

Opinnäytetyö AMK

Konetekniikka

2025

Teemu Puolusmäki

Myynnin ja jälkimarkkinoinnin yhteisen toimintamallin kehittäminen

– moottoripyörien talvisäilytyksen toimintamalli

Opinnäytetyö AMK | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Konetekniikka

Huhtikuu 2025 | 59 sivua

Teemu Puolusmäki

Myynnin ja jälkimarkkinoinnin yhteisen toimintamallin kehittäminen

- moottoripyörien talvisäilytyksen toimintamalli

Bike World Oy on osa Otto Brandt konsernia, jonka toimiala on mopojen, moottoripyörien, mönkijöiden ja veneiden myynti sekä niiden jälkimarkkinointi. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää myynnin ja jälkimarkkinoinnin yhteistä toimintamallia sekä muutamia osa-alueita jälkimarkkinoinnin sisällä. Opinnäytetyön tekijä työskentelee Turun toimipisteessä työnjohtotehtävissä ja siksi oli luonnollista aloittaa opinnäytetyöprojekti yrityksessä.

Myynnin ja jälkimarkkinoinnin yhteisen toimintamallin kehittäminen vaatii tietämystä nykytilanteesta sekä siinä esiintyvistä haasteista. Nykytilanteen sekä ongelmien kartoitusta varten laadittiin haastattelut henkilökunnalle. Haastatteluiden vastausten perusteella pohdittiin kehitysehdotuksia ongelmiin.

Isona osana opinnäytetyötä esiteltiin myös täysin uusi toimintamalli moottoripyörien talvisäilytykseen.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin kehitysehdotuksia, joita olivat varaston uudelleen järjestys, varauskalenterin värikoodit, työtilauslomake, hintojen yhtenäistäminen sekä niiden määrittely ja luovutushuoltotodistus.

Asiasanat:

Jälkimarkkinointi, toimintamalli, talvisäilytys ja toimintaohjeet

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Mechanical Engineering

April 2025 | 59 pages

Teemu Puolusmäki

Development of a common operating model for sales and after sales

- operating model for the winter storage of motorcycles

Bike World Oy is a part of Otto Brandt concern. The industry is the sale of moped, motorcycles, quad bikes and boats and their after sales. The topic of the thesis was to develop the current common operating model for sales and after sales as well as to develop a few sectors inside the after sales. The author of the thesis is working in the Turku office as a service manager and therefore the thesis was started in the company.

The development of the current common operating model for sales and after sales demands knowledge of the current situation and of the challenges inside the process. Interviews were conducted with the personnel. The development proposals for the problems were based on the interviews. The big part of the thesis was the operating model for the winter storage of motorcycles.

As the result of the thesis the following solutions were suggested: color codes for service calendar, work order form, harmonization and definition of prices and certificate of release.

Keywords:

After sales, operating model, winter storage and guidance

Sisältö

1 Johdanto	7
1.1 Tausta ja tarkoitus	7
1.2 Tavoite	7
1.3 Tutkimusmenetelmät	8
2 Yritysesittely	9
3 Teoriaosuus	10
3.1 Jälkimarkkinointi	10
3.1.1 Huolenpitosopimus	10
3.2 Tehokkuus	11
3.3 Toimintamalli	12
3.4 Laatu	12
3.5 Työhyvinvointi	13
4 Haastattelu	14
4.1 Myynti	15
4.1.1 Ohjeistus ja työnsuoritus	15
4.1.2 Ajankäyttö	16
4.1.3 Tilat	17
4.1.4 Työhyvinvointi	17
4.2 Asentajat	18
4.2.1 Ohjeistus ja työnsuoritus	18
4.2.2 Ajankäyttö	18
4.2.3 Tilat	19
4.2.4 Työkalut	20
4.2.5 Työhyvinvointi	20
4.3 Huoltoneuvojat	21
4.3.1 Ohjeistus ja työnsuoritus	21
4.3.2 Ajankäyttö	21
4.3.3 Tilat	22

4.3.4 Työhyvinvointi	22
4.4 Kehitysehdotukset	23
4.4.1 Varaston lay-out	23
4.4.2 Kalenteri	24
4.4.3 Myynnin ja jälkimarkkinoinnin yhteinen työtilauslomake	25
4.4.4 Hinnoittelun yhtenäistäminen sekä määrittely myynnille	26
4.4.5 Jälkimarkkinoinnin luovutushuoltotodistus myynnille	27
5 Talvisäilytys	28
5.1 Uusi toimintamalli moottoripyörien ja mopojen talvisäilytykseen	31
5.2 Varaus	32
5.3 Pyörän tuonti	33
5.4 Kuntotarkastus	34
5.5 Kuntotarkastuksen lähettäminen	34
5.6 Asiakkaan vastine	35
5.7 Varaosatilausten tekeminen	36
5.8 Huoltojen suoritus	37
5.9 Pyörän luovutus asiakkaalle	38
5.10 Pohdinta	39
6 Yhteenveto	42
Lähteet	43

Liitteet

Liite 1. Myynnin haastattelukysymykset

Liite 2. Asentajien haastattelukysymykset

Liite 3. Huoltoneuvojen haastattelukysymykset

Kuvat

Kuva 1. Bike World Oy:n Turun toimipiste (Bike World 2025b)	9
Kuva 2. Kaavio myyntiprosessista	15
Kuva 3. Uusi varasto lay-out ehdotus	23
Kuva 4. Esimerkkikuva huoltokalenterista	24
Kuva 5. Myynnin ja jälkimarkkinoinnin työtilauslomake	25
Kuva 6. Esimerkkikuva varausvahvistus sähköpostiviestistä	26
Kuva 7. Luovutushuoltotodistus	27
Kuva 8. Ensimmäinen hallikäytävä	33
Kuva 9. Esimerkkiajoneuvo huoltonosturilla	37
Kuva 10. Ensimmäinen hallikäytävä	38

Kuviot

Kuvio 1. Säilytystuoton suhteellinen muutos	29
Kuvio 2. Talvisäilytys moottoripyörien erittely valmistajan perusteella	30
Kuvio 3. Lisämyyntien keskihinnan suhteellinen muutos	41
Kuvio 4. Lisämyyntien suhteellinen muutos	41

1 Johdanto

1.1 Tausta ja tarkoitus

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Bike World Oy ja Turun toimipiste. Bike Worldin toimiala on mopojen, moottoripyörien, mönkijöiden ja veneiden myynti sekä niiden jälkimarkkinointi. Toimeksiantaja on minulle tuttu jo entuudestaan, sillä suoritin insinööritutkintoon kuuluvat työharjoittelut siellä sekä olen työskennellyt yrityksessä viimeiset 10 vuotta. Haasteellisen markkinatilanteen, sekä entistä kiristyneemmän kilpailun myötä nykyisen prosessin kehittäminen koettiin tarpeelliseksi henkilökunnan aloitteesta. Kilpailu on tiukkaa eri yritysten välillä ja palvelun tason sekä laadun on oltava ensiluokkaista. Myyntitapahtuma ei pääty laitteen luovutukseen, vaan pitäisi pyrkiä palvelemaan asiakasta koko laitteen elinkaaren ajan. Näin luodaan pitkäkestoisia asiakassuhteita.

1.2 Tavoite

Opinnäytetyössä on kehitetty yrityksen nykyistä jälkimarkkinoinnin ja myynnin yhteistä toimintamallia sekä on esitetty ratkaisut siinä oleviin ongelmakohtiin. Ohessa parannetaan myös muutamia osa-alueita jälkimarkkinoinnin sisällä. Järjestelmällinen, selkeä ja yksinkertainen toimintamalli on perusta toimivalle prosessille. Näillä pyritään luomaan entistä mukavampi työympäristö henkilökunnalle sekä parantamaan asiakaskokemusta. Sujuvampi prosessi parantaa tehokkuutta ja laatua, joka taas parantaa yrityksen tulosta. Lähdekirjallisuutta hyödyntäen työssä on esitetty käsitteitä, jälkimarkkinointi, tehokkuus, toimintamalli sekä laatu.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Nykytilanteen sekä ongelmien selvittämiseksi laadittiin erilliset kyselyt myynnille, huoltoneuvojille sekä asentajille. Kyselyn perusteella saatiin kartoitettua nykyisen toimintamallin ongelmat sekä muutosta vaativat alueet.

Opinnäytetyössä esitetyt toimintamallimuutokset sekä ongelmien ratkaisuehdotukset pyritään ottamaan käyttöön käytännössä. Kehitystyö ei pääty tämän opinnäytetyön tekemiseen, vaan muovautuu jatkuvasti vallitsevan markkinatilanteen perusteella.

2 Yritysesittely

Bike World Oy on perustettu vuonna 1991, yritys on osa Otto-Brandt konsernia. Yrityksessä työskentelee yhteensä noin 50 henkilöä ja yrityksen liikevaihto on noin 29 miljoonaa euroa. Suomen suurimpiin moottoripyörä- ja venetaloihin kuuluva yritys tunnetaan nykyisin nimellä Bike and Boat World. Nimensä mukaisesti yritys on keskittynyt vapaa-ajan laitteiden myyntiin. Liikkeestä löytyy kattavasti sekä uusia, että käytettyjä veneitä, mönkijöitä ja moottoripyöriä. Yrityksellä on neljä toimipistettä eri puolella Suomea, Vantaalla, Tampereella, Helsingissä sekä Turussa (Kuva 1.). Kivijalkamyymälöiden lisäksi yrityksellä on verkkokauppa. Bike Worldin moottoripyöräedustukset ovat Honda, Aprilia, Vespa, Moto-Guzzi ja Piaggio. Vene-edustukset ovat Terhi, Silver, Faster, Nimbus ja Alukin sekä vielä mönkijäedustukset Segway ja Honda. Uusien sekä käytettyjen laitteiden lisäksi yritys tarjoaa asiakkailleen kattavat huoltopalvelut. Korjauksia sekä huoltoja tehdään monipuolisesti. Bike World toimii myös useimpien vakuutusyhtiöiden yhteistyökumppanina vauriokorjauksissa. Talvisin on mahdollisuus hankkia omalle pyörälle tai veneelle säilytyspaikka. Myymälöistä ja verkkokaupasta löytyy laaja valikoima ajovarusteita sekä tarvikkeita. (Bike World 2025a)



Kuva 1. Bike World Oy:n Turun toimipiste (Bike World 2025b)

3 Teoriaosuus

3.1 Jälkimarkkinointi

Jälkimarkkinoilla tarkoitetaan yleisesti ostotapahtuman jälkeistä prosessia asiakkaan kanssa. Joskus jälkimarkkinoinnista käytetään myös termiä myynnin jälkitoimenpiteet. Pääasiallisena tavoitteena jälkimarkkinoilla on vahvistaa ja ylläpitää asiakaspysyvyyttä. Yksi tärkeä päämäärä on varmistaa asiakkaan ostamien laitteiden toimivuus eli niiden huolto. Asiakas ei luonnollisestikaan halua tuotteilleen käyttökatkoksia. Korjaushuoltopalvelu pitäisi saada minimoitua, ettei asiakkaalle koidu tarpeettomia kustannuksia. Perinteiset huoltopalvelut, eli teknisten laitteiden huolto ja korjaaminen, sekä myös varaosatarjonta luokitellaan niin ikään jälkimarkkinoinniksi. (Hentunen 2018; Huttunen 2021; Innovoice n.d.)

Jälkimarkkinointia kannattaa tehdä, koska se yleensä parantaa asiakastyytyväisyyttä, vahvistaa sitä ja myös lisämyynti voi mahdollistua. Jälkimarkkinointi on selvästi helpompaa omalle asiakaskunnalle kuin, että hankittaisiin uusia asiakkaita. Asiakkaille kannattaa myös lähettää esimerkiksi tyytyväisyyskysely pian osto- tai huoltotapahtuman jälkeen. Tällöin asiointikokemus on vielä hyvin asiakkaan muistissa. Positiivinen tai negatiivinen palaute auttaa yritystä parantamaan omia palveluita ja toimintaa. (Hentunen 2018; Huttunen 2021; Innovoice n.d.)

3.1.1 Huolenpitosopimus

Lähinnä autojen myyntiin liittyy tänä päivänä termi huolenpitosopimus, joka myös kuuluu jälkimarkkinoinnin piiriin. Uusiin autoihin on mahdollista saada sopimus, joka kattaa vikojen korjaukset ja kuluvien osien vaihdon tai uusimisen, kuten esimerkiksi jarrulevyt. Sopimus edellyttää useimmiten, että auto huolletaan myyjäliikkeen omassa merkkikorjaamossa. Tämä omalta osaltaan sitouttaa asiakkaan vielä enemmän myyjäliikkeeseen. Tätä palvelua voisi olla

järkevää koittaa lanseerata myös moottoripyörä- ja venesektorille enemmän, kuin on tänä päivänä. (Hentunen 2018; Huttunen 2021; Innovoice n.d.)

3.2 Tehokkuus

Nykypäivän liiketoiminnassa termi tehokkuus on keskeinen käsite. Haluttuja tuloksia pitäisi saavuttaa mahdollisimman tehokkaasti. Ajan, rahan ja työvoiman käytön minimoiminen mahdollistaa tehokkaan toiminnan. (Salminen 2020.)

Menestyäkseen liiketoiminnassa on yrityksen oltava tänä päivänä tehokas kaikilla osa-alueillaan. Yrityksen pitäisi pystyä tarjoamaan asiakkailleen palveluita ja tuotteita kilpailukykyiseen hintaan. (Salminen 2020.)

Tiimityöskentelyn merkitystä ei voida sivuuttaa, eli on ensiarvoisen tärkeää, että kaikki organisaation jäsenet ymmärtävät mihin lopputulokseen pyritään. Tämä lisää tehokkuutta. Kun kaikki työskentelevät tehokkaasti, niin päästään maksimaaliseen lopputulokseen. Näin myös voidaan välttää, että henkilöstö ei välttämättä rasitu liikaa. (Salminen 2020.)

Kun yrityksen tehokkuutta aletaan kartoittamaan ja kehittämään, käsitteitä, jotka kannattaa ottaa tarkasteltavaksi voivat olla esimerkiksi virheellisyysaste, työtaidot, tavoitteiden selkeys, vuorovaikutus, osaamisen kehittäminen ja ei suinkaan vähäisimpänä henkilöstön motivaatio. (Salminen 2020.)

3.3 Toimintamalli

Toimintamallilla määritellään käytännöt ja prosessit, joilla yritys toimii. Toimintamalli kirjataan yrityksen strategiaan. Se käydään henkilöstön kanssa läpi ja edellytetään, että kaikki sitoutuvat sitä noudattamaan. Toimintamalli on jatkuva prosessi, jota tarkastellaan säännöllisin väliajoin ja tarpeen vaatiessa päivitetään. Luonnollisesti päivitykset ja muutokset käydään henkilöstön kanssa läpi, jotta kaikki ovat ajan tasalla sekä pystyvät työskentelemään uudistusten kanssa ilman viiveitä. Tässä opinnäytetyössä on pyritty esittämään kehitysehdotuksia ja tarkennuksia kyseisen yrityksen tapaan toimia. Useasti monissa pienemmissä organisaatioissa toimintamallia ja tapaa ei välttämättä ole määritelty kovinkaan tarkasti.

3.4 Laatu

Laadulla voidaan tarkoittaa tuotteen mitattavia ominaisuuksia. Usein hinta ja kustannukset yhdistetään laatuksitteeseen. Korkeampi hinta ja korkeammat tuotantokustannukset mielletään useasti laadukkaampaan tuotteeseen. Aina ei kuitenkaan esimerkiksi hinta ja laatu kulje käsi kädessä. Määrätyn brändin tuote voi olla hinnaltaan arvokas, mutta se ei välttämättä kuitenkaan ole sen laadukkaampi kuin jokin vähemmän tunnettu ja edullisempi merkki. (Anttila & Jussila 2016; Kiira & Haapaniemi 2010.)

Mopojen, moottoripyörien, mönkijöiden ja veneiden jälkimarkkinoinnissa laatuksite voidaan liittää vahvasti huoltotoimintaan. Esimerkiksi uuden moottoripyörän ensihuolto on usein 1000 kilometrin kohdalla. Tällöin pyörän turvallisuuden kannalta ehdottoman tärkeää on, että kyseinen huolto suoritetaan asiantuntevasti ja huolella. Monilla toimijoilla on kattava toimintalista tarkistettavista asioista, joilla varmistetaan työn laatu ja eliminoidaan puutteet ja minimoidaan virheet. Tekniikan maailma -aikakausilehti on vuosien varrella testannut moottoripyöräliikkeiden huoltotoimintaa ja valitettavan usein on huomattu, että huoltotoiminnassa on edelleen puutteita, vaikka toiminnan pitäisi kehittyä ja havaittuihin epäkohtiin pitäisi puuttua. Eli laadun kehittäminen on

jatkuva prosessi. Kuten esimerkiksi tehokkuudessa, niin tässäkin merkittävä rooli on henkilöstöllä, jonka sitoutuminen laadukkaaseen työhön on ensiarvoisen tärkeää. Luonnollisesti esihenkilöiden rooli korostuu, heidän valvoessa, että tehdään laadukasta työtä. (Anttila & Jussila 2016; Kiira & Haapaniemi 2010.)

3.5 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi määritellään usein niin, että se käsittää työntekijän sosiaalisen, fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin työpaikalla. Työpaikalla pyritään siihen, että siellä on turvallista ja terveellistä työskennellä, sekä että työ on myös tuottavaa. Työtä tehdään hyvin johdetussa organisaatiossa ja sitä tekevät ammattitaitoiset työntekijät. Työhyvinvoinnin kannalta on olennaista, että työ koetaan mielekkääksi ja merkitykselliseksi. Tapaturmat pitää minimoida ja luonnollisesti työperäiset sairaudet eliminoida. Mikäli työpaikalla henkilöstö voi hyvin, on se kaikkien etu ja vaikuttaa positiivisesti myös firman tulokseen. Sairauspoissaolot vähenevät ja työilmapiiri on hyvä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024; Työturvallisuuskeskus n.d.)

Suurimmassa osassa yrityksiä on nykyisin järjestetty myös työterveyshuolto. Sen laajuus vaihtelee suurestikin, mutta usein ainakin työterveyslääkärin vastaanotot ovat työntekijälle ilmaisia. Useilla työpaikoilla myös terveystarkastukset säännöllisin väliajoin sisältyvät työntekijän huolenpitoon. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024; Työturvallisuuskeskus n.d.)

Tänä päivänä korostuu liikunnan ja kulttuurin vaikutus ihmisten hyvinvointiin. Monet työpaikat tukevat henkilöstöään liikuntaseteleillä, joita voi käyttää erilaisissa liikunta- ja hyvinvointipalveluissa, kuten vaikkapa kuntosaleilla, uimahalleissa tai kulttuurin osalta mm konsertti- tai elokuvalippuihin. Kun työhyvinvointi on hoidettu hyvin niin se auttaa työntekijöitä myös arjen sujumisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024; Työturvallisuuskeskus n.d.)

4 Haastattelu

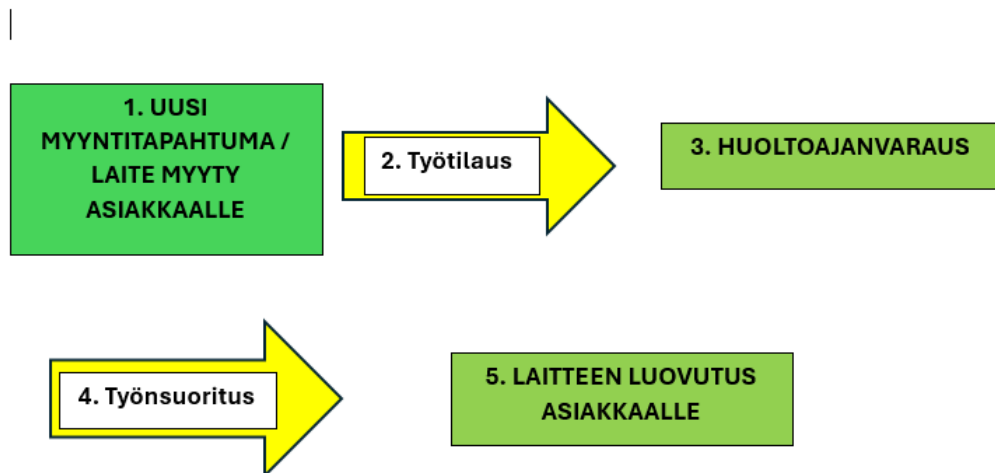
Kaarinan myymälä koostuu kahdesta eri tulosityksiköstä: myynti ja jälkimarkkinointi. Myynnin puolella työskentelee kolme henkilöä: laskutuksista ja ajoneuvorekisteröinneistä vastaava henkilö ja kaksi laitemyyjää, joista toinen hoitaa myös myymäläpäällikön tehtäviä. Jälkimarkkinoinnin tulosityksikössä työskentelee kuusi asentajaa ja kaksi huoltoneuvojaa, joista toinen hoitaa jälkimarkkinointipäällikön tehtäviä.

Kuvassa 2 on kaavion avulla lyhyesti esitetty kaupan syntymisen ja asiakkaalle luovutuksen välissä tapahtuvat toimenpiteet. Kaaviosta nähdään, että molempien osapuolien työskentelyä tarvitaan kauppatapahtuman aikana. Kahden tulosityksikön sujuva yhteistyö on erittäin tärkeä, jotta kauppatapahtumasta saadaan onnistunut asiakkaan sekä myyjän näkökulmasta. Myyntiprosessi noudattaa yleisesti kaupanalalle muodostunutta kaavaa, eikä tähän ole syytä tehdä muutosta. Kehitystä pyritään hakemaan enemmän pieniin yksityiskohtiin, kuten sisäiseen tiedonkulkuun.

Opinnäytetyöntekijälle on muodostunut erittäin hyvä kuva yrityksen toimintatavoista ja periaatteista kymmenen vuoden aikana yrityksessä työskennellessä. Kokemukseen perustuen haastatteluiden kysymykset saatiin kohdistettua oikeisiin asioihin.

Haastatteluiden tarkoituksena on löytää mahdolliset ongelmat nykyisestä prosessista. Haastatteluiden vastausten perusteella ongelmakohtiin tehdään kehitysehdotuksia.

Haastatteluiden kysymykset on lisätty opinnäytetyön liitteisiin. Myynnille sekä jälkimarkkinoinnille luotiin omat haastattelunsa, sekä jälkimarkkinoinnin sisällä vielä omat haastattelunsa työnjohdolle ja asentajille.



Kuva 2. Kaavio myyntiprosessista

4.1 Myynti

4.1.1 Ohjeistus ja työnsuoritus

Ensimmäiset kuusi kysymystä käsittelivät ohjeistusta ja työnsuoritusta.

Työtilauksen tekeminen koettiin pääsääntöisesti selkeäksi, mutta ei olisi poissuljettua, mikäli työtilausta varten suunniteltaisiin oma lomakkeensa täytettäväksi. Vie saman ajan, kuin nykyinen toimintamalli, mutta on kaikille osapuolille varmasti selkeämpi ja järjestelmällisempi systeemi.

Jälkimarkkinoinnin näkökulmasta on ainakin toivottu parannus. Toki ala on kausiluonteinen, niin kesällä kiireisenä aikana poikkeustapauksilta ei voida välttyä. Seuraavaksi käsiteltiin työtilauksen aikataulutusta sekä huollosta myytävälle laitteelle aiheutuvia kuluja. Kaikissa tapauksissa myyjällä ei ole täyttä tietoa, milloin laite saadaan työn alle sekä varauksen löytäminen kalenterista koettiin haasteelliseksi. Toivomuksena olisikin, että tilauksen yhteydessä myyjä saisi sähköpostiin varausvahvistuksen. Kalenterin lukemista helpottamaan ehdotettiin varauksen erottamista selkeästi omalla värikoodillaan. Jälkimarkkinoinnin aiheuttamista kuluista suurimmassa osassa tapauksia

myyjällä ei ole käsitystä etukäteen, vaan kulut tulevat myyjän tietoon vasta huollon tai korjauksen valmistuttua. Laiteelle aiheutuvat kulut koettiin myyjien keskuudessa tärkeäksi tiedoksi ja ne olisikin hyvä saada etukäteen. Kulujen ei tarvitse pitää täysin paikkaansa etukäteen, mutta hinta-arvio helpottaisi myyjän työtä sekä vähentäisi suurien yllätysten syntymistä. Ehdotuksena esitettiin, että kulut voisi ilmoittaa varausvahvistuksen kanssa samaan aikaan. Toinen kuluihin liittyvä esiin noussut asia oli, että jälkimarkkinoin tiimoilta syntyviin kuluihin täytyisi saada jonkinlainen yhtenäinen veloitusrakenne. Samankaltaisten töiden veloitus ei saisi erota toisistaan merkittävästi. Lisävaruste-, tarvike- ja varaosatilausten tekemisen vastuu on pääsääntöisesti myyjällä tai ainakin tarvittaessa myyjä ohjeistaa jälkimarkkinointia sen tekemiseen. Selkeä ohjeistus tilausten suhteen puuttuu ja yhteisen toimintamallin kehittäminen olisi paikallaan. Osion viimeinen kysymys koski työselostelomaketta. Työselostelomakkeen käyttöönottoa pidettiin ehdottomasti hyvänä ajatuksena. Koettiin, että lomake nostaisi asiakkaan kokemusta palvelun tasosta. Lyhyt tekstimuotoinen selostus suoritetuista toimenpiteistä koettiin toimivammaksi, kuin rastitettava lista. (Bike World Oy:n myyntihenkilöstö, haastattelu 7.1.2025.)

4.1.2 Ajankäyttö

Osa vastanneista piti ajankäyttöön liittyviin kysymyksiin vastaamista haasteellisena ja epämukavana. Kysymykset koettiin sopivimmiksi asentajatasolle. Vastauksen antaneiden vastaukset olivat hyvin samankaltaisia. Ajoittain on hetki, että omasta mielestä ei pysty keskittymään toivotulla tavalla omiin työtehtäviin. Odotusaikaa ei päivän aikana ole, vaan aina on jotakin tehtävää. Viimeisessä kysymyksessä käytetty turhaa sanan muotoilu on vähän harhaan johtava, mutta siinä on mietitty, kuinka paljon aikaa menee oman toimenkuvan ulkopuolisiin tehtäviin. Kuitenkin kaikki tehtävät palvelevat yritystä. Ulkopuolisten tehtävien tekemistä ei koettu ongelmalliseksi, toki omien tehtävien keskeytykset tuovat riskin virheille. (Bike World Oy:n myyntihenkilöstö, haastattelu 7.1.2025.)

4.1.3 Tilat

Yleisiä työtiloja pidettiin kohtuullisen siisteinä, mutta koettiin, että siisteyttä voisi myös parantaa. Pakkausmateriaaleja ei saisi kertyä liikaa kierrätyspisteelle, vaan se pitäisi tyhjentää ajallaan pahvikeräykseen. Myyntitiskille ei myöskään saisi kertyä siihen kuulumatonta tavaraa, vaan ne pitäisi viedä omille paikoilleen suhteellisen nopeasti. Työtilat koettiin toimiviksi ja tarkoitukseen sopiviksi. Järjestystä on monta kertaa yritetty muuttaa, mutta muutoksesta ei ole ollut merkittävää hyötyä. Koettiin, että tilat voisivat olla suuremmat ja esimerkiksi piha katettu, mutta nämä voivat olla jatkossa kehittelyn kohteena. (Bike World Oy:n myyntihenkilöstö, haastattelu 7.1.2025.)

4.1.4 Työhyvinvointi

Haastattelulomakkeen viimeinen osio käsitteli työhyvinvointiin liittyviä asioita. Koulutusta käsittelevä kysymys jakoi eniten mielipiteet vastanneiden kesken. Osan vastaajista mielestä koulutusta tarvittaisiin lisää, koulutus kohdistuisi oman työn tekemiseen. Tämä myös tukisi kollegoiden työtä. Varsinaiselle myyntikoulutukselle ei ollut tarvetta, vaan enemmän ohjelmien käyttöön liittyvää koulutusta kaivattiin. Viime aikoina paljon esillä ollut kysymys työilmapiiristä keräsi kaikilta vastanneilta positiivisen vastauksen. Tärkeää on, että työyhteisössä on mukava työskennellä. Hyvästä ja viihtyisästä työilmapiiristä puhuu myös se, että suurin osa vastanneista allekirjoittaneen tavoin on ollut saman yrityksen palkkalistoilla usean vuoden ajan. (Bike World Oy:n myyntihenkilöstö, haastattelu 7.1.2025.)

4.2 Asentajat

4.2.1 Ohjeistus ja työnsuoritus

Kaksi ensimmäistä kysymystä käsittelivät ohjeistusta ja työnsuorittamista. Pääsääntöisesti työmääräys on selkeä, riittävä ja mahdollistaa itsenäisesti työskentelyn aloittamisen ilman erillistä keskustelua työnjohdon kanssa. Toisinaan kuitenkin työmääräys on puutteellinen ja epäselvä, asentajat kaipaivat lisätietoja. Huollettavan laitteen yksilöinti, sekä tieto siitä selkeästi mitä huollossa on tarkoitus tehdä koettiin riittäviksi. Toiveissa oli myös, että veneiden yksilöintiin tulisi selkeä yhtenäinen toimintapa, se helpottaisi jatkossa huoltohistorian selvittämistä. Lisäksi mahdolliset asiakkaiden lisäykset tai maininnat tulisi tuoda heti esille työmääräyksessä, tällöin saataisiin kerralla tehtyä kaikki huoltotoimenpiteet valmiiksi, eikä tarvitse useasti siirrellä laitetta korjaamoon. (Bike World Oy:n asentajat, haastattelu 9.1.2025.)

Toinen kysymys koski tarvittavien varaosien löytämistä. Vastaukset noudattivat hyvin samaa kantaa: mikäli varastosaldot pitävät paikkansa huolto-osat löytyvät helposti. Koettiin, että harvinaisempien osien, sekä myynnin lisävarusteiden etsimiseen menee turhan paljon aikaa. Osat pitäisi kerätä valmiiksi tilausvaiheessa ja näin varmistua saldojen paikkansa pitävyydestä. Päivä saataisiin vietyä sujuvammin läpi, kun ylimääräinen osien etsiminen karsittaisiin pois. (Bike World Oy:n asentajat, haastattelu 9.1.2025.)

4.2.2 Ajankäyttö

Haastattelun kolme seuraavaa kysymystä koskivat ajankäyttöä. Koettiin, että useimmiten työn suorittamiselle on varattu riittävästi aikaa. Vastauksissa painotettiin, että isommat huollot pitäisi saada tehdä kerralla valmiiksi ilman keskeytyksiä. Ylimääräiset keskeytykset vievät keskittymisen muualle ja näin altistavat virheille. Valmistajan ohjeaikoihin ei saa luottaa sokeasti, keskimäärin ns. isohuolto vie yhden työpäivän verran aikaa. Mikäli työ jää kesken odottamattoman syyn takia tulisi sille varata saman tien uusi aika kalenteriin.

Vaikeampien vianselvitystapausten ajan määrittäminen on haasteellista ja jopa jossakin määrin mahdotonta. (Bike World Oy:n asentajat, haastattelu 9.1.2025.)

Kalenterimerkintöjen sekä työmääräysten tärkeys konkretisoituu seuraavassa kysymyksessä. Turhaa odotusaikaa ei päivän aikana pääse syntymään, mikäli kalenteri ja työmääräykset ovat ajan tasalla. Peruutuksille ei mahda mitään, pääsääntöisesti aina löytyy jotakin korvaavaa tekemistä ja tulevan ennakkointia. (Bike World Oy:n asentajat, haastattelu 9.1.2025.)

Turhaa (veloituksetonta) aikaa kuluu päivän aikana välillä tarvikkeiden tai osien hakemiseen toimipisteen ulkopuolelta sekä kuorman tyhjentämiseen trukilla. Nämä taas omalta osaltaan keskeyttävät varsinaisen työn tekemisen ja tuovat ylimääräisiä ei toivottuja keskeytyksiä. Tilojen pienimuotoisen ahtauden takia laitteita joutuu siirtämään edes takaisin. Asentajakollegoiden auttaminen vie toisinaan aikaa hieman. (Bike World Oy:n asentajat, haastattelu 9.1.2025.)

4.2.3 Tilat

Siivouspäivälle voisi olla käyttöä, tarkoittaen että koko aika käytetään siivoamiseen, ei varauksia kyseiseen ajankohtaan. Siivouspäivän lisäksi jokaisen asentajan tulisi pitää oma työpisteensä siistinä. Keskenkäiset työt pitäisi pystyä siirtämään korjaamolta muualle, että korjaamo ei täyty turhaan, mikä hankaloittaa työn tekemistä. Kesällä tavaroita voi siirtää pihalle, mutta edestakaisin siirtäminen tuo lisää työtä. (Bike World Oy:n asentajat, haastattelu 9.1.2025.)

Työtilat koettiin toimiviksi, mutta hieman jossakin tapauksissa ahtaiksi. Ahtaus korostuu eritoten talvikaudella, kun keskenkäisiä laitteita ei saa pihalle pois tieltä. Valaistus ja lämmitys koettiin riittäviksi. Kalenterin suunnittelussa on otettava huomioon, että on vain yksi iso nosturi käytössä, työn tekeminen lattiatasolla ei ole mielekästä. (Bike World Oy:n asentajat, haastattelu 9.1.2025.)

4.2.4 Työkalut

Työkaluja oli jokaisella riittävästi ja niitä päivitetään tarvittaessa. Renkaiden tasapainotuskone voisi olla tarpeellista päivittää lähiaikoina tai ainakin mahdollisesti hankkia kiinnike- tai sovitekappaleita lisää. Venepuolella kaivattiin lisää rullaavia perämoottoripukkeja, lisäksi testeritietokoneen akku pitäisi uusita. Koekäyttö- / lisäakkuja olisi hyvä olla muutama kappale nykyisten lisäksi. Muilta osin yleiset työkalut ja laitteet ovat ajan tasalla ja riittävät. Uusien mallien tullessa erikoistyökalut olisi hyvä päivittää etukäteen vaaditulle tasolle. (Bike World Oy:n asentajat, haastattelu 9.1.2025.)

4.2.5 Työhyvinvointi

Koulutukseen liittyvä kysymys jakoi asentajien mielipiteet kahtia. Osan mielestä koulutukselle ei ole tarvetta ja tietoa saa hankittua myös muita kanavia pitkin. Koulutus koettiin enemmän myyntipainotteisena, eikä tämän takia koettu olevan hyödyllistä asentajalle. Osan mielestä taas koulutus on todella tärkeää ja mahdollisuuksien mukaan saisi olla enemmänkin. Etenkin uusien mallien kohdalla tutustumista laitteeseen ennen kauden alkua toivottiin. Koulutuksissa pääsee verkostoitumaan muiden korjaamoiden kanssa, sekä pääsee jakamaan ja kuulemaan uusimmat hyödylliset neuvot ja vinkit. Yleisesti maahantuoijatkin ovat myönteisempiä koulutuksiin osallistuvia kohtaan. (Bike World Oy:n asentajat, haastattelu 9.1.2025.)

Työilmapiiri on kaikkien vastanneiden mielestä hyvä. Usea asentaja on ollutkin opinnäytetyön tekijän tavoin useamman vuoden yrityksen palkkalistoilla. (Bike World Oy:n asentajat, haastattelu 9.1.2025.)

4.3 Huoltoneuvojat

4.3.1 Ohjeistus ja työnsuoritus

Työn tilaajan antamat tiedot työtilausta varten vaihtelevat, kiireestä huolimatta pitäisi pyrkiä hoitamaan asiat kerralla rauhallisesti loppuun. Myynnin tekemät työtilaukset pitäisi saada pääsääntöisesti kirjallisena, tiskillä suullisesti tehdyt tilaukset jäävät suurimmaksi osaksi puutteellisiksi ja epäselviksi. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

Lisävaruste- ja tarviketilaukset aiheuttavat ongelmia useasti, pahimmassa tapauksessa tuotteet voidaan epähuomiossa tilata kahteen kertaan. Tilausten tekemistä varten olisi hyvä saada yhteinen toimintamalli. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

Kolarikorjauksen nykyisen toimintamallin päivittäminen vastaamaan nykyistä työtilannetta olisi paikallaan. Pitäisi selvittää, mitä mahdollisuuksia kolarikorjaus voisi tarjota jälkimarkkinoinnille tulevaisuudessa. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

Varaosavaraston uudelleenjärjestäminen ja siivous olisi toivottua. Kehitetään ja järjestetään yhdessä palvelemaan paremmin yrityksen toimintoja. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

Työtilauslomake olisi ehdottomasti toivottu lisäys jälkimarkkinoin avuksi, etenkin myynniltä tuleviin tilauksiin. Tämä helpottaisi työn tekemistä sekä lisäisi järjestelmällisyyttä. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

4.3.2 Ajankäyttö

Seuraavat kysymykset käsittelivät ajankäyttöä, kysymyksiin vastaaminen oli hieman haastavaa, koska ne oli suunnattu enemmän asentajille. Työ on kausipainotteista ja kiireellisimpinä aikoina koettiin, että ei pystytäkään keskittymään kaikkiin työtehtäviin toivotulla tavalla. Vaaditaan nopeita päätöksiä lyhyessä

ajassa. Tämän takia esimerkiksi työmääräykset saattavat olla välillä puutteellisia. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

Pääsääntöisesti työtä on riittävästi, eikä ylimääräistä odotusaikaa pääse syntymään päivän aikana. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

Verkkokauppatilaukset työllistävät ajoittain, sekä huoltoon tulevien osien ja tarvikkeiden varastosta haku asentajien kanssa. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

4.3.3 Tilat

Myymälän puoli on kohtuullisen siisti, aina on parantamisen varaa. Tiskille ei saisi kertyä siihen kuulumatonta tavaraa, vaan ne olisi syytä viedä omille paikoilleen suhteellisen nopeasti. Erillinen siivouspäivä olisi paikallaan huollon puolella. Paikkojen ollessa järjestyksessä työhyvinvointi, työturvallisuus sekä tilojen toimivuus parantuu. Työtilat ovat tarpeeseen sopivat, toki jossakin tilanteissa käyvät hieman ahtaiksi. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

4.3.4 Työhyvinvointi

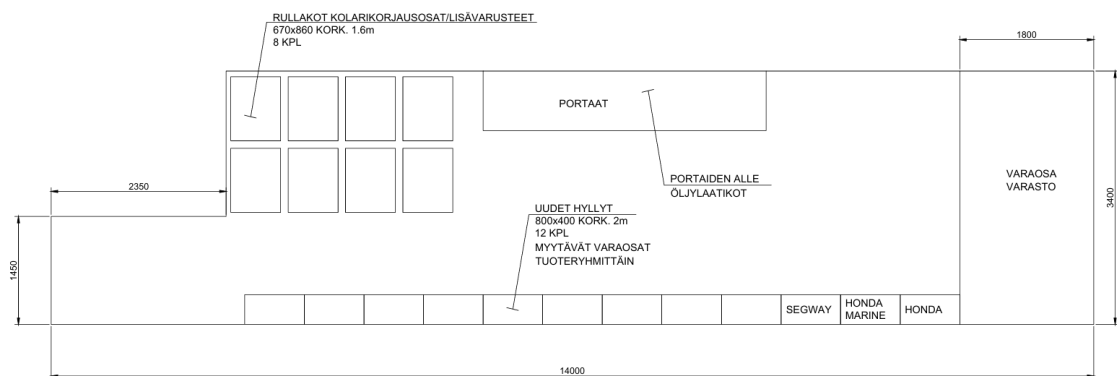
Koulutusta voisi olla enemmänkin tarjolla. Koulutuksen pitäisi vastata omia tarpeita. Ei ole tehokasta käyttää aikaa koulutuksessa, jollei se ole hyödyllistä omaan työkuvaan. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

Työilmapiiri on hyvä. Työpaikalla on oma huumorinsa. Molemmat vastaajat ovat olleet palkkalistoilla useamman vuoden ajan. (Bike World Oy:n huoltoneuvojat, haastattelu 10.1.2025.)

4.4 Kehitysehdotukset

4.4.1 Varaston lay-out

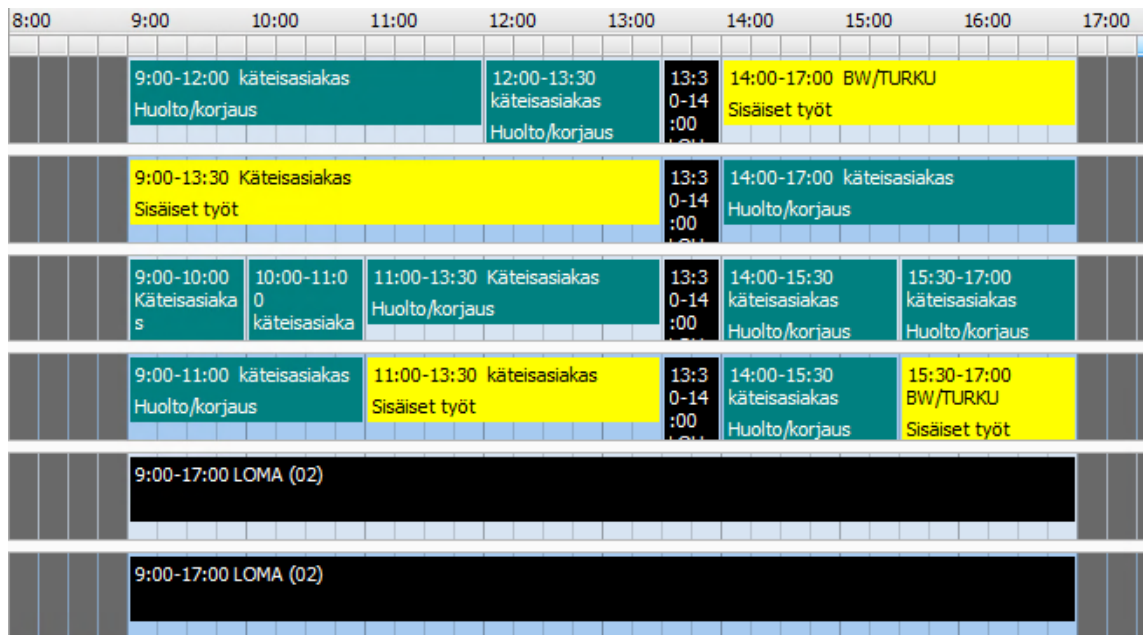
Haastatteluissa yhdeksi ongelmaksi varsinkin asentajien keskuudessa koettiin korjauksiin ja huoltoihin tarvittavien tuotteiden löytäminen. Turhan useasti tuotteita saa etsiä pitkään. Kuvassa 3 on esitetty ehdotus varaston uudesta lay-outista. Uuden järjestelyn ansiosta varastosta saataisiin entistä avarampi. Lisäksi varastoon saataisiin varattua tilaa rullakoille, joihin saisi kerättyä kätevästi isommat osat (esim. kolarikorjauksiin menevät osat). Uuden järjestyksen yhteydessä varsinaista päävaraosavarastoa voitaisiin karsia. Harvinaisemmat ja ei niin usein liikkuvat tuotteet voitaisiin siirtää välivarastoon yhdelle trukkihyllylle, pitäen ne kuitenkin numerojärjestyksessä laatikoissa. Harvinaisempien tuotteiden yhteyteen voisi tulostaa listan, johon merkataan, kun tuote otetaan ja myydään. Näin ollen vuosittainen inventaario helpottuisi, kun ei jokaista osaa tarvitse käydä yksitellen läpi ja laskea, vaan tiedon saisi suoraan listasta. Päävaraosavarastoon jätettäisiin päivittäin tarvittavat tuotteet sekä huoltoja, korjauksia ja asennuksia odottavat osat.



Kuva 3. Uusi varasto lay-out ehdotus

4.4.2 Kalenteri

Myynnin varaukset tehdään kalenteriin muista toiminnoista helposti erottuvalla värillä. Yhteisesti työpaikalla päätettiin keltaisen värin käytöstä myynnin kalenterivarauksille. Kuten kuvasta 4 nähdään, niin keltainen väri erottuu hyvin ja myyjän on helpompi löytää tekemänsä työtilaukset kalenterista tarvittaessa myös itse. Asiakkaan tiedustellessa aikataulua, myyjä saa sujuvasti tiedon eteenpäin asiakkaalleen.



Kuva 4. Esimerkkikuva huoltokalenterista

4.4.3 Myynnin ja jälkimarkkinoinnin yhteinen työtilauslomake

Haastattelun tulosten mukaan kaivattiin lisää selkeyttä myynniltä tuleviin tilauksiin. Jatkossa myynniltä tulevat tilaukset pyritään tekemään kuvan 5 kaltaisella työtilauslomakkeella. Myyjä täyttää lomakkeen ja lähettää huoltopyynnön työnjohdon sähköpostiin. Lomakkeen avulla saadaan lisää tehokkuutta. Asentaja pystyy selkeämmän ohjeistuksen avulla suorittamaan työn itsenäisesti sekä myyjät saavat keskittyä omaan työhönsä ilman keskeytyksiä. Työnjohdon on helpompi muodostaa riittävä sekä selkeä ohjeistus asentajalle työn suoritusta varten. Työnjohdolla on näin myös saatavilla kaikki tarvittavat tiedot sisäistä laskutusta varten.

TYÖTILAUSLOMAKE MYYNTI-JMA

Asiakasnumero	99999
Laite (merkki/malli)	Segway Snarler
Rekisterinumero	ei tiedossa
Valmistenumero	H0MAANX80X7000123
Toivottu luovutus pvm.	2.4.2025
Tilausnumero	241234

Tilattava työ

Laatikosta purku, luovutushuolto. Kahvalämpöjen asennus, tuotenumero tilauksella.

Laitteen sijainti

Uusi laite sisäpihalla häkissä, merkattuna lapulla. (kts. valmistenumero)

Lisävarusteiden sijainti

Kahvalämmöt valmiina keräiltynä myynnin varattujen hyllyllä.

Kuva 5. Myynnin ja jälkimarkkinoinnin työtilauslomake

4.4.4 Hinnoittelun yhtenäistäminen sekä määrittely myynnille

Alla on kuvassa 6 vastaus, jonka myyjä saa työtilaukseen jatkossa. Vastauksessa on alustava hinta-arvio tilatulle työlle sekä kalenterivaraus, jossa on aika ja päivämäärä, jolloin kyseinen laite tullaan ottamaan työn alle. Yleisimpien ja tunnetuimpien laitteiden kohdalla, tilausjärjestelmään luodaan valmiita tuotepaketteja. Valmiin tuotepaketin voi lisätä työmääräykselle, näin ohjelma lisää automaattisesti tarvittavat tuotteet sekä työveloituksen työmääräykselle. Tämän avulla hinnat saadaan vertailukelpoisimmiksi sekä vastaamaan toisiaan samanlaisten töiden osalta.

SEGWAY LUOVUTUSHUOLTO



Bike & Boat World <info@bikeworld.fi>

Vastaanottaja Teemu Puolusmäki



SrvCalendarConfirmationReport.pdf

13 KB

Työ: Sisäiset työt

Nimi: käteisasiakas

Aloitusaika: 25.3.2025 9:00:00

End Time: 25.3.2025 13:15:00

Laatikosta purku, luovutushuolto sekä kahvalämpöjen työosuus on arviolta 4,5h / 430€.

Kuva 6. Esimerkkikuva varausvahvistus sähköpostiviestistä

4.4.5 Jälkimarkkinoinnin luovutushuoltotodistus myynnille

Jatkossa asentaja täyttää oheisen kuvan 7 mukaisen todistuksen, jokaiselle laitteelle, joka käy huollossa ennen luovutusta asiakkaalle. Todistuksesta käy ilmi selkeästi lyhyellä tekstillä mitä laitteelle on tehty. Todistus toimii myös eräänlaisena työkaluna myyjälle luovutuksen aikana sekä lisää palvelun tasoa. Sisäiset hinnat eivät päädy enää asiakkaalle ja näin ollen välttyään kiusallisilta tilanteilta.

Luovutushuoltotodistus

Laite (merkki / malli)	
Rekisterinumero	
Valmistenumero	
Mittarilukema	
Työmääräys nro.	
Asentaja	

Työseloste

BIKE & BOAT WORLD
BIKEWORLD.FI

Huollon yhteystiedot

Puh. 020 7757 358
Email. huolto.turku@bikeworld.fi

Kuva 7. Luovutushuoltotodistus

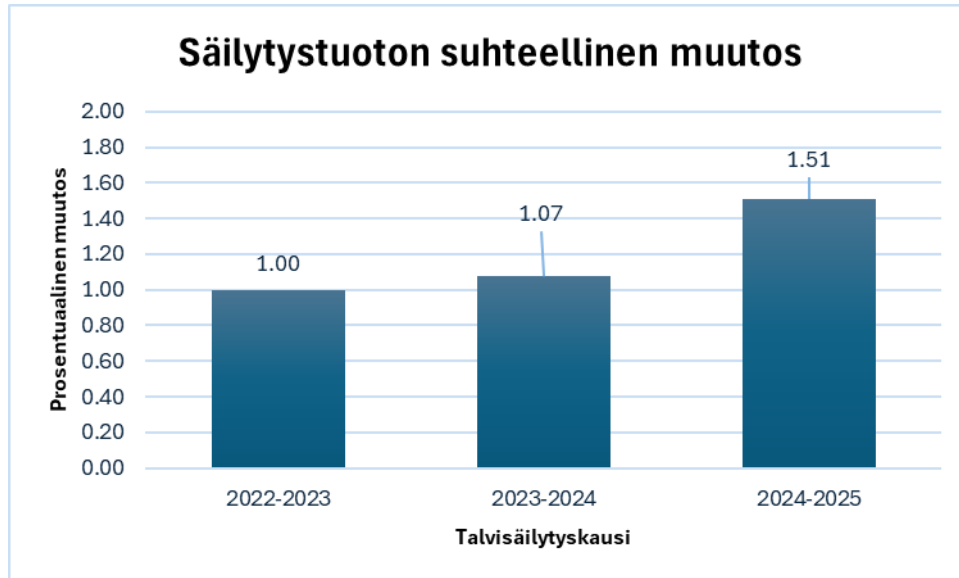
5 Talvisäilytys

Moottoripyörien ja veneiden kanssa työskenteleville on tullut tutuksi alan kausiluonteisuus. Suomen sääolosuhteet ja neljä erilaista vuodenaikaa rajoittavat harrastamista. Kesäkaudella moottoripyörät ja veneet ovat liikenteessä ja talvikaudella, noin puolet vuodesta ne ovat säilytyksessä, poissa käytöstä. Kilpailu alalla kiristyy ja yritykset pyrkivät koko ajan etsimään uusia mahdollisuuksia kehittää liiketoimintaansa ja tarjoamaan yhä kattavampaa palvelua asiakkaille. Nykyään ihmiset alkavat olla enemmän mukavuudenhaluisia ja arvostavat helppoutta. Eikä kaikilla ole myöskään mahdollisuutta säilyttää laitteita talvella sisätiloissa lämpimässä. Talvisäilytyspalveluiden tarjoaminen onkin noussut isompaan rooliin yritysten liiketoiminnasta.

Kaarinan liiketilojen suhteellisen iso varastotila mahdollistaa moottoripyörien ja mopojen säilytyspalveluiden tarjoamisen asiakkaille talvikaudella. Vuosittain säilytyksessä on noin sata mopoa tai moottoripyörää. Varaston hyötykäytöllä saadaan katettua yleiskustannuksia sekä mahdollistetaan asentajien työllistäminen hiljaisempien kuukausien osalta.

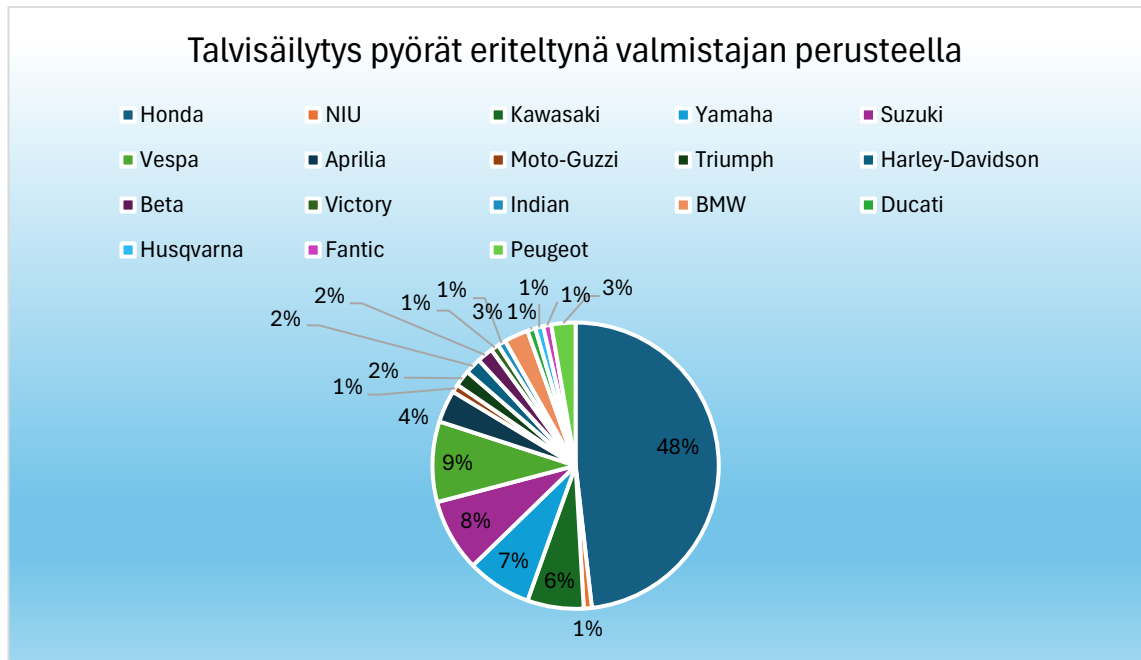
Veneiden säilytys on toistaiseksi ollut pienimuotoista ja lähinnä kanta-asiakkaiden palvelua. Liiketiloiissa ei ole mahdollisuutta säilyttää veneitä lämpimässä, vaan muutamia veneitä on säilöttynä pihalla suojamuoveissa. Lisäksi yhteystyökumppanin kautta on vuokrattuna lämmintä hallitilaa isommille veneille. Isommat veneet tuovat lisää töitä venepuolelle talvikaudelle, vaikka itse talvisäilytys ei ole liiketoiminnallisen katteen kannalta kovinkaan merkittävää.

Kuviossa 1 on vertailtu kolmen viimeisimmän (2022–2025) säilytyskauden moottoripyöristä saatavaa tuottoa suhteellisesti. Kuvioista voidaan todeta, että vuosittain säilytettävien pyörien määrää on saatu kasvatettua.



Kuvio 1. Säilytystuoton suhteellinen muutos

Kuviossa 2 on eritelty talvisäilytyskauden 2024–2025 säilytettävät pyörät valmistajan perusteella. Yrityksen edustamat merkit ovat kannattavimpia ja niiden jälkimarkkinointi helpompaa, joten niille pyritään tarjoamaan ensisijaisesti säilytyspaikkaa. Kuviosta voidaan todeta, että kaudella 2024–2025 on onnistuttu tässä, koska yrityksen edustaman Honda-merkin osuus on lähes puolet säilytettävien pyörien määrästä.



Kuvio 2. Talvisäilytys moottoripyörien erittely valmistajan perusteella

5.1 Uusi toimintamalli moottoripyörien ja mopojen talvisäilytykseen

Vuoden 2024 syksyllä osana opinnäytetyöprojektia aloitettiin uuden toimintamallin kokeilu liittyen moottoripyörien ja mopojen talvisäilytykseen. Kehitystoimien avulla pyritään parantamaan asiakastyytyvääsyyttä sekä välittämään asiakkaille tieto, että laitteista todella huolehditaan talven aikana. Toisaalta olisi hyödyksi, mikäli muutoksella saataisiin myös paremmin lisämyyntiä ja samalla kasvatettua liikevaihtoa. Suomen kesän ollessa lyhyt, myös parhaimpia ajokelejä on pääsääntöisesti niukasti. Ei ole kenenkään etu, että parhaimpaan aikaan kesällä pyörä on korjaamolla huollossa tai korjauksessa. Pyrkimyksenä on tuoda asiakkaalle mahdolliset puutteet, ja korjausta tai huoltoa kaipaavat asiat esille talven aikana, jotta laite olisi mahdollisimman hyvässä kunnossa seuraavaa ajokautta varten.

Talvisäilytystilojen ollessa yrityksen omat, ei ole ollut tarvetta määritellä erikseen tarkkaa ajankohtaa pyörän talvisäilytykseen tuonnille. Tämä onkin ollut suurena etuna kilpailijoihin verrattuna, joilla tuontiajanjakso määritelty tarkemmin. Monet asiakkaat tykkäävät venyttää kauden mahdollisimman pitkäksi ja pyörän tuonti venyy useasti ensilumien saapumiseen. Muutamassa tapauksessa pyörä on jouduttu jopa hakemaan säilytykseen, koska kelit eivät enää ole olleet suotuisat ajamiselle.

5.2 Varaus

Talvisäilytyspaikan voi varata soittamalla, sähköpostilla tai vieraillemalla myymälässä. Varauksen yhteydessä asiakkaalta kerätään nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite sekä pyörän merkki/malli ja rekisterinumero. Annetaan tarvittava ohjeistus tuontia varten. Pyörän saa tuoda säilytykseen ilman erillistä ilmoitusta asiakkaalle sopivana ajankohtana. Pyörä ajetaan tuodessa suoraan porttien sisälle sisäpihalle ja toimitetaan avaimet huollon tiskille. Varauksia tehdessä pitäisi pyrkiä priorisoimaan aikaisemmat asiakkaat, tällä tavalla vahvistetaan asiakaspysyvyyttä. Varauksia varten luodaan yrityksen yhteisiin tiedostoihin hyvissä ajoin alkukevästä excel-tiedosto, johon tulevan kauden varaukset voidaan kerätä talteen. Tämä mahdollistaa myös sen, että voidaan tarjota heti noudon yhteydessä asiakkaalle tilaisuus varata jo tulevan kauden säilytyspaikka valmiiksi huolettomasti.

5.3 Pyörän tuonti

Asiakas toimittaa laitteen sisäpihalle ja tuo avaimet tiskille. Tiskillä yhdessä asiakkaan kanssa täytetään kuntotarkastuslomakkeen ensimmäinen sivu. Liikkeenä saamme kirjallisen todistuksen vakuutusasiaan. Laitteissa on oltava palo- sekä varkausvakuutus voimassa koko säilytyksen ajan. Samalla jo alustavasti sovitaan talven aikana tehtävistä huolloista tai korjauksista. Asiakkaalle kerrotaan, että kuntotarkastuslomakkeet lähetetään sähköpostilla asiakkaalle niiden valmistuttua. Mikäli asentajamme huomaa joitakin puutteita laitteessa, niin niistä lasketaan tarjous raportin yhteyteen. Lomake toimii samalla myös eräänlaisena kuittina ja todistuksena asiakkaalle, että laite on meillä säilytyksessä. Tätä on edellisinä vuosina asiakkaiden keskuudessa toivottu. Pyörä viedään sisäpihalta ensimmäisen hallikäytävän (Kuva 8.) läpi toiselle puolelle odottamaan kuntotarkastuksen tekemistä.



Kuva 8. Ensimmäinen hallikäytävä

5.4 Kuntotarkastus

Pyörä pestään, polttoaineen sekaan laitetaan säilöntäainetta sekä akku irrotetaan ennen säilytystä. Ensimmäiselle hallikäytävälle mahtuu noin kaksikymmentä pyörää samanaikaisesti. Kuntotarkastuksia, säilytykseen valmisteluja ei tarvitse tehdä heti pyörän saavuttua. Tehdään valmistelut ja tarkastukset isommissa erissä. Yksi asentaja voidaan varata tekemään talvisäilöön tulevia pyöriä koko päiväksi. Rauhoittamalla tilanne saadaan kaikki tarkastukset tehtyä huolella ja kartoitettua mahdolliset huolto- tai korjaustarpeet tulevalle talvelle. Kun valmistelut ja kuntotarkastus on saatu tehtyä, toimittaa asentaja lomakkeen työnjohdolle tiskille sekä vie pyörän hallin sivulta perälle säilytysvarastoon.

5.5 Kuntotarkastuksen lähettäminen

Työnjohto käy kuntotarkastuksen läpi ja mahdollisesti haastattelee asentajaa vielä epäselvissä asioissa. Kaikille säilytysasiakkaille lähetetään kuntotarkastuslomake, vaikka siinä ei olisikaan mitään erityistä huomioitavaa. Mikäli kuntotarkastuksen aikana on havaittu puutteita, lasketaan niistä tarjous ja huoltosuositus asiakkaalle raportin yhteyteen. Työnjohdon tehtävänä on myös tutkia huoltohistoriaa sekä mittarilukemaa ja näiden perusteella mahdollista myös laskea suositus. Kuntotarkastusten lähettäminen on syytä aloittaa heti ensimmäisen erän valmistuttua. Tällä tavalla saadaan sujuvasti mahdolliset tarjoukset heti asiakkaille mietittäväksi.

5.6 Asiakkaan vastine

Asiakkaalta saadaan kirjallinen vastine tarjoukseen, asiakas hyväksyy tai ei hyväksy tarjousta. Asiakkaalla on myös mahdollista muokata tai rajata tarjottuja huoltosuosituksia. Hyväksytyt tarjouksen myötä tarjouksella olevat tuotteet kopioidaan avoimelle huoltotilaukselle sekä huoltotilauksen tekstikenttään kirjataan tarjousnumero, sovittu loppusumma sekä sovitut toimenpiteet. Käsittelyn jälkeen tarjous suljetaan, tällä tavoin ohjelmaan ei jää avoimia tarjouksia viemään ohjelman kapasiteettia. Varastossa olevat tuotteet kerätään valmiiksi varattujen hyllyyn odottelemaan huollon suoritusta. Jälkitoimitukseen menevät tuotteet käydään tarkastamassa ostajantyökalussa ja niiden kohdalle kirjataan ostoehdotelmaan ”talvisäilö”. Tämä helpottaa tilausten tekemistä huomattavasti, kun saa suoraan valita eritellyt talvisäilöä varten tehtävät tilaukset. Hyväksymättömien tilausten kohdalla tarjous käydään sulkemassa. Huoltotilaukseen kirjataan tarjousnumero sekä kuntoraportin aikana tehdyt huomautukset tekstikenttään ja kirjataan teksti ”näille ei tarvitse tällä kertaa tehdä mitään, pelkkä säilytys riittää”.

5.7 Varaosatilausten tekeminen

Hyvissä ajoin lähetetyt kuntoraportit ja niihin saadut asiakkaiden vastaukset mahdollistavat talvisäilytyspyöriin tarvittavien varaosien sekä tarvikkeiden tilaamisen isommissa erissä. Kootut, isommat tilaukset avaavat neuvotteluyhteyden maahantuojien ja tukkureiden kanssa ja mahdollistavat alennusten kilpailuttamisen normaalia paremmaksi. Tilaukset kannattaa jakaa kahteen erää. Kun puolet raporteista lähetetty ja asiakkailta saatu niihin vastaus, kerätään niiden tarpeet yhteen ja tehdään eri maahantuojille tai tukkureille tilaukset erikseen. Tilattavat osat siirretään ostajantyökalusta ostotilaukselle jokaiselta toimittajalta. Kuntoraportit tulee lähettää pyörämerkeittäin, jotta tilausten tekeminen erissä olisi mahdollista. Ei edustetut merkit ja yrityksen edustamat merkit erikseen. Kahdessa erässä lähetetyt tilaukset pysyvät järkevän kokoisina, mikä helpottaa huomattavasti tilauksen vastaanottamista ja purkamista, mutta toisaalta saadaan ensimmäiset pyörät työn alle sujuvasti hyvissä ajoin.

5.8 Huoltojen suoritus

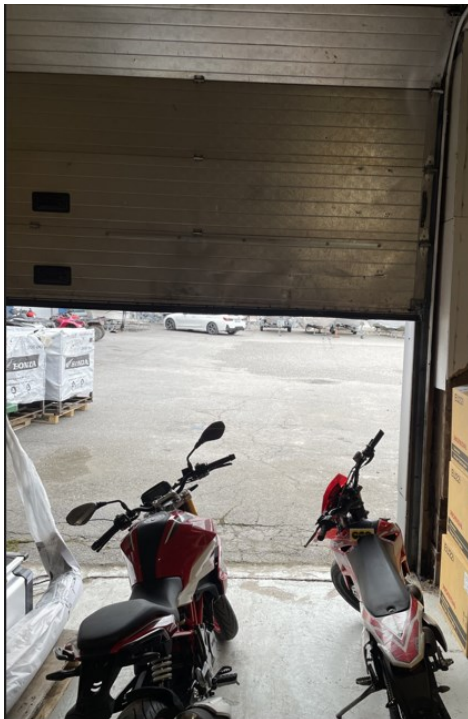
Ensimmäisen tilauksen saavuttua, sekä toimituksen purkamisen jälkeen, aloitetaan valmistelemaan talvisäilytyspyöriä valmiiksi hyvissä ajoin ennen ajokauden alkua. Mahdollisuuksien mukaan yhden tai useamman asentajan resurssi varataan huoltokalenterista talvisäilytyspyöriä varten. Työnjohtaja antaa listasta järjestyksessä pyörän asentajalle tehtäväksi. Työmääräyksellä valmiiksi sovitut työt sekä varaosat ovat valmiina keräiltynä asiakkaan nimellä. Asentaja suorittaa sovitut huoltotoimenpiteet ja jokaisen huollon yhteydessä akku ladataan täyteen. Kuvassa 9 huoltonosturilla on yksi talven huollettavista laitteista. Huollon valmistuttua asentaja käy työmääräyksen läpi työnjohdon kanssa. Työmääräykseen kirjataan huoltopäivämäärä, mittarilukema tarkistetaan ja työmääräykselle merkitään oikea asentaja myyjäksi. Huoltokirja leimataan valmiiksi ja mahdollinen sähköinen huoltokirja täytetään.



Kuva 9. Esimerkijoneuvo huoltonosturilla

5.9 Pyörän luovutus asiakkaalle

Asiakkaille on ohjeistettu pyörää tuodessa, että he ilmoittavat esimerkiksi kaksi päivää ennen, milloin ovat tulossa pyörää noutamaan keväällä ajoon. Asiakas ilmoittaa halukkuudestaan noutaa pyörä soittamalla, sähköpostilla tai vierailamalla myymälässä. Kun noutopäivämäärä tulee työnjohdolle tietoon, merkitään se kalenteriin mahdollisuuksien mukaan, pyritään kuitenkin siihen, että merkintä on kalenterissa viimeistään edellisenä päivänä. Akku ehtii latautumaan yön yli tarvittaessa. Asentaja hakee pyörän varastosta korjaamolle, kiinnittää akun paikalleen sekä tekee ajoonlähtötarkastuksen (rengaspaineet, ketjujen rasvaus). Noutoa odottamaan valmiiksi saadut pyörät viedään ensimmäiseen varastokäytävään sisäpihan puoleisen oven taakse (Kuva 10.) odottamaan asiakkaan noutoa. Asiakkaan saavuttua tiskille työnjohto käy työmääräyksen asiakkaan kanssa läpi. Mikäli tilaus on vielä avoimena, eikä siis ole jo talven aikana laskutettu, niin veloitetaan se nyt ennen pyörän luovutusta asiakkaalle.



Kuva 10. Ensimmäinen hallikäytävä

5.10 Pohdinta

Syksyllä 2024 käyttöön otettu uusi talvisäilytyksen toimintamalli on osoittautunut toimivaksi kuluneen talven aikana. Henkilökunnalta sekä asiakkailta saadun palautteen perusteella muutos on ollut mielekäs. Muutamia pieniä kehitysideoita on tullut talven aikana vastaan, jotka varmasti otetaan seuraavana syksynä huomioon. Liiketoiminnassa yleisesti määräävänä tekijänä toimii raha, kun muutosta pitäisi miettiä kokonaisvaltaisesti. Toiminnankehitys voi tuoda paljon muutakin hyötyä yritykselle, kuin liikevaihdon kasvun.

Talvisäilytyspakettiin kuuluva kirjallinen kuntoraportti pyörästä tuo lisäarvoa palvelulle. Tämä toimii varmasti monelle talvisäilytyspaikkaa miettivälle asiakkaalle positiivisena asiana muihin kilpailijoihin verrattuna.

Uuden toimintamallin ansiosta asiakkaamme saavat kirjallisen raportin pyörän kunnosta. Kaikki huomiot ovat kirjattuna ylös ja tämän pitäisi vähentää epäselvyyksiä pyörän noudon yhteydessä. Kirjallinen raportti toimii eräänlaisena perusteluna huoltotarpeille ja näin ollen sen pitäisi vähentää mielikuvaa pakkomyynistä asiakkaiden keskuudessa. Raporttien tekeminen vie runsaasti aikaa työnjohdolta, mutta toisaalta huolellisesti koottu raportti tuo lisää mahdollisuuksia lisämyynille. Rauhassa tehty ja pohdittu huoltosuositus vähentää virheiden määrää huomattavasti.

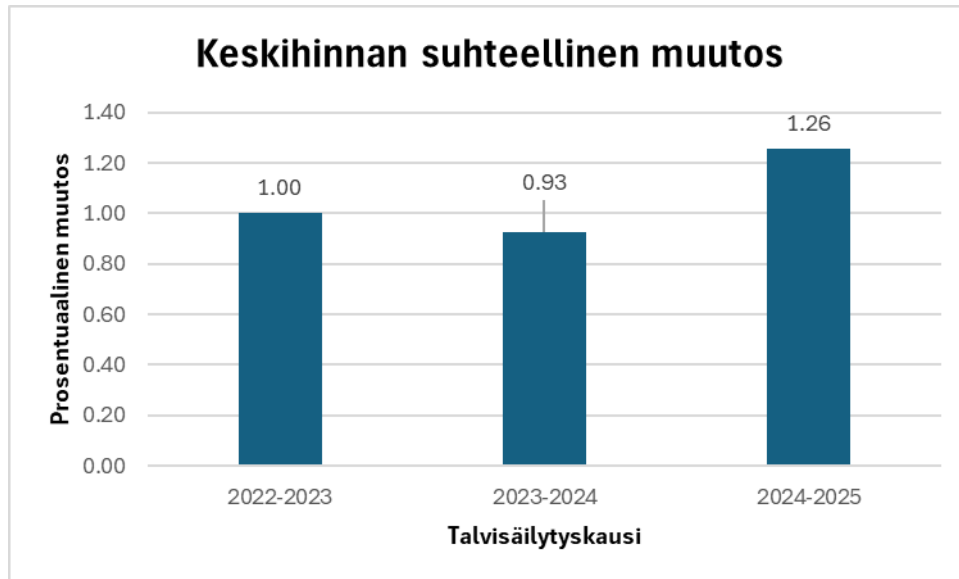
Aikaisempina vuosina pyörät on otettu ennakkotilausten mukaan työn alle ja vasta nosturilla saatettu huomata lisähuollontarpeita pyörässä. Asentajan työ on keskeytynyt ja työnjohto on ottanut yhteyttä asiakkaaseen. Mikäli asiakkaaseen ei ole saatu yhteyttä on pyörä jäänyt odottelemaan asiakkaan yhteydenottoa. Näin ollen keskeneräinen pyörä vie korjaamolta yhden paikan tai vaihtoehtoisesti se on jouduttu siirtämään takaisin varastoon keskeneräisenä. Joissakin tapauksissa tarvittavia varaosia ei ole löytynyt suoraan varastosta. Päätösten on oltava nopeita molempien osapuolien kohdalla. Työnjohdolla eikä asiakkaalla ole aikaa miettiä asiaa rauhassa.

Kun osat ja sovitut toimenpiteet ovat valmiina ylhäällä, vähentää se ylimääräisten keskeytysten syntymistä huoltojen ja korjausten aikana. Työn aloituksesta lähtien asentajalle on selvää mitä toimenpiteitä on suoritettava. Asentaja saa tehdä kerralla huoltotyön valmiiksi. Talvisäilytysvaraston ja korjaamon väliset pyörien siirrot vähentyvät, jolloin huoltoon käytetty aika pystytään kattamaan paremmin asiakkaalta saatavan veloituksen avulla. Huollon nosturipaikat pystytään pitämään tehokkaammin käytössä, kun pyörät eivät jää purettuna odottelemaan osia.

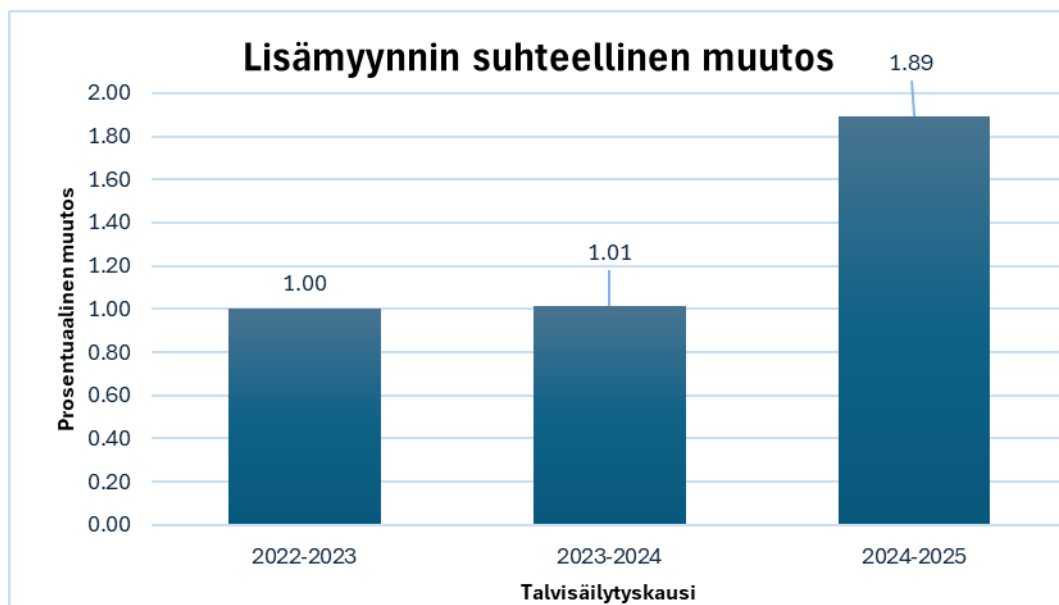
Kun osat on kerätty valmiiksi ja löytyvät työmääräyksiltä, parantaa se varastosaldojen paikkansapitävyyttä. Loppulaskulta ei pitäisi epähuomiossa jäädä mitään huomioimatta, vaan kaikki tulee laskutettua asiakkaalta kuten sovittu.

Toimintamalli tekee mahdolliseksi myös koottujen tilausten tekemisen tukkureille. Isompien tilausten kohdalla alennukset ovat kilpailutettavissa yksittäistilauksia paremmiksi ja näin myyntikate paranee. Tarjouslaskenta on joustavampaa ja tuo lisää kilpailukykyä muihin jälleenmyyjiin nähden. Tästä saadaan hyötyä molemmille osapuolille.

Kuten alussa jo tulikin mainittua, niin liiketoiminnassa olisi hyvä saada myös kehityksellä tuloksellista vaikutusta aikaiseksi. Uuden toimintamallin takia voidaankin lisämyynneissä nähdä selvä kasvu edellisiin vuosiin verrattuna. Keskihinnan ollessa aikaisempiin vuosiin verrattuna korkeampi, saadaan myös lopullinen lisämyynti selvästi kasvamaan. Kuviossa 3 ja kuviossa 4 on visualisoitu lisämyyntien keskihinnan sekä lisämyyntien suhteellista muutosta. Kuluvalla vuodelle säilytyspyörien määrää saatiin kasvatettua, joten suoraan lisämyynnin kasvua ei voi laittaa uudesta toimintamallista johtuvaksi. Tänä vuonna säilytyspyöriä on noin 1,4 kertaa enemmän kuin edellisenä vuotena sekä noin 1,5 kertaa enemmän kuin kautena 2022–2023. Käyttämällä edellä mainittuja suhdelukuna, kun kerrotaan edellisten vuosien lisämyynti näillä. Tämän avulla lisämyynnit saadaan vertailukelpoisiksi ja uuden toimintamallin avulla saadaan selkeä ero edellisiin vuosiin.



Kuvio 3. Lisämyyntien keskihinnan suhteellinen muutos



Kuvio 4. Lisämyyntien suhteellinen muutos

6 Yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää myynnin ja jälkimarkkinoinnin yhteistä toimintamallia. Nykytilanteen sekä ongelmien selvittämistä varten luotiin kyselyt eri tulosyksiköille. Kyselyt suoritettiin haastatteluina, joissa opinnäytetyöntekijä haastatteli jokaisen työntekijän erikseen. Haastatteluiden jälkeen vastaukset kerättiin yhteen tiivistelmänä. Vastauksissa ilmenneille ongelmakohteille esitettiin ratkaisuehdotuksia ja ne esitettiin muulle henkilökunnalle. Esitystä voidaan jatkossa käyttää myös osana uusien työntekijöiden perehdytystä. Suurin osa opinnäytetyössä esitetystä ehdotuksista on otettu käyttöön.

Osana opinnäytetyötä mopojen ja moottoripyörien talvisäilytykseen kehoitettiin kuluvaan talven aikana uutta toimintamallia. Uusi toimintamalli nousikin yhdeksi isoimmaksi kehityskohteeksi opinnäytetyön aikana. Asiakkailta ja asentajilta saadun palautteen mukaan kokeilu on ollut toimiva. Talvisäilytyksen toimintamalli esitetty tarkemmin opinnäytetyön kappaleessa 5.

Teorian sekä yrityksen nykyisten toimintamallien tutkiminen on ollut hyödyllistä ja auttaa kehittämään uusia kehitysideoita tulevaisuudessa. Opinnäytetyössä aloitettu kehitystyö ei varmasti loppu opinnäytetyön valmistumiseen, vaan kehitystyötä jatketaan koko ajan vastaamaan valitsevaa tilannetta.

Lähteet

Anttila, J & Jussila, K. 2016. Mitä laatu on. Viitattu 15.3.2025. [Mitä laatu on? | SFS](#)

Bike World Oy. 2025a. Yritys. Viitattu 15.3.2025. [Yritys - Bike & Boat World](#)

Bike World Oy. 2025b. Myymälät. Viitattu 15.3.2025. [Bike & Boat World Turku - Myymälät - Bike & Boat World](#)

Bike World Oy:n asentajat 2025. Haastattelu. Bike World Oy:n asentajia haastatteli 9.1.2025 Teemu Puolusmäki.

Bike World Oy:n huoltoneuvojat 2025. Haastattelu. Bike World Oy:n huoltoneuvoja haastatteli 10.1.2025 Teemu Puolusmäki.

Bike World Oy:n myyntihenkilöstö 2025. Haastattelu. Bike World Oy:n myyntihenkilöstöä haastatteli 7.1.2025 Teemu Puolusmäki.

Hentunen, M. 2018. Kannattaako jälkimarkkinointi. Viitattu 15.3.2025. [Kannattaako jälkimarkkinointi? - Sollertis](#)

Huttunen, K. 2021. Jälkimarkkinointi parantaa asiakaskokemusta. Viitattu 15.3.2025. [Jälkimarkkinointi parantaa asiakaskokemusta - Zoner Oy](#)

Innvoice. Jälkimarkkinointi- ja tyytyväisyyskyselyt. Viitattu 15.3.2025 [Jälkimarkkinointi- ja tyytyväisyyskyselyt - Innvoice](#)

Kiira, T & Haapaniemi, R. 2010. TM vertailu: Moottoripyörähuollot. Viitattu 15.3.2025. [TM vertailu: Moottoripyörähuollot - Tekniikan Maailma](#)

Salminen, J. 2020. Mikä on organisaatiosi tehokkuus tällä hetkellä. Viitattu 15.3.2025. [Mikä on organisaatiosi tehokkuus tällä hetkellä? Arvioi 3 ulottuvuuden avulla • Brik](#)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2024. Työturvallisuus ja työhyvinvointi. Viitattu 15.3.2025. [Työhyvinvointi - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Työturvallisuuskeskus. Työhyvinvointi. Viitattu 15.3.2025. [Työhyvinvointi - Työturvallisuuskeskus](#)

Myynnin haastattelukysymykset

Kysely

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa nykyisen toimintamallin ongelmat/kehityskohteet. Niiden perusteella suunnitella ja kehittää prosessia toimivammaksi ja paremmaksi. Loppuun varattu tyhjää tilaa mahdollisille muutosehdotuksille.

Ohjeistus / työnsuoritus

1. Onko työtilauksen tekeminen selkeää?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Olisiko valmiille työtilauslomakkeelle käyttöä?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

3. Oletko tietoinen koska tilauksesi otetaan työn alle, valmistuu?

a) kyllä

b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

4. Oletko tietoinen kuluista, jotka muodostuvat jälkimarkkinoinnin tiimoilta?

a) kyllä

b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

5. Onko sinulle selvää, kenen vastuulla on lisävaruste- / tarviketilaus myydyn laitteen kohdalla?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

6. Olisiko valmiille työselostelomakkeelle käyttöä? (asentaja kertonut mitä tehty / rastittanut listaan toimenpiteet)

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

Ajankäyttö

1. Onko työn suorittamiselle varattu riittävästi aikaa?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko päivän aikana turhaa odotusaikaa?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

3. Kuluuko aikaa turhaan johonkin päivän aikana?

Tilat

1. Onko yleiset työtilat riittävän siistit?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko työtilat mielestäsi toimivat?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

Työhyvinvointi

1. Järjestetäänkö koulutusta riittävästi, kaipaisitko enemmän koulutusta?

- c) kyllä
- d) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko työilmapiiri mielestäsi hyvä?

- e) kyllä
- f) ei

Lyhyt perustelu miksi:

Mahdolliset muutosehdotukset / vapaa teksti:

Asentajien haastattelukysymykset

Kysely

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa nykyisen toimintamallin ongelmat/kehityskohteet. Niiden perusteella suunnitella ja kehittää prosessia toimivammaksi ja paremmaksi. Loppuun varattu tyhjää tilaa mahdollisille muutosehdotuksille.

Ohjeistus / työnsuoritus

1. Onko ohjeet työn suorittamista varten riittävät?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko työn suorittamista varten tarvittavat varaosat/tarvikkeet helposti löydettävissä?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

Ajankäyttö

1. Onko työn suorittamiselle varattu riittävästi aikaa?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko päivän aikana turhaa odotusaikaa?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

3. Kuluuko aikaa turhaan johonkin päivän aikana?

Tilat

1. Onko yleiset työtilat riittävän siistit?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko työtilat mielestäsi toimivat?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

Työkalut

1. Onko sinulla riittävästi työkaluja?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko korjaamon yleiset työkalut ja laitteet riittävät?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

Työhyvinvointi

1. Järjestetäänkö koulutusta riittävästi, kaipaisitko enemmän koulutusta?

- c) kyllä
- d) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko työilmapiiri mielestäsi hyvä?

- e) kyllä
- f) ei

Lyhyt perustelu miksi:

Mahdolliset muutosehdotukset / vapaa teksti:

Huoltoneuvojen haastattelukysymykset

Kysely

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa nykyisen toimintamallin ongelmat/kehityskohteet. Niiden perusteella suunnitella ja kehittää prosessia toimivammaksi ja paremmaksi. Loppuun varattu tyhjää tilaa mahdollisille muutosehdotuksille.

Ohjeistus / työnsuoritus

1. Onko työntilaa antanut riittävän tarkat tiedot työtilauksen tekemistä varten?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko sinulle selvää, kenen vastuulla on lisävaruste- / tarviketilauksen myydyin laitteen kohdalla?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

3. Olisiko järkevää luoda yhteinen toimintamalli kolarikorjauksiin?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

4. Näkisitkö tarpeelliseksi muuttaa nykyistä varastomallia?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

5. Olisiko valmiille työtilauslomakkeelle käyttöä?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

Ajankäyttö

1. Onko työn suorittamiselle varattu riittävästi aikaa?

- c) kyllä
- d) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko päivän aikana turhaa odotusaikaa?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

3. Kuluuko aikaa turhaan johonkin päivän aikana?

Tilat

1. Onko yleiset työtilat riittävän siistit?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko työtilat mielestäsi toimivat?

- a) kyllä
- b) ei

Lyhyt perustelu miksi:

Työhyvinvointi

1. Järjestetäänkö koulutusta riittävästi, kaipaisitko enemmän koulutusta?

- c) kyllä
- d) ei

Lyhyt perustelu miksi:

2. Onko työilmapiiri mielestäsi hyvä?

- e) kyllä
- f) ei

Lyhyt perustelu miksi:

Mahdolliset muutosehdotukset / vapaa teksti: