1.6. Asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittely. 2013. Autotalo Hartikainen (Vain oman henkilökunnan käyttöön.)

Paperinen työmääräys

E.Hartikainen Oy, HA-KORJAAMO

TYÖMÄÄR.NRO 137278

28.3.2014

Sivu: 1



Tulostusvaluutta EUR



Asiakasnumero: 494923
 Arsi Vaanänen
 Huoltopäivä : 28.3.2014
 Työn valm.pv :
 Ajanvarauksen alkku: 28.03.2014 11:00
 Ajanvarauksen loppu: 28.03.2014 15:30
 Ennakkokeräily suoritettu:

Merkki: CITROEN
 Malli: XSARA 16 16V SX BREAK
 VALMNO: VF7N2NFUB73228901
 Moottori/rp-numero : *
 Kaupintanumero : 28901
 Viite :

Rekisterinro: IKF-318
 Ajokilometrit:
 1. regist.pvm: 27.7.2001

Kdi Toim/OT Tuote/työnim. Kpl A-h. O-aika	Sum
---	-----

JOB: 1,



Vasemman takaoven kahva rikki

65070910	1	1,00	0,60
----------	---	------	------

TAKAOVEN ULKOKAHVA 1 PUOLI VAIHTO AJONEUVOON AJONEUVOON



JOB: 2,



Jakohihnan vaihto

02490910	1	1,00	3,50
----------	---	------	------

JAKOHIHNASARJA JA VESIPUMPPU VAIHTO AJONEUVOON LISÄOSA



JOB: 3,



Tarvittaessa apulaitehihna +rullat

11590920	1	1,00	0,20
----------	---	------	------

APULAITEHIHNA VAIHTO JAKOHIINAN VAIHDON YHTEYDESSÄ



CIT PUOLI / MK

Hinta-arvio liitteenä, lähetetty asiakkaan s-postiin 27.2.2014

JOB: 4,



Jarrunesteen vaihto (asiakas tilannut autoa tuodessa)

JOB: 5,



Vasemmasta sisälokasuojasta puuttuu kiinnike

Hyväksyntä:

Asennettujen osien omistusoikeus siirtyy Asiakkaalle, kun palvelut ja osat on kokonaan maksettu E. Hartikainen Oy:lle.
 Korjauksessa noudatetaan 01.01.2007 voimaan tulleita Moottoriajoneuvojen korjausehtoja. Ehdot ovat nähtävillä korjaamon asiakastiloissa.

ALV rek.

Postiosoite
 Pamilonkatu 31
 80100 JOENSUU

Puhelin

Y-tunnus
 9210103-5

E.Hartikainen Oy, HA-KORJAAMO

TYÖMÄÄR.NRO 137278

28.3.2014

Sivu: 2



Tulostusvaluutta EUR



Asiakasnumero: 494923
 Arsi Väänänen
 Huoltopäivä: 28.3.2014
 Työn valm.pv: 28.03.2014 11:00
 Ajanvarauksen alku: 28.03.2014 11:00
 Ajanvarauksen loppu: 28.03.2014 15:30
 Ennakkokeräily suoritettu:

Merkki: CITROEN
 Malli: XSARA 16 16V SX BREAK
 VALMNO: VF7N2NFUB73228901
 Moottori/rp-numero: *
 Kaupintanumero: 28901
 Viite:

Rekisterinro: IKF-318
 Ajokilometrit:
 1. rekist.pvm: 27.7.2001

Kdi Toim/OT Tuote/työnim. Kpl A-h. O-aika

Sum

Töiden ohjeaika yhteensä: 4,30

Ei saa vaihtaa / lisätä: Ilmastointilaitteen huolto Jarrunesteen vaihto
 Lasinpesuneste Polltimot Pyyhkijänsulat

Verollisena yhteensä:

Palautamme vanhat osat vain erillisestä pyynnöstä

Vuokra-auto huollon ajaksi

Toivottu valmistusaika: _____

Työnjohtaja / Vastaanottaja: _____



Hyväksyntä: _____

Asennettujen osien omistusoikeus siirtyy Asiakkaalle, kun palvelut ja osat on kokonaan maksettu E. Hartikainen Oy:lle.
 Korjauksessa noudatetaan 01.01.2007 voimaan tulleita Moottoriajoneuvojen korjausohjeita. Ehdot ovat nähtävillä korjaamon asiakastiloissa.

ALV rek.

Postiosoite
 Pamilonkatu 31
 80100 JOENSUU

Puhelin

Y-tunnus
 9210103-5

Asiakkaalle annettava kustannusarvio

E.Hartikainen Oy, HA-KORJAAMO

HINTA-ARVIO

27.2.2014 Sivu: 1
Tulostusvaluutta EURTyömääräysnro: 2083870
Asiakasnumero : 494923
Arsi Väananen
Huoltopäivä : 10.3.2014Merkki: CITROEN
Malli: XSARA 16 16V SX BREAK
Valmistenumero: VF7N2NFUB73228901
Moottori/rp-numero : *
Kaupintanumero: 28901Rekisterinumero: IKF-318
Ajokilometrit :
Tehdastyppi :

Koodi	Nimi	Yht	A-hinta	EUR	A
JOB: 1, Vasemman takaoven kahva rikki					
HA1	KAHVAN MAALAUUS	1,00	25,80	25,80	1
1610011380	AUTO-SPRAY EYC	1,00	30,00	30,00	1
9101N4	KAHVA TAKAOVEN VAS.	1,00	63,00	63,00	1
65070910	TAKAOVEN ULKOKAHVA 1 PUOLI VAI	1,00	51,60	51,60	1
JOB: 2, Jakohinnan vaihto					
02490910	JAKOHIHNASARJA JA VESIPUMPPU	1,00	301,00	301,00	1
0831V1	JAKOPÄÄN KORJ. SARJA TU5JP4	1,00	99,00	99,00	1
1609417280	VESIPUMPPU	1,00	92,00	92,00	1
1206A0	TIIVISTERENGAS D74-3	1,00	3,40	3,40	1
9735K4	JÄÄHDYTINNESTE	1,00	7,20	7,20	1
JOB: 3, Tarvittaessa apulaitehihna +rullat					
11590920	APULAITEHIHNA VAIHTO JAKOHIINAN	1,00	17,20	17,20	1
5750YE	HIHNA K6 - LE1564	1,00	26,80	26,80	1
CIT PUOLI / MK	PIENTARVIKELISÄ			19,78	1

Hinta-arvio +/- 15 % 736,78
Hinta-arvion voimassaoloaika 15 päiv Palautamme vanhat osat vain erillisestä pyynnöstä

Allekirjoitus: _____

