

Opinnäytetyö (AMK)

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka, Insinööri (AMK)

2025

Joonas Koivisto

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen ja kehittäminen korjaamolla huoltoprosessin aikana

K-Auto Retail Oy Turku

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka | Insinööri

2025 | 66 sivua

Joonas Koivisto

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen ja kehittäminen korjaamolla huoltoprosessin aikana

K-Auto Retail Oy Turku

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia ja kehittää Turun K-Auto Retail Oy korjaamon asiakastyytyväisyyttä asiakaspalautteiden pohjalta. Työ tehtiin osana yrityksen asiakaspalvelun kehittämistavoitetta. Tutkimuksessa käytettiin hyödyksi korjaamon asiakaspalautteita, joista tehtiin juurisyysanalyysi ja juurisyys-tiivistelmä. Palautteiden analysoinnilla saatiin tärkeää tietoa, jolla pystyttiin kehittämään asiakaspalvelua.

Tutkimuksen tuloksiksi saatiin dataa asiakkaiden kokemasta asiakaspalvelusta, huollon eri prosessien toimivuudesta ja näiden vaikutuksesta asiakastyytyväisyyteen korjaamolla. Tutkimuksen tuloksissa keskityttiin kahteen eniten asiakaspalautteita saaneeseen palautekategoriaan, joiden asiakastyytyväisyyttä lähdettiin kehittämään.

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa havaittiin, että pääosin aikataulun seuranta ja asiakkaiden informoinnin kehittäminen vaatii uusia toimintatapoja ja suunnitelmia korjaamolla. Työn tuotoksena laadittiin korjaamolle toimintaohje, johon kirjattiin erilaisia toimintatapoja toiminnan kehittämiseksi huoltoprosessien aikana. Tuloksien avulla jalkautettiin uusia asiakastyytyväisyyttä kehittäviä toimintatapoja korjaamon käyttöön.

Asiasanat:

autokorjaamo, asiakastyytyväisyys, asiakaspalvelu, huoltoprosessi, tutkimus, kehittäminen, juurisyysanalyysi

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Automotive and Transportation Engineering, Bachelor of Engineering

2025 | 66 pages

Joonas Koivisto

Researching and Developing Customer Satisfaction at a Garage during the Maintenance Process

K-Auto Retail Oy Turku

The objective of the thesis was to research and develop customer satisfaction at K-Auto Retail Oy Turku based on customer feedback. The work was done as part of the company's customer service objectives. Customer feedback was used for the purpose of making a root cause analysis and a root cause summary. Analysis of the feedback provided important information on customer satisfaction that can be used to develop customer service.

The research provided data on how the customers experienced the service, the functionality of different maintenance processes and their impact on customer satisfaction. The results of the study are mainly focused on the two feedback categories that received most feedback and were subsequently developed further.

In the customer satisfaction study, it was found that mainly the schedule control and customer information require new operating methods and plans at the garage. The results from the research were used to devise operation instructions to help improve customer satisfaction during the maintenance processes. The results were used to implement new operating methods to improve customer satisfaction at the garage.

Keywords:

garage, customer satisfaction, customer service, maintenance process, research, development, root cause analysis

Sisältö

Käytetyt lyhenteet ja sanasto	7
1 Johdanto	8
2 K-Auto Retail Oy Turku	10
3 Teoria	11
3.1 Asiakaskokemuksen, -palvelun teoria	11
3.2 Asiakaskokemuksen mittauksen suunnittelu	12
3.2.1 Keneltä kysytään palautetta?	13
3.2.2 Missä kanavassa kysytään palautetta?	13
3.2.3 Mitä kysytään palautteessa?	14
3.2.4 Milloin kysytään palautetta?	15
3.3 Asiakaskokemuksen mittarit ja mittaaminen	16
3.3.1 NPS (Net Promoter Score) - mittari	17
3.3.2 CSAT (Customer Satisfaction) ja CES (Customer Effort Score) - mittarit	18
3.3.3 FCR (First Call Resolution) – mittari	18
3.3.4 Symbolit ja Räätelöidyt kyselyt	18
3.4 Asiakaskokemuksen digitalisaatio	19
4 Oma kokemus asiakaspalvelusta	21
5 Asiakastyytyväisyys K-Auto Retail Oy:ssä	23
5.1 CEM-asiakastyytyväisyystutkimus	23
5.2 Suora palaute asiakkaalta	23
5.3 KASSU- puhelin- ja viestipalvelu kanava	24
5.4 Asiakaspalautteiden käsittely korjaamalla	24
6 Huollon ydinprosessin seitsemän vaihetta	25
6.1 Ajanvaraus – kuuntele, kysy ja kirjaa ylös	26
6.2 Valmistelevat työt – työn ja osien varaus	27
6.3 Vastaanotto ja työmääräys – auton vastaanotto ja työn vahvistaminen	28

6.4 Korjaus- / huoltotöiden suorittaminen – oikein ja täydellisesti	29
6.5 Laadunvalvonta – tarkastus yksityiskohtia myöten	30
6.6 Auton luovutus ja laskutus – huoltotöiden ja laskun selvittäminen	31
6.7 Jälkiseuranta – asiakastyytyväisyyden seuranta	32
Asiakastyytyväisyys huoltoprosessissa	33
Yleisimpiä prosesseista johtuvia ei teknisiä syitä uusintakorjauksille	33
7 Asiakastyytyväisyystutkimus	34
7.1 CEM-tutkimus	34
7.2 Palautteiden läpikäynti ja kategorisointi	35
7.3 Juurisyyanalyysi	36
7.4 Juurisyytiivistelmä ja toimenpiteiden muodostaminen	37
8 Tutkimuksen tulokset	38
8.1 CEM-kyselyn tulokset	38
8.2 Palautekategorisoinnin tulokset	40
8.3 Juurisyyanalyysin tulokset	43
8.4 Juurisyytiivistelmä ja toimenpiteet	45
9 Toimintaohje / toimenpiteet	46
9.1 Ajanvaraus	46
9.2 Vastaanottaminen - Työn vastaanottaminen	48
9.3 Korjaamalla - Korjaus / huoltotöiden suorittaminen	49
9.4 Valmistuminen - Auton luovutus ja laskutus	50
9.5 Mekaanikon muistilista	52
10 Työn tulokset	53
11 Oma pohdinta	55
Lähteet	57

Liitteet

Liite 1. Toimintaohje

Kuvat

Kuva 1. Asiakaskokemuksen mittareita eri tasolla. (Korkiakoski 2023, 136).	17
Kuva 2. Huollon ydinprosessin runko. (Maahantuonnin sisäinen materiaali, 2025).	25
Kuva 3. Palautekategoriat ja kysymys CEM-tutkimuksessa (Maahantuonnin sisäinen Excel tutkimusmateriaali).	40

Kuviot

Kuvio 1. Kaikki palautteet Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat. (korjaamon sisäinen materiaali, 2025).	39
Kuvio 2. Kaikki palautteet Audi korjaamolla. (korjaamon sisäinen materiaali, 2025).	39
Kuvio 3. Palautekategorisoinnin tulokset Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat korjaamolla. (korjaamon sisäinen materiaali, 2025).	42

Taulukot

Taulukko 1. Esimerkki juurisyyanalyysistä.	36
--	----

Käytetyt lyhenteet ja sanasto

Automaster	Järjestelmä, joka sisältää työmääräysmyynnin ja kaiken oleellisimman korjaamotoimintaan liittyvän tietokoneella tapahtuvan toiminnan. (Keyloop Holdings (UK) Limited 2025).
CEM	(Customer Experience Management). Asiakkaalle huollon jälkeen lähetetystä asiakaspalautekyselystä saatu vastaus ja arvostelu huollon sujuvuudesta. Asiakas arvioi huoltokokemuksen asteikolla 1–5.
Huoltoneuvoja	Työnimike korjaamolla. Vastaa korjaamolla töiden vastaanottamisesta ja luovuttamisesta, sekä pääosin asiakaspalvelusta.
Työmääräys	Tarkoittaa määräystä automasterilla, johon kirjataan mekaanikon työtehtävät. Pitää sisällään ajanvaraustiedot, asiakastiedot, ajoneuvotiedot ja laskutustiedot. Työmääräyksestä nähdään mitä autolle pitää tehdä ja mitä autolle on tehty.
Täsmäaika	Ajanvarauksessa asiakkaalle tarjottu tarkka aika, jossa pyydetään asiakasta tuomaan auto korjaamolle 7.45 tai 11.45.
Huoltopäivän varaus	Ajanvarauksessa asiakkaalle tarjottu aika, jossa tuodaan korjaamolle päiväksi 9.00–16.30.
FPP	(Focus Partner Program). Tutkimukseen muodostettu tiimi, joka koostui tutkimuksessa korjaamon ja maahantuonnin henkilökunnasta.
Hyötyajoneuvo	Moottoroitu ajoneuvo, joka on varusteltu auton tarkoitetun tehtävän perusteella esimerkiksi tavarain tai henkilöiden kuljetukseen. (Volkswagen 2025).
KASSU	Korjaamolla käytetty asiakaskontaktoinnin kanava.

1 Johdanto

Opinnäytetyössä tutkittiin asiakastyytyväisyyttä korjaamalla huoltoprosessin aikana. Tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää Turun K-Auto Retail Oy korjaamon asiakastyytyväisyyttä. Työssä käydään läpi asiakaspalvelua teoriapohjaisesti, huollon ydinprosesseja, asiakastyytyväisyystutkimusta, sekä tutkimuksen tuloksia ja toimenpiteitä. Tutkimuksen aikana käytiin läpi henkilökunnan kanssa erilaisia toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden kehittämiseksi.

Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää asiakastyytyväisyyttä korjaamalla huoltoprosessin aikana. Tutkimuksessa myös selvitettiin syitä, joiden takia asiakastyytyväisyyden kehittäminen korjaamalla oli ajankohtaista. Asiakastyytyväisyyden tutkimisessa ja kehittämisessä käytettiin CEM-kyselystä saatuja asiakaspalautteita, joiden perusteella muodostettiin juurisyyanalyysi huoltoprosessin puutteista.

Tutkimuksen kohteena oli Audi ja Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat korjaamot. Opinnäytetyön tutkimuksessa keskitytään Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat korjaamon palautteisiin ja kehittämiseen. Erilaiset luvut Audi korjaamon asiakaspalautteista oli esitetty työssä vertailun ja korjaamojen välisten erojen havainnollistamiseksi.

Opinnäytetyön aikana tehtiin korjaamolle yleinen toimintaohje, jonka tarkoituksena on toimia ohjeena kaikille huoltoprosessiin osallistuville henkilöille. Ohje pitää sisällään juurisyyanalyysin perusteella tehtyjä asiakaspalvelua parantavia toimintatapoja. Toimintaohjeiden ja työn tuloksien pohjalta kehitettiin myös omaa ammattitaitoa huoltoneuvoja työnimikkeellä. Työssä kertyneen korjaamokokemuksen pohjalta voitiin suunnitella henkilöstölle mahdollisia kehityskohteita asiakastyytyväisyyden kehittämiseksi jo ennen varsinaisen tutkimuksen aloittamista. Korjaamon hypoteeseja asiakastyytyväisyyden kehittämiseen johtuville syille oli erilaiset aikatauluun ja informaatioon liittyvät ongelmat.

Tutkimusta helpotti kattava työkokemus asiakaspalvelusta korjaamalla huoltoneuvojana. Työssä käytettiin hyväksi asiakaspalvelukokemusta, jota oli kerääntynyt työn ohessa. Aihe valikoitui luonnollisesti, sekä tarve asiakastyytyväisyyden kehittämistä korjaamalla oli ajankohtainen. Asiakastyytyväisyys huoltoprosessin aikana huoltoneuvojan työtehtävässä on hyvin keskeinen teema, jota pyritään korjaamalla kehittämään aktiivisesti.

Opinnäytetyössä on käytetty lähteenä korjaamon ja Volkswagenin maahantuonnin sisäisiä materiaaleja, sekä muita aiheeseen liittyviä kirja- ja nettilähteitä. Omaa asiakaspalvelu- ja korjaamokokemusta on myös käytetty hyödyksi asiakaspalvelututkimuksessa ja opinnäytetyön kirjoittamisessa. Keskeisimpinä lähdeaineistoina käytettiin Kari Korkiakosken kirjaa Huomisen asiakas, joka tuki työssä asiakaspalvelun erilaisten mittarien teoriataustaa ja erilaisia maahantuonnin sisäisiä julkiasemattomia materiaaleja. Maahantuonnin sisäiset materiaalit olivat tärkeitä apuvälineitä varsinkin huollon ydinprosessien teorian kirjoittamisessa.

Tutkimus tehtiin FPP:n muodostaman tutkimustiimin kanssa korjaamalla. Toimintaohjeet ja korjaamon henkilökunnalle esitetyt diaesitykset ja niiden sisältö on tehty opinnäytetyön tuotoksina. Tutkimuksessa käytettyjä asiakaspalautteita ei lisätty työhön asiakkaiden tietosuojan vuoksi.

2 K-Auto Retail Oy Turku

Opinnäytetyön toimeksiantajayrityksenä toimi Turun K-Auto Retail Oy. Työ tehtiin Turun toimipisteen korjaamolle, joka sijaitsee osoitteessa Rieskalähteentie 89.

K-Auto kuuluu Keskon omistukseen. K-Auto Retail Oy on vuonna 2004 vuonna perustettu osakeyhtiö, jonka kotipaikka on Helsinki. K-Auto Retail Oy:n päätoimiala on autoliike, jonka toimitusjohtaja on Johanna Marika Ali. Yhtiön viimeisimmän liikevaihdon tulos oli 801,2 miljoonaa euroa. K Auto Retail Oy:n päätoimipaikkana toimii Vantaa, mutta opinnäytetyön toimipisteen sivutoimipaikka K-Auto Retail Oy sijaitsee Turussa. Toimipisteitä osakeyhtiöllä on useita ympäri Suomea. Yhtiön liikevoittoprosentti oli 0,6 % ja liikevaihto nousi viimeisestä vuodesta 30 %. Tiedot perustuvat viimeimpiin saatavilla oleviin tilipäätöksen tietoihin vuodelta 2023. (Finder 2025.)

K-Auton visio on olla vastuullisin autoalan yhtiö Suomessa. Yrityksen tavoitteita on minimoida ilmasto- ja luontovaikutuksia, haastaa tavarantoimittajia ja kannustaa asiakkaita, auttaa työntekijöitä voimaan hyvin ja menestymään, sekä toimia oikein ja avoimesti. (K-Auto 2025.)

Turun K-Auto Retail Oy korjaamon merkkeihin kuuluu Volkswagen henkilöautot, Cupra, Seat, Audi, Porsche ja Volkswagen hyötyajoneuvot. Korjaamot Turun toimipisteellä eritellään Audi, Volkswagen / Cupra / Seat / Hyötyajoneuvo ja Porsche korjaamoihin.

Volkswagen / Seat / Cupra henkilöautopuolella työskentelee 16 mekaanikkoa huolto ja korjaustehtävissä ja Volkswagen hyötyajoneuvokorjaamolla 6 mekaanikkoa. Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Seat / Cupra korjaamolla on 9 työnjohtajaa, jotka hallinnoivat tämän puolen toimintaa. Audi korjaamolla on 9 mekaanikkoa ja 5 työnjohtajaa.

K-Autossa on myös vauriokorjaamo, jossa korjataan kolari-, pelti- ja liikennevahinkoja. Vauriopuolella työskentelee 16 asentajaa ja 4 työnjohtajaa.

3 Teoria

Tässä luvussa tarkastellaan asiakastyytyväisyyttä yleisesti. Luvussa käsitellään esimerkiksi asiakaskokemuksen teoriaa, sekä erilaisia mittareita asiakaskokemuksesta. Kappaleessa käydään myös läpi onnistuneen asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelun edellytyksiä, tähän liittyviä syventäviä kysymyksiä, sekä asiakaskokemusta ja sen digitalisaation merkitystä. Teoriaosuudessa käytettiin lähteinä erilaisia asiakastyytyväisyyteen liittyvää kirjallisuutta.

3.1 Asiakaskokemuksen, -palvelun teoria

Yrityksen toteuttama asiakaspalvelu on asiakaslähtöistä toimintatapaa toteuttava osa-alue kaikkeen yrityksen toimintaan heijastuessa. Tämä vaikuttaa myös yrityksen tuotantoon ja tuotekehittelyyn. Asiakasläheisyys tai hyvä asiakastyytyväisyys ei ole nykyisillä yhä kovemmin kilpailuilla markkinoilla vapaaehtoinen valinta yritykselle, vaan se on edellytys onnistuneelle yritystoiminnalle. (Aarnikoivu 2005, 27.)

Asiakaspalvelun sorvaamista positiivisen erottautumisen välineeksi, jotta siitä saadaan aito kilpailutekijä, edellyttää panostuksia asiakasrajapinnassa työskentelevään henkilöstöön ja asiakaspalvelijoiden työn arvostamista koko organisaation, sekä heidän omasta toimestansa. Asiakkaat tunnetaan erilaisina. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakaskohtaamisessa toteutetaan yksilöllistä palvelua. Yritysten tulee hyödyntää olemassa olevia erilaisia keinoja ja tapoja palvella asiakkaita kohdennetusti. Tärkeää on myös panostaa uusien asiakaspalvelua kehittävien tapojen kehittämiseen. Palvelukulttuuri syntyy asiakaslähtöisestä toiminnasta ja asiakaspalvelijoiden asiakastyytyväisyyttä edistävä toiminta on hyvää asiakaspalvelua. (Aarnikoivu 2005, 28–29.)

3.2 Asiakaskokemuksen mittauksen suunnittelu

Kari Korkiakosken kirjassa Huomisen asiakas perehdytään asiakaskokemuksen mittareihin ja erilaisiin mittausmalleihin. Asiakaskokemuksen yksi tärkeä toimintasuunnitelman osa Korkiakosken mukaan on visiota ja tiekarttaa tukeva mittausmalli, sekä mittaristo. (Korkiakoski 2023, 125.)

Asiakaskokemusta kannattaa Korkiakosken mukaan aina mitata, sillä voidaan oppia paremmin ymmärtämään, että millaisia kokemuksia asiakkaille voidaan luoda kosketuspisteissä ja asiakassuhteiden tasolla. Voidaan myös saada nopeasti palautetta, miten toimintamalleihin ja omiin prosesseihin tehdyt muutokset näkyvät asiakkaiden kokemuksissa. Mahdollisia muutoksia opitaan myös tunnistamaan asiakkaiden päätös- ja ostopoluissa. Toiminnasta mittarien avulla voidaan tehdä entistä asiakaskeisempää ja saadaan kannattavaa kasvua nykyasiakkaista. On myös tärkeää pitää asiakkaan ääni jatkuvasti mukana kehittämistyössä. (Korkiakoski 2023, 126.)

Asiakasymmärryksen ja tietojen kerääminen on Korkiakosken mukaan tärkeää, sillä asiakas itsekkään ei välttämättä tiedä riittävästi toimialasta, jotta hän sitä voisi kehittää paremmaksi. Jos asiakaskyselyiden määrä on liian suuri, asiakkaat eivät jaksakaan enää vastata kyselyihin. Korkiakosken mukaan ennen asiakaskokemuksen mittaamisen suunnitelmaan kannattaa kiteyttää vastaukset kysymyksiin: missä kanavassa, keneltä kysytään, mitä kysytään ja milloin kysytään. (Korkiakoski 2023, 127.)

3.2.1 Keneltä kysytään palautetta?

Kuluttajaliikennetoiminnassa tyypillisesti palautteen antaa kuluttaja, eli kosketuspisteessä asioiva asiakas. Asiakkaalta voi olla jo jokin kokemus yrityksestä tai sen tarjoamista palveluista. Tavoite palautteen antamisesta on saada siitä tunnistettua, joka kuitenkin on ristiriidassa asiakkaan toiveesta pitää kysely anonyyminä. Toisaalta jos ei ole alustavaa tietoa ketä on palautteen antanut, niin ongelma tai haaste on hankalampi korjata. Tämä liittyy closing the loop- käsitteeseen, joka on yrityksen keskeinen osa muutoksen johtamista. Tärkeää on siis motivoida asiakasta antamaan omalla nimellä palautetta. (Korkiakoski 2023, 128–129.)

3.2.2 Missä kanavassa kysytään palautetta?

Asiakastyytyväisyyden mittarina kyselyn kanava mietitään tarkasti. Mietitään, että lähetetäänkö kysely viestin kautta, vai kerätäänkö palautetta henkilökohtaisen haastattelun kautta. Varsinainen kysely on siis uusi kosketuspiste, jonka vaikutuksen asiakkaaseen tulee huomioida. Tulee ymmärtää, että väärä kanava voi antaa väärän viestin asiakkaalle, joten tutkimustapaa ei tule valita yrityksen omista lähtökohdista käsin. (Korkiakoski 2023, 129.)

Asiakastyytyväisyys ja asiakaskokemuksen mittaamiseen tarkoitettut työkalut ovat tehneet mittaamisesta helppoa, jolloin useat eri palautteen mittaamisen työkalut tarjoavat ilmaisen ja valmiin kyselypaketin. Tällöin mittaaminen voi johtaa helposti siihen, että asiakaskokemuksen ja tyytyväisyyden mittaamista lähdetään kehittämään työkalu edellä. Tämä on väärin, sillä mittaamisessa tulee aina muistaa ja huomioida asiakkaan näkökulma. (Korkiakoski 2023, 129.)

3.2.3 Mitä kysytään palautteessa?

Oikean kyselyn suunnittelu ei ole helppoa. Kysymyksiin sisällytetään yrityksen oma tavoite, asiakkaan tilanne ja kanava. Tärkeää olisi päästä mittaamaan vision, asiakaslupausten ja kanavien onnistumista tavoitteiden kautta. Asiakkaalta tiedustellaan, että miten yrityksen asettama tavoite koetaan. Asiakkaan asioidessa puhelimesta tai chatissa voidaan mitata esimerkiksi asiakkaan kokemusta kanavaan liittyvillä kysymyksillä. Asiakastilanne on tärkeää myös tunnistaa, jotta palaute onnistumisesta osataan rajata esimerkiksi onnistumiseen hetkessä, tai laajempaan asiakastyytyväisyyden onnistumiseen. Asiakkaan tunteeseen ja kokemukseen on asiakaskohtamisessa tärkeä päästä kiinni. Asiakaspalautetta pyydetään samalla kanavalla, jossa asiakas on asioinut. Tällöin asiakas kokee parhaimmillaan pyynnön antaa palautetta luontevaksi, sekä kytkee sen hetkeen, josta pyydetään palautetta. (Korkiakoski 2023, 130.)

3.2.4 Milloin kysytään palautetta?

Asiain pohjalta palautteen ajoittaminen on haaste yritykselle, johon kannattaa kiinnittää huomiota. Jotta ihmisen ei tarvitse olla joka kerta keräämässä asiakkaan yhteystietoja, pyritään kysely automatisoimaan valmiiksi rakennettuun mittaamisen työkaluun. Nykyään voidaan mittaukseen suunnitellut CRM-järjestelmät, CEM-teknologiat, mittauksen työkalut ja puhelinjärjestelmät automatisoida hoitamaan lähettäminen automaattisesti. Tärkeää on myös tunnistaa oikea ja luova hetki kyselyn vastaamiselle. Kyselyn ajoittaminen esimerkiksi puhelun jälkeen tulee osta ajoittaa oikeaan aikaan. Ajoituksella on vaikutus vastausprosenttiin, sekä tuloksiin. (Korkiakoski 2023, 130–131.)

Asiakassuhteen tasolla kyselyissä tulee päättää myös, milloin kysely lähetetään. Kysely esimerkiksi voidaan lähettää kerran vuodessa tai muutama kuukausi ennen vuosittaisia yhteistyöneuvotteluita. Kerran vuodessa tehtävä kysely voi olla hyvä hetki palautetta pyytävän organisaation näkökulmasta. Jotta palautetta voidaan hyödyntää, on tärkeää, että mittaamista osataan laajentaa hallitusti. Tämä tarkoittaa sitä, että mittaamisen prosessin tulee pysyä hallussa ja tuottavana, jotta tämän pohjalta organisaatiossa voidaan tehdä oikeita liiketoimintaan liittyviä päätöksiä. Mikäli tuloksien luotettavuutta kyseenalaistetaan, vie se mittaamisesta koko pohjan. (Korkiakoski 2023, 131–132.)

3.3 Asiakaskokemuksen mittarit ja mittaaminen

”Asiakastyytyväisyys on tärkein ja joskus jopa ainoa yrityksen asiakaspalvelukeskusten toimintaa mittaava mittari”. (Aarnikoivu 2005, 46).

Kari Korkiakosken kirjassa Huomisen asiakas käydään läpi erilaisia asiakaskokemukseen liittyviä mittausmalleja. Korkiakosken mukaan, kun suunnitellaan asiakaskokemuksen mittaamista, aloitetaan ensin erilaisten asiakaspolkujen ymmärtämisestä ja keskeisen kohtaamisen tunnistamisesta. Asiakaskokemuksen mittaamisella tuotetaan organisaatiolle palautetta asiakkaan näkökulmasta. Kuluttajaliiketoiminnassa tämä on tärkeää, sillä asiakkaiden lojaliteetin rakentaminen perustuu siihen, että asiakkaiden kokemus ymmärretään ja ongelmat ratkaistaan. (Korkiakoski 2023, 132.)

Asiakkailta palautetta pyydetessä pohditaan, mitä heiltä kysytään. Asiakaskokemuksen mittaaminen perustuu itse kokemuksen mittaamiseen, eikä laadun, brändin tai kilpailijoiden mittaamiseen. Asiakkaan kokemus on tunne, joka tulee ymmärtää. (Korkiakoski 2023, 134–136.)



Kuva 1. Asiakaskokemuksen mittareita eri tasolla. (Korkiakoski 2023, 136).

Asiakaskokemuksen erilaisia mittareita ovat esimerkiksi NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction), CES (Customer Effort Score), FCR (First Call Resolution), Symbolit ja Räättälöidyt kyselyt. Näistä kaikista mittareista suosituin mittari on NPS-mittari, mitä on käytetty jo 20 vuotta. (Korkiakoski 2023, 138.)

3.3.1 NPS (Net Promoter Score) - mittari

Tämä on kaikista asiakaskokemusta mittaavista mittareista suosituin. NPS-kysymys pitää sisällään kysymyksen, jossa asiakas arvioi suosittehalukkuuttaan yleisimmin asteikolla 0–10. Tämän mittarin käyttämistä harkitaan tarkoin, sillä asiakaskokemuksen kokonaisuuden mittaaminen ensimmäisellä käyntikerralla yrityksessä saattaa asiakkaalle hankalaa. Ei oleteta, että asiakas osaa yhden käyntikerran perusteella arvioida suosittehalukkuuttaan. Suosio perustuu yhden arvosteluasteikon voimaan ja prosessiin, joka rakennetaan tulosten hyödyntämiseksi. Yhdellä kysymyksellä saadaan asiakkuuden tai kosketuspisteen tasolla asiakkaan mielikuva kokonaisuudesta. (Korkiakoski 2023, 136–138.)

3.3.2 CSAT (Customer Satisfaction) ja CES (Customer Effort Score) - mittarit

Näiden mittareiden tarkoitus on mitata asiakkaan kanavakohtaista mittaamista, kun arvostetaan mittauksen helppoutta ja vaivattomuutta. Tämä mittari esimerkiksi Suomessa koetaan tarpeellisena, jotta asiakaskokemuksen tutkimuksesta tuloksia saadaan helposti ja vaivattomasti. CSAT-kyselyn mittausasteikko yleensä 1–5 ja CES-kyselyn mittausasteikko 1–7. CSAT-kysely mittaa tiettyinä hetkenä keskeisten kosketuspisteiden kehitystä esimerkiksi yhteyshenkilön toiminnassa tai toimitusprosessissa. CES-kysely on kosketuspiste, joissa korostetaan helppoutta. Esimerkkinä palvelun käyttöönotto. CES-malli palvelee kanavakohtaisessa mittaamisessa. (Korkiakoski 2023, 138–139.)

3.3.3 FCR (First Call Resolution) – mittari

FCR-kyselyssä tutkimuksen tulokset saadaan asteikolla kyllä / ei. Tässä korostuu kyselyn kosketuspisteessä kerralla kuntoon periaate. Paikkoja, joissa kyselyä käytetään yleisimmin ovat mm. contact center eli keskitetyn asiakasviestinnän yksiköjä. (Korkiakoski 2023, 138.)

3.3.4 Symbolit ja Räätelöidyt kyselyt

Symboleja käytetään, kun mittauksessa on tärkeää etenkin vastaamisen nopeus, erilaiset tarkennetut vaihtoehdot ja monikielisyys. Esimerkkinä hotelleilla tai kaupoilla on tapana käyttää tätä mittaustapaa. Symbolien arvosteluasteikoita voivat olla esimerkiksi hymiöt, peukutus, tähdet tai muut mittaukseen käytetyt symbolit. Räätelöityjä kyselyitä käytetään, kun halutaan aiheesta tarkempaa tietoa, joka on jo tunnistettu tai määritelty tärkeäksi. Räätelöityjen kyselyiden arviointi voi olla esimerkiksi ominaisuudet tai tunnemitarit. (Korkiakoski 2023, 138.)

3.4 Asiakaskokemuksen digitalisaatio

Asiakkaan kanssa käydyn vuorovaikutuksen tuloksena syntyy onnistunut asiakaskokemus. Tämä on tulos arvoketjusta, jonka läpi asiakas kulkee yrityksen kanssa toimiessaan. Teollisuusyhteiskunnassa tätä kuvattiin eri funktioiden jatkumona porterilaisittain, jossa osto, markkinointi, valmistus, myynti ja logistiikka seurasivat toisiaan lineaarisesti.

Asiakas hoitaa nykyään suurimman osan ostoprosessista itse digitalisaation takia, joten verkostoista on tullut tärkeitä markkinointikanavia. Osittain henkilöstön asiakaspalvelu ja myyntityö vähentynyt itsepalvelun vuoksi. (Korkiakoski 2016, 46–47.)

Menestyminen asiakkaan aikakaudella vaatii kohderyhmien tuntemusta yritykseltä. Tiedon keräämisen ja analysoinnin erilaiset prosessit ja järjestelmät auttavat kohderyhmätuntemuksessa. Osa asiakkaista arvostaa perinteistä asiakaspalvelukokemusta ja toiset taas itsepalvelua, jossa asiakkaat hoitavat itse ostoprosessin mahdollisimman pitkälle. Kun asiakasdata lisääntyy, ei riitä enää pelkkä datan analysoiminen. Asiakasymmärryksen eteen yritysten on nähtävä vaivaa ja muutosta tulee johtaa aktiivisesti. Muutosprosessin hitaus ja yrityksen kyvyttömyys uudistua on yksi suurimpia haasteita ylivoimaisen asiakaskokemuksen rakentamisessa. Yrityksen ulkopuolelta tulevia muutoksia kyseenalaistetaan ja yritystoiminnan kehitys aloitetaan vasta sitten, kun liiketoiminta on kriisissä. Mitä lähempänä yritys on asiakasta, sitä nopeampaa digitalisaatio on. (Korkiakoski 2016, 49–50.)

Kuluttajille pelkkä reaktiivinen asiakaspalvelu ei riitä, vaan tämän lisäksi tarvitaan yleensä proaktiivista asiakaskuuntelua. Tämä tarkoittaa, että kuluttajat haluavat saada palvelua asioimassaan liikkeessä. Jotta tämä täyttyy, yrityksen tulee olla tulevaa ennakoivasti asiakasta edellä, jossa digitalisaatio on avuksi. (Korkiakoski 2016, 53.)

Onnistuneen asiakaskokemuksen luomiseksi vaaditaan isoa kulttuurimuutosta, jota digitalisaatio kiihdyttää. Tämä johtuu siitä, että asiakas vaatii koko ajan nopeampaa palvelua ja reagoitua. Asiakkaiden lisääntyneiden vaatimuksien takia ulkopuolisen kommunikaation ajaessa ohi yrityksen sisäisestä reagoitinopeudesta tarkoittaa, että yrityksen reagoitukyky asiakkaiden tarpeisiin heikkenee suhteessa odotuksiin. Viestinnän tehokkuus yrityksen toiminnassa on yksi keskeisimpiä kehitysalueita, jolla asiakaskokemusta parannetaan. Asiakaskokemusta voidaan aidosti parantaa, kun muutaman asiakaspalvelijan sijasta jokainen organisaation työntekijä asiakaspalveluun. Yrityksen jokainen työntekijä on vastuussa asiakaspalvelusta. Asiakaskokemus tulee nähdä jatkuvana prosessina, jossa kommunikaatio, joka suunnataan asiakkaalle, määräytyy asiakaskohtaisen ostokäyttäytymisen perusteella. (Korkiakoski 2016, 54–56.)

4 Oma kokemus asiakaspalvelusta

Kokemus asiakaspalvelusta on aina yksilöllistä, joten asiakaspalvelua ei voi mitata pelkästään lukemalla kirjoja tai tutkimuksia. Jokaiselle tulee asiakaspalveluammattissa vastaan tilanteita, jotka määrittävät meidät asiakaspalvelijoina.

Asiakaspalvelu on hyvin monelta osin haastavaa ja tarkkaa työtä. Jokaisen asiakkaan kohdalla yritetään varmistaa mahdollisimman onnistunut asiakaspalvelukokemus. Sen tarjoamiseen liittyy kuitenkin usein haasteita, jotka eivät liity aina henkilön tarjoamaan asiakaspalvelun laatuun. Asiakas saattaa usein esittää pyyntöjä, joita voi olla esimerkiksi aikataulun tai korjaamo-ohjeiden mukaan mahdoton toteuttaa. On tärkeää, että asiakkaalle ei ajanvarauksessa luvata töitä, joita ei myöhemmin pystytä toteuttamaan. Asiakas saattaa autoa korjaamolle tuodessa pyytää suoritettavaksi lisätöitä alkuperäisen ajanvarauksen töiden lisäksi. Lisätöitä voivat olla mm. auton tutkiminen, korjaaminen tai huoltaminen. Asiakkaalle ei voida luvata lisätöiden suorittamista, mikäli mekaanikolle varattu aika uusille töille ei riitä.

Huoltoneuvojan työtehtävässä on usein tilanteita, joissa kiirehtimällä asiakaspalvelu tilanteessa aiheutuu virheitä. Näitä virheitä sattuu esimerkiksi, jos asiakkaalla on kova kiire, eikä asiakas ole halukas vastaamaan asiakaspalvelijan esittämiin työmääräystä tarkentaviin tai täydentäviin kysymyksiin. Kiirehtiminen asiakaspalvelutilanteessa johtaa usein uusiin ongelmiin. Asiakaspalvelijan tehtävä haastavissa asiakaspalvelutilanteissa on olla ammattimainen, sekä rauhallisesti ratkaista asiakkaan esittämä ongelma.

Asiakaspalvelijan ammatissa tulee eteen tilanteita, jonka vaativat soveltamista ja joustamista niin asiakkaan, kuin asiakaspalvelijan puolelta. Jokaisessa virhetilanteessa yritetään ensisijaisesti löytää ratkaisu, joka tyydyttää molempia osapuolia. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan kommunikaatio on avain, jonka avulla voidaan säästyä uusilta väärinkäsityksiltä, sekä mahdollisilta uusilta taloudellisilta tappioilta asiakkaan tai korjaamon osalta. Tämän yhteydessä virhetilanteessa selvitetään, mistä virhe on johtunut ja miten ehkäistään sen esiintymistä tulevaisuudessa. Ystävällisten asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden kanssa ongelmien ratkominen on molempien osapuolten kannalta parempi ja miellyttävämpi vaihtoehto. Joskus tämän ratkaisun löytäminen on pidempi ja haastavampi prosessi, minkä loppuun saattaminen voi tuntua erityisen hankalalta.

Palvelun laadun varmistamiseksi tulee töihin asennoitua asenteella, joka ei vaikuta negatiivisesti asiakkaiden palvelemiseen. Asiakaspalvelun laatu vaikuttaa hyvin paljon tapaan, jolla asiakas kommunikoi asiakaspalvelijan kanssa. Keskustelun laatuun vaikuttaa myös tapa, jolla asiakas puhuu asiakaspalvelijalle. Hyvin monesti unohdetaan, että asiakaspalvelija on ihminen, joka yrittää tehdä vain töitä annettujen ohjeiden mukaisesti. Tilanteet, joissa asiakas ei ole halukas edes lähtökohtaisesti ymmärtämään hänelle tarjottuja selityksiä tai ratkaisuja, ovat haastavia ja voimia kuluttavia keskusteluja molemmille osapuolille. Näitä tilanteita voivat olla esimerkiksi hinta-arvion ilmoittaminen, väärinymmärryksen selvittäminen asiakkaalle, korjaamovirhe tai aikataulutukseen liittyvät haasteet.

Asiakaspalvelu on parhaimmillaan sopivan haastavaa työtä, josta saa onnistumisen tunteen tietäessään, että asiakas on palveluun tyytyväinen. Tähän pyritään jokaisessa asiakaspalvelutilanteessa.

5 Asiakastyytyväisyys K-Auto Retail Oy:ssä

Tässä kappaleessa käydään läpi K-Auto Retail Oy:n erilaisia asiakastyytyväisyyttä mittaavia mittareita. Näitä ovat mm. CEM-asiakastyytyväisyystutkimus, suorat asiakaspalautteet, sekä muut yhteydenottokanavat.

5.1 CEM-asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyyttä mitataan K-Auto Retail Oy:ssä asiakkaalle huollon / korjauksen jälkeen lähetetyn kyselytutkimuksen perusteella. Tämä kysely lähtee asiakkaalle korjaamokäynnin jälkeen ja pitää sisällään erilaisia kysymyksiä korjaamokäynnin onnistumiseen liittyen. Kyselyssä asiakas arvioi huollon toimintaa arvosanalla 1–5 jokaisissa huollon ydinprosessin kohdassa. Asiakkaan antamien vastausten ja arvosanojen perusteella tutkimus laskee huollon keskiarvosanaksi tähdillä 1–5. Asiakkaan jättämä palaute huollosta päättyy CEM-kyselytutkimus järjestelmään, jossa nähdään toimipisteen keskiarvo valtakunnallisessa mittakaavassa. Täällä nähdään myös asiakkaiden kirjallinen palaute, sekä erilliset graafiset kuvaajat, jotka kuvaavat korjaamon asiakastyytyväisyyden suuntaa keskiarvojen perusteella.

5.2 Suora palaute asiakkaalta

Asiakkaalta saatu suora palaute korjaamolle on hyvin tärkeää. Tämän perusteella voidaan poistaa kokonaan asiakkaan kanssa käytävän keskustelun viive, jolloin asiakkaan kanssa voidaan käydä asiakaspalaute henkilökohtaisesti läpi. Asiakas mieltää tämän palvelun sähköisiä palveluita paremmaksi, sillä asiakaspalvelulle muodostuu tällöin kasvot. Asiakkaan reklamaatio voidaan käsitellä suoraan tiskillä ja heti, jolloin asiakkaan ei tarvitse odottaa muissa tapauksissa reklamaation käsittelyyn ottamista.

Suora palaute asiakkaalta työntekijälle on henkilökohtaisempi ja tästä jää myös työntekijälle parempi muistijälki asiasta, johon voidaan jo jatkossa omalla toiminnalla mahdollisesti vaikuttaa. Suoran palautteen etuna on myös mahdollisten väärinymmärrysten korjaaminen. Asiakasta voidaan pyytää tarkentamaan reklamaatiota heti, jolloin vältetään taas viestien odottamiselta.

5.3 KASSU- puhelin- ja viestipalvelu kanava

Asiakas voi halutessaan antaa palautetta korjaamolle esimerkiksi sähköpostin välityksellä, jolloin palaute välittyy yhteydenottopyynnön muodossa kaikille työnjohtajille yhteiseen korjaamon yhteydenotto järjestelmään. Tämä järjestelmä pitää sisällään takaisinsoittopyyntöjä ja yhteydenottopyyntöjä, jotka käsittelevät mm. ajanvaraukseen, ajan peruutukseen, laskutukseen, puhelinsoittoihin tai asiakasreklamaatioihin liittyviä toimintoja. Järjestelmän kautta esimerkiksi asiakkaiden reklamaatiot ja lisäselvitystä vaativat asiat hoidetaan siten, että asiakkaan kanssa käymä viestiketju näkyy kaikilla työnjohtajilla. Jokainen voi vastata asiakkaalle tai ottaa asian hoitaakseen. Yhteydenottopyyntö valikoidaan omaksi, jonka jälkeen se ratkaistaan, kun asiakas on kontaktoitu. Asiakkaiden soittamat puhelut tallentuvat takaisinsoitto järjestelmään, jonka avulla asiakkaalle voidaan soittaa takaisin.

5.4 Asiakaspalautteiden käsittely korjaamalla

Asiakaspalautteet korjaamalla käsitellään aina tapauskohtaisesti ja yksilöllisesti. Palautteiden läpikäymiseen käytetty aika vaihtelee riippuen palautteen käsittelykanavasta, mutta ei kuitenkaan merkittävästi. Palautteen mukaan voidaan korjaamalla kehittää yksittäisiä toimintamalleja tai muuttaa tarvittaessa toimintatapoja. Pääsääntöisesti palautteita voidaan käydä läpi työnjohdon palaverissa, joiden tarkoituksena on tehdä ajankohtainen katsaus korjaamotilanteesta ja asiakastytyvyydestä. Toimintatapojen ja toiminnan kehittäminen on mahdollista muuttaa rakentavien ja selkeiden palautteiden perusteella.

6 Huollon ydinprosessin seitsemän vaihetta

Tarkastellaan yleisesti huoltoprosessia korjaamalla, jotta saadaan kokonaisvaltainen kuva korjaamotoiminnasta. Tähän kuuluu huollon seitsemän eri vaihetta, joista ydinprosessin runko perustuu. Prosessi alkaa ongelmasta, jonka korjaamo yrittää selvittää asiakkaalle.

Kappaleen 6 Huollon ydinprosessin seitsemän vaihetta teksti on kirjoitettu VV-Auto Group Oy, Jälkimarkkinoinnin sisäisen julkaisemattoman materiaalin pohjalta. (VV-Auto Group Oy, 2006).



Kuva 2. Huollon ydinprosessin runko. (Maahantuonnin sisäinen materiaali, 2025).

Kuvassa 2. havainnollistetaan huollon ydinprosessin seitsemää eri vaihetta korjaamalla. Sinisellä värillä on havainnollistettu sisäisiä vaihteita ja harmaalla värillä vaihteita asiakkaan kanssa.

Asiakas saa kaupankäynnissä, kaupanteon hetkellä ja sen jälkeen käsityksen palveluista, joita yritys tarjoaa. Hyvin tehty työ johtaa parhaimmassa tapauksessa kiinteään asiakassuhteeseen ja uusiin kauppoihin, mutta epäonnistuessaan taas päinvastaiseen tulokseen. Ydinprosessien tarkoitus on kuvata huollon jokapäiväisiä työtilanteita. Tyytyväisillä asiakkailla saavutetaan kanta-asiakkaita, joiden tyytyväisyys määräytyy ydinprosessin vaiheiden onnistumisen pohjalta. Nämä asiakkaat ovat tärkeitä työntekijöille ja yrityksen kannattavuudelle.

Jokainen ydinprosessi voidaan jakaa kolmeen osaan. Asiakkaan odotuksiin, korjaamon tavoitteisiin ja korjaamon tehtäviin.

6.1 Ajanvaraus – kuuntele, kysy ja kirjaa ylös

Asiakaskontaktin ja ajanvarauksen tekeminen on ensimmäinen vaihe huoltoprosessissa. Tämän aikana asiakkaan kanssa keskustellaan huollon tai korjauksen aikataulusta ja hinnoittelusta. Huoltoneuvojan tarkoitus on onnistua luomaan jo ensimmäisellä käynnillä mahdollisimman pitkä ja hyvä asiakassuhde. Ajan varaaminen tapahtuu joko korjaamolla, netissä, tai puhelimen välityksellä.

Asiakkaan kontaktoinnin yhteydessä luodaan työmääräys, joka sisältää ajanvarauksen, sovitut työt ja hinnoittelun. Asiakkaan kanssa sovitaan aikataulu ja tehdään ajanvaraus, jolloin auto tuodaan korjaamolle. Otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ajanvarauksesta.

Asiakas ajanvarauksessa odottaa nopeaa ja suoraa kontaktointia, jossa asiakaspalvelija paneutuu oikeaan tietoon asiantuntevasti. Asiakaspalvelija tekee oikean tarveanalyysin, jonka pohjalta voidaan tarjota asiakkaalle selkeää tarjousta ja sitovaa sopimusta. Asiakas odottaa myös asian nopeaa ja helppoa käsittelyä, sekä selkeää aikataulua auton tuomiselle ja noutamiselle. Myös palvelun monimuotoisuus on asiakkaalle tärkeää.

Ajanvarauksessa korjaamon tavoitteita on saada asiakkaasta oikeaa tietoa, jonka avulla voidaan tehdä työmääräys oikein. Myös auton oikeat tiedot ovat tärkeitä, jotta voidaan muodostaa oikea suunnitelma ajoneuvon toimenpiteistä. Tavoitteena tehdä työtilaus oikein.

Korjaamon tehtäviin kuuluu asiakkaan nopea ja helppo kontaktointi, jossa käydään vuoropuhelua asiakkaan kanssa työmääräyksen kohteista. Aikataulun sopiminen ja oikeiden asiakas-, sekä ajoneuvotietojen tarkastaminen ja päivittäminen on tärkeää. Korjaamo kartoittaa tarkasti mahdolliset tarpeet ja lisätyöt autolle, sekä esitellä mahdollisia ratkaisumalleja, hintatietoja, tarjouksia lisämyynnin tueksi. Asiakkaalle tehdään lupaukset, jotka voidaan pitää ja kirjataan ne tarkasti työmääräykselle. Asiakkaan selkeä opastaminen ja ohjaaminen on myös tärkeä korjaamon tehtävä, jossa asiakkaalle voidaan selvittää huoltokäyntiin liittyviä asioita, kuten avaimien toimittamista, aukioloaikoja, pysäköintiä tai muuta asiakkaan käyntiä helpottavia asioita.

6.2 Valmistelevat työt – työn ja osien varaus

Tärkeä vaihe huollon ydinprosessissa, jonka tarkoituksena on varmistaa, ettei asiakas tule korjaamolle turhaan. Työ varataan oikealle mekaanikolle ajanvarauksen pituus huomioon ottaen. Varaudutaan myös tarvittaessa varaosilla ja sijaisautolla, tai muilla asiakkaan toivomilla ennakkovalmisteluilla.

Asiakkaalla tärkeimpiä odotuksia huollon valmistelevista töistä on, että kaikki on hyvin valmistelu, kun auto huoltopäivänä jätetään korjaamolle. Asiakas on suunnitellut todennäköisesti omat menot ja aikataulun korjaamon tarjoaman aikataulun perusteella. Valmistelujen tulee olla kunnossa, jotta asiakas välttyy ylimääräiseltä korjaamokäynniltä.

Korjaamon tavoitteena on varata ja ennakoida kaikki mahdolliset työllä tarvittavat osat ja suunnitella asentajien työpäivä mahdollisimman tehokkaasti. Molempien toteutuessa parhaassa tapauksessa auto voidaan saada yhdellä käyntikerralla kuntoon.

Työmääräykselle valmistellaan kirjattu tehtävä hyvissä ajoin ja tarkistetaan esimerkiksi auton huoltotiedotteet, historia ja työohjeet. Informoidaan tarvittaessa myös kaikkia työntekijöitä, joita asia koskee. Ennakovalmistelussa varmistetaan, että asentajalle on varattu riittävästi korjaus- ja huoltoaikaa, sekä kerätä varaukseen tarvittavat osat ja varmistaa erikoistyökalut, jotka tilataan tarvittaessa. Jos työllä ilmenee ongelmia, informoidaan asiakkaalle mahdollisista ajanvaraukseen liittyvistä muutoksista.

6.3 Vastaanotto ja työmääräys – auton vastaanotto ja työn vahvistaminen

Kalenterin mukaiset ajanvaraukset vastaanotetaan tiskillä, avainautomaatista, korjaamon postilaatikosta tai joissain tilanteissa jonkun muun esimerkiksi myyjän toimittamana. Työmääräys pitää sisällään asiakastiedot, laskutustiedot, hinta-arvion ja korjaamokäynnin aikataulun. Kirjataan samalla mahdolliset lisäykset työmääräykselle. Työt jaetaan mekaniikoille.

Asiakas odottaa, että kaikki mitä on varauksessa sovittu ja kirjattu, tulee tehdyksi. Korjaamolle tullessa myös ilmapiirin oletetaan olevan ystävällinen ja mukava. Asiakas työn vastaanottamis- tilanteessa odottaa myös, että asiakaspalvelijalla on aikaa paneutua tämän kohtaamiseen.

Korjaamon tavoitteena on varata reilusti aikaa asiakaskohtaamisessa ja vahvistaa toimeksianto käymällä työmääräys läpi. Tällöin vältetään väärinymmärryksiltä, joita on voinut syntyä esimerkiksi ajanvaraus tilanteessa. Tavoitteena on päivittää työtilaus ja mahdolliset asiakkaan toivomat lisätyöt. asiakkaalle myös tavoite selvittää onnistuneesti maksuehdot ja auton luovutusaika.

Asiakkaan vastaanottaminen ystävällisesti ja henkilökohtaisesti on tärkeää asiakaskokemuksen kannalta työn vastaanotossa. Tehtävänä on myös varata riittävästi aikaa asiakkaan kanssa. Vastaanottotilanteessa asiakaspalvelijan tehtävänä on olla tietoinen asiakkaan varatuista töistä ja pitää annetut lupaukset. Asiakkaan kanssa tulee käydä työmääräys läpi, voidaan vielä korjata mahdolliset väärinymmärrykset. Asiakkaan toivomukset kirjataan ylös työmääräykselle. Asiakkaalle kerrotaan vastaanottotilanteessa, että onko töitä mahdollista suorittaa korjaamokäynnin aikana. Vastaanottotilanteessa varmistetaan asiakkaan yhteystiedot, ajoneuvotiedot ja hinta-arvio. Asiakkaalta tarvittaessa pyydetään allekirjoitus työmääräykselle. Myös mahdollinen sijaisauto luovutetaan tässä tilanteessa. Asiakkaalle informoidaan yksiselitteisesti aikataulu, jolloin auto on noudettavissa korjaamolta. Vastaanotossa tehtävänä on myös laatia viimeistään selkeä korjaustoimeksianto asentajille.

6.4 Korjaus- / huoltotöiden suorittaminen – oikein ja täydellisesti

Mekaanikko suorittaa työmääräyksellä esitetyt työt. Tavoitteena on suorittaa työlle kirjatut työt oikein ja täydellisesti. Mekaanikolla on velvollisuus ilmoittaa työnjohdolle, jos korjauksen/huollon aikana ilmenee lisätöitä tai asiakkaan kanssa sovittu aikataulu muuttuu. Työnjohdon tehtävä on ilmoittaa mahdollisista muutoksista asiakkaalle, sekä tehdä uusi jatkosuunnitelma asiakkaan toiveet huomioon ottaen.

Asiakas odottaa, että korjaus tehdään sopimuksen mukaan ja korjaamolle kuuluvalla ammattitaidolla. Asiakas toivoo myös, että korjaamolta ollaan yhteydessä, jos vikoja havaitaan lisää, tai aikataulu vaikuttaa muuttuvan.

Tavoitteena korjaamolla on varmistaa tehokas ja jatkuva työtahti ilman turhia taukoja ja ihmettelyä. Korjaamon tavoite on tehdä korjaus oikein ja asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaan. Töille tulee varmistaa korkea laatu ja löytää mahdolliset virheet, sekä korjata ne. Lähtökohtaisesti tavoitteena on aina ylittää asiakkaan odotukset.

Korjaamon tehtävä on tehdä täydellinen korjaustoimeksianto, jossa suoritetaan ja kuitataan kaikki työmääräyksen kohdat ja työvaiheet. Korjaamon tulee huoltoprosessin aikana käyttää ajan tasalla olevia huolto- ja korjausohjeita, sekä niissä määriteltyjä työkaluja. Mekaanikon tulee kuitata kaikki suoritettut työvaiheet, jotta asiakas ja työnjohtaja saa selville yksiselitteisesti, mitä autolle on huollon aikana suoritettu. Kuittauksen yhteydessä, tulee työmääräykselle kirjata kaikki työn aikana ilmenevät viat ja puutteet, sekä tarkistaa mahdollisuus toimia heti, kun auto on korjaamolla. Auton ollessa korjaamolla, mekaanikko kirjaa työmääräykselle kaikki korjaamokäynnin aikana tehdyt havainnot, sekä informoi työnjohtoa niistä.

6.5 Laadunvalvonta – tarkastus yksityiskohtia myöten

Ennen laskutusta varmistetaan, että työmääräys pitää sisällään asiakkaan kanssa sovitut työt ja mahdolliset lisätyöt. Työmääräys tarkastetaan yksityiskohtia myöten ennen laskutusta, jotta töiden luovutus sujuisi mahdollisimman hyvin.

Asiakas odottaa, että toimeksianto suoritetaan sopimuksen mukaisesti ja ilmoitetaan heti, kun auto on valmis noudettavaksi huollosta tai korjauksesta. Korjaamon tavoite on varmistua siitä, että laatu vastaa asiakkaan odotuksia, sekä ehkäistä reklamaatioita ja uusintatöitä.

Korjaamon tehtävä on tarkistaa, että työ on suoritettu oikein. Korjaamalla suoritetaan riittävän pitkä koeajo, jotta voidaan varmistua, että asiakas saa auton huollosta tarkastettuna ja toimivana suoraan ajoon. Työmääräykseen merkitään matkamittarin lukema koeajon jälkeen ja täyttää autoa ja mahdollisesti laatua koskevat tiedot. Auto pysäköidään asiakkaalle mahdollisimman esteettömästi ja merkitään pysäköintipaikka työtilaukselle, jotta asiakkaalle osataan luovutuksessa kertoa selkeästi, missä auto sijaitsee toimipisteen parkkipaikalla. Korjaamalla kirjoitetaan asiakkaalle lasku, joka pitää sisällään huoltoselosteen ja tarkastuspöytäkirjan huollon sisältämistä kohteista, sekä yhdistää työlle kaikki asiakasta koskevat dokumentit. Asiakkaalle ilmoitetaan ajoissa, kun auto on noudettavissa.

6.6 Auton luovutus ja laskutus – huoltotöiden ja laskun selvittäminen

Työn valmistuessa työnjohdon tehtävänä on ilmoittaa asiakkaalle auton valmistuminen ja suorittaa laskutus. Asiakas noutaa auton haluamallaan tavalla, joko huollon tiskiltä tai avainautomaatista. Avainautomaattiin luovutetuista töistä soitetaan etukäteen asiakkaalle ja käydään huollon/korjauksen sisältö läpi. Tiskillä luovutetut työt käydään asiakkaan kanssa läpi vielä kerran, ellei niistä ole jo asiakkaalle soitettu. Asiakkaille, joille korjaamokäynnistä ole voitu tehdä laskua, otetaan maksu korjaamopalveluista tiskillä.

Asiakas odottaa, että auto on valmiina aikataulun mukaan sovitusti. Asiakas odottaa, että auton luovutus tapahtuu nopeasti ja tehokkaasti. Laskun tulee täsmätä sovittua. Asiakkaan lasku ja kuitti pitää sisällään kustannuslaskelmat ja sovitut lisätyöt.

Korjaamon tavoitteena on tehdä työ täsmälleen asiakkaan kanssa sovitusti ja asiakkaan asiointi korjaamolla mahdollisimman kitkattomaksi. Tämä pitää sisällään esimerkiksi nopean ja mukavan asiakkaan kanssa kommunikoinnin ja asioista sopimisen, sekä sovitusta luovutusajasta kiinni pitämisen. Korjaamon tehtävä on vastaanottaa asiakas ystävällisesti ja henkilökohtaisesti samalla tavalla, kuin asiakkaan vastaanottamisessa. Asiakkaalle annetut lupaukset tulee myös täyttää sataprosenttisesti. Auto luovutetaan tasokkaasti ja asiakkaan kanssa käydään läpi korjaamolla tehdyt työt ja selvitetään samalla laskun loppusumma. Asiakkaalle osoitetaan mahdolliset puutteet ja tekemättömät korjaukset, joista tarjotaan aina ratkaisumalleja.

6.7 Jälkiseuranta – asiakastyytyväisyyden seuranta

Vaikka asiakas poistuu korjaamolta, huoltoprosessiin kuuluu vielä jälkiseuranta, jonka tarkoituksena on seurata asiakkaan mahdollisesti antamaa palautetta tai kysymyksiä korjaamokäynnistä. Jälkiseurantaan kuuluu mahdollisten virheiden korjaaminen ja näissä tilanteissa asiakkaan kanssa mahdollisimman hyvän yhteisen lopputuloksen löytäminen. Yleisimpiä uusintakorjauksen syitä ovat esimerkiksi korjaamosta johtuvat tekniset syyt, valmistajasta johtuvat tekniset syyt tai prosesseista johtuvat ei-tekniset syyt.

Toivomuksia asiakkaan puolelta saattaa olla esimerkiksi huomion saaminen myös korjaamokäynnin jälkeen, joka pitää sisällään mahdollisuuden antaa palautetta ja käydä keskustelua korjaamon kanssa. Korjaamon tavoite on saada negatiivista ja positiivista palautetta asiakkaalta, jotta yritystoimintaa voidaan kehittää eteenpäin. Mikäli tulee reklamaatio, korjaamolla selvitetään palautteelle syy ja huolehditaan nopeasta asian ratkaisusta. Reklamaation tulee tavoittaa asianosaiset, jotta toimintaa voidaan jatkossa kehittää. Tavoitteena on tarkistaa, että tehty työ täyttää kaikki asiakkaan odotukset. Myös mahdollisten tyytymättömien asiakkaiden saaminen tyytyväisiksi, sekä mahdollisten virheiden korjaaminen aikaisessa vaiheissa ovat jälkiseurannan tavoitteita. Tarkoitus on myös sitouttaa asiakas ja saavuttaa korjaamolle tärkeää asiakasuskollisuutta ja lisämyyntiä.

Asiakastyytyväisyys huoltoprosessissa

Kuten huoltoprosessissa huomataan, asiakas ja asiakkaan informointi on lähes koko ajan keskiössä huoltoprosessin aikana. Asiakkaan pitäminen ajan tasalla huoltoprosessin aikaa on tärkeää varsinkin asiakastyytyväisyyden kannalta.

Myös uusintakorjauksien vähentämisellä ja kiinni pitämällä asiakkaan kanssa sovitusta asioista vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen korjaamalla.

Asiakaspalautteen analysointi on tärkeää, jotta voidaan tehdä erilaisia korjaamokohtaisia toimenpiteitä asioiden korjaamiseksi. Korjaamokohtaisista prosesseista johtuvien syiden korjaaminen on nopeampaa, sillä erilaisten toimintamallien korjaamisella voidaan suoraan vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Ammattitaitoon liittyvän asiakastyytyväisyyden korjaamiseen vaikuttaminen vaatii aikaa.

Yleisimpiä prosesseista johtuvia ei teknisiä syitä uusintakorjauksille

Prosesseista johtuvia ei-teknisiä syitä voi olla esimerkiksi riittämätön kommunikointi asiakkaan kanssa ajanvarauksessa tai vastaanottaessa. Myös työn valmisteluun liittyvät puutteet saattavat johtaa erilaisille uusintakorjauksille. Vastaanottaessa puutteellisesti vian kuvauksen kirjaus vaikuttaa korjaamalla suoritettujen töiden laatuun ja onnistumiseen. Tämä sisältää esimerkiksi asiakkaan kanssa käydyn puutteellisen keskustelun viasta ja vääränlaisen vian kuvauksen. Tämä voi johtaa siihen, että vikaa ei löydetä korjaamalla. Myös korjaamalla yleisesti teknisen pätevyyden ja ymmärryksen puuttuminen vaikuttavat huoltoneuvojan ja mekaanikon työskentelyyn. Asiakkaalle töiden selvittämättä jättäminen saattaa myös aiheuttaa uusintakäynnin. Yleinen syy saattaa olla myös tarvitun varaosan puuttuminen tai harvemmin väärän osan toimittaminen. Asiakkaasta lähtöisin olevia syitä voi olla esimerkiksi saapuminen korjaamolle ilman ajanvarausta, myöhästyminen sovitusta ajanvarauksesta tai työmääräyksen väärinymmärtäminen, vaikka tämä olisi asiantuntevasti ja ammattitaitoisesti käyty asiakkaan kanssa työn vastaanotossa läpi.

7 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyystutkimus suoritettiin korjaamolla saatujen asiakaspalautteiden avulla. Muodostetun tutkimusryhmän kanssa käytiin yhdessä läpi asiakaspalautteita, joiden perusteella lähdettiin kehittämään asiakaspalvelua. Pää tavoitteena asiakastyytyväisyyden kehittämisen tuloksena oli saada nostettua korjaamon CEM-palautteiden keskiarvo 4,5 tähteen. Tutkimusta ja toimenpiteitä lähdettiin tekemään tämän tavoitteen pohjalta. Toimipisteen palautteet kerättiin 8/2024–1.2025 ajalta.

7.1 CEM-tutkimus

CEM- asiakaspalautte kysely lähetetään asiakkaalle puhelimeen automaattisesti jokaisen huoltokäynnin jälkeen. Asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan vastata tähän kyselyyn ja jättää palautetta huollon toiminnasta, sekä toimivuudesta. Tämän kyselytutkimuksen perusteella saatiin tärkeitä asiakaspalautteita asiakaspalvelututkimukseen. Excelissä oli tutkimukseen valmiiksi tehty palautteiden analysointi pohja, joka oli tehty etukäteen Volkswagenin maahantuonnin toimesta.

Asiakkaalta kysytään kyselyssä erilaisia kysymyksiä korjaamonkäynnin sujuvuuteen ja asiakaspalveluun liittyen huolto prosessin eri vaihteissa. Kyselyn jokaisen kohdan perusteella muodostetaan numeerinen arvosana huollolle (1–5), joka on kaikkien asiakkaan antamien arvioiden keskiarvo.

Asiakastyytyväisyyden tutkimisessa ja kehittämisessä priorisoitiin 1–3 tähden palautteita, joiden avulla lähdettiin kehittämään asiakaspalvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä.

Asiakaspalautteet jaettiin korjaamokohtaisesti eri excel- tiedostoille. Audi ja Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat korjaamoilla oli eri excel tiedostot, joiden juurisyyanalyysin tekemiselle tutkimusryhmä puolitettiin. Opinnäytetyön tutkimuksen juurisyyanalyysin kohteeksi valikoitui luonnollisesti Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat palautteet oman työnkuvan mukaisesti.

7.2 Palautteiden läpikäynti ja kategorisointi

Asiakaspalautteet jaoteltiin Exel- tiedostoon erilaisiin palautekategorioihin, joiden avulla lähdettiin muodostamaan juurianalyysin runkoa huoltoprosessin puutteista. Palautteet käytiin läpi ryhmissä ja kategorisoitiin parhaiten sopiviin palautekategorioihin. Palautekategorioita oli ei kategorisoitavaa, aikataulu, tavoitettavuus, mistä maksan, työn laatu / tilattujen töiden toteutuminen, palvelu toimipisteessä, varaosat, avainautomaatti ja parkkipaikka palautekategoriat. Palautteiden läpi käymiseen ja kategorisoimiseen ryhmissä varattiin muutamia tunteja työaika.

Palautteiden läpikäyntiä nopeutettiin ryhmän sisällä siten, että ryhmät jaettiin uudestaan puoliksi. Toinen osa ryhmästä aloitti palautteiden kategorisoinnin ylhäältä alas ja toinen ryhmä alhaalta ylös. Ryhmät lopettivat kategorisoinnin palautteiden puolessavälissä.

Palautteiden kategorisoinnin avulla oli tarkoituksena saada selville kaksi korjaamon toimintaan liittyvää pääkategoriaa, joiden avulla lähdetään kehittämään asiakastyytyväisyyttä korjaamalla. Pääkategoriat valittiin tutkimuksessa saatujen palautteiden perusteella. Kategorioita valittiin kaksi, sillä kaikkien kategorioiden kehittäminen samaan aikaan korjaamalla olisi haastavaa.

7.3 Juurisyyanalyysi

Palautteiden kategorisoinnin jälkeen aloitettiin juurisyyanalysointi ja palautteiden yksityiskohtainen tarkastelu. Juurianalyysissä keskityttiin pääsääntöisesti kahteen eniten palautteita saaneeseen palautekategoriaan.

Jokaisesta palautteesta tehtiin erillinen juurisyyanalyysi. Palaute pilkottiin useaan osaan, jonka avulla oli mahdollista selvittää sen aiheuttavia syitä. Juurisyyanalysoinnin kohtia olivat analysoitavan haasteen kategoria, tiivistelmä (asiakkaan palaute), mistä asiakas oli konkreettisesti reklamoinut, ydinprosessin eri vaiheet (palautteeseen/haasteeseen soveltuvin osa), palautteen aiheuttamat erilaiset syyt, juurisyytiivistelmä (toimipisteessä voidaan vaikuttaa), sekä juurisyytiivistelmä (toimipisteessä ei voida vaikuttaa). Jokainen palaute kävi saman prosessin läpi, jonka aikana käytiin ryhmän kanssa keskusteluja erilaisista palautteen juurisyyistä. Alla olevassa taulukossa esimerkki juurisyyanalyysistä.

Taulukko 1. Esimerkki juurisyyanalyysistä.

Analysoitavan haasteen kategoria	Tiivistelmä, mistä asiakkaat konkreettisesti reklamoivat	ydinprosessin eri vaiheet	Syy 1	Syy 2	syy 3	Juurisyytiivistelmä (toimipisteessä voidaan vaikuttaa)	Juurisyytiivistelmä (toimipisteessä ei voida vaikuttaa)
aikataulu	Valmistuminen myöhästyi n. tunnin ilmoitetusta	6. Auton luovutus ja laskutus	virheellinen arvio huollon keston ajasta	ohjeaikoihin ei päästy	asiakasta ei pidetty huollon ajan tasalla	Asiakasta ei ole pidetty ajan tasalla huollon aikana. Informaatio ei kulje	

Analyysin perusteella oli tarkoitus muodostaa juurisyytiivistelmä, jonka avulla saatiin erilaisia juurisyitä yksittäisen palautteen aiheuttajaksi. Analysoitavan haasteen kategoriaan kirjattiin tämän tutkimuksen aikana työn laatua / tilattujen töiden toteutumista ja aikataulua koskevat palautteet. Juurisyyanalyysin tekeminen aloitettiin ensin käymällä läpi kaikki työn laatu / tilattujen töiden toteutuminen palautekategorian palautteet, jonka jälkeen siirryttiin analysoimaan aikatauluun liittyviä palautteita.

7.4 Juurisyytiivistelmä ja toimenpiteiden muodostaminen

Juurisyyanalyysin jälkeen muodostettiin saatujen juurisyyanalyysien perusteella toimenpiteitä ja juurisyytiivistelmiä, joilla lähdettiin kehittämään asiakastytyvyyttä korjaamalla. Tämän avulla selvitettiin yleisin palautekategorian palautteiden aiheuttama juurisyy. Toimenpiteisiin muodostettiin juurisyyanalyysin perusteella erilaisia juurisyytiivistelmiä kahden pääpalautekategorian perusteella. Juurisyytiivistelmien läpikäynti suoritettiin kahdessa ryhmässä. Toinen ryhmä kävi Audi korjaamon juurisyyanalyysien tiivistelmät läpi ja toinen ryhmä Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat korjaamon juurisyyanalyysin juurisyytiivistelmät läpi.

Toimenpiteiden juurisyytiivistelmiin kirjattiin eniten juurisyyanalyysissä esiintyneiden palautteiden juurisyytiivistelmät. Tämä tehtiin juurisyyanalyysin tulosten tulkitsemisellä ja palautteen syväanalysoinnilla. Esimerkki kappaleessa 7.3 Juurisyyanalyysi.

Toimenpide kohtaan tiedostolla kirjattiin pääpalautekategorioista erilaisia toimenpiteitä, jotka sisältävät kehityskohteita juurisyytiivistelmän ongelmien ratkaisemiseksi. Nämä kehityskohteet ja toimintasuunnitelmat ovat myöhemmin esitelty kappaleissa 8. Tutkimuksen tulokset ja 9. Toimintaohje / toimenpiteet.

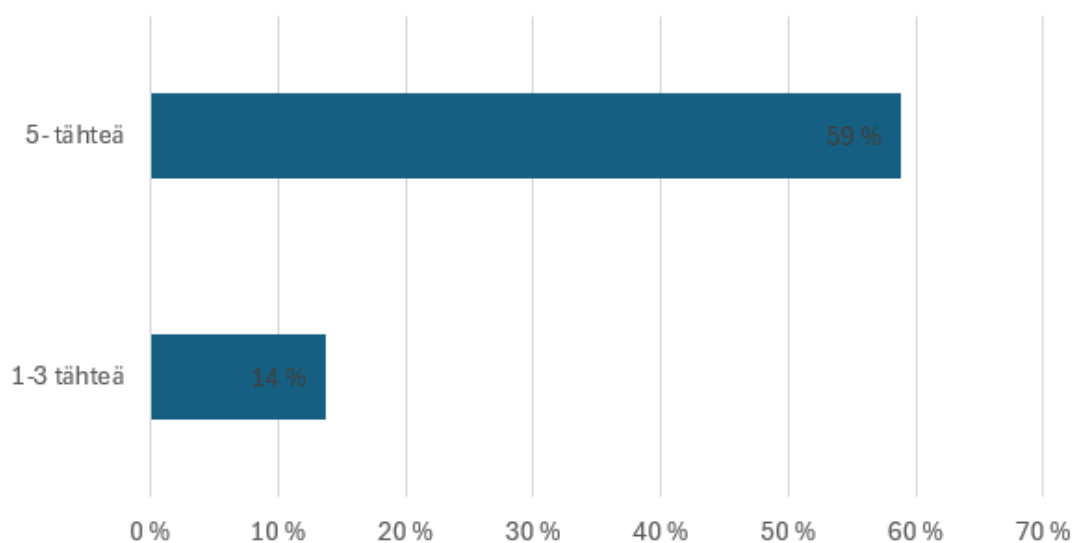
8 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa käydään läpi asiakaspalvelututkimuksen tuloksia. Tuloksia on tarpeen mukaan havainnollistettu kuvioilla. Kyseiset tulokset on saatu tutkimuksen aikana täytetystä Excel- tiedostosta. Tuloksissa Audi korjaamon palautteet tuotiin työlle havainnollistamisen vuoksi, vaikka työssä käsitellään Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat korjaamon palautteita.

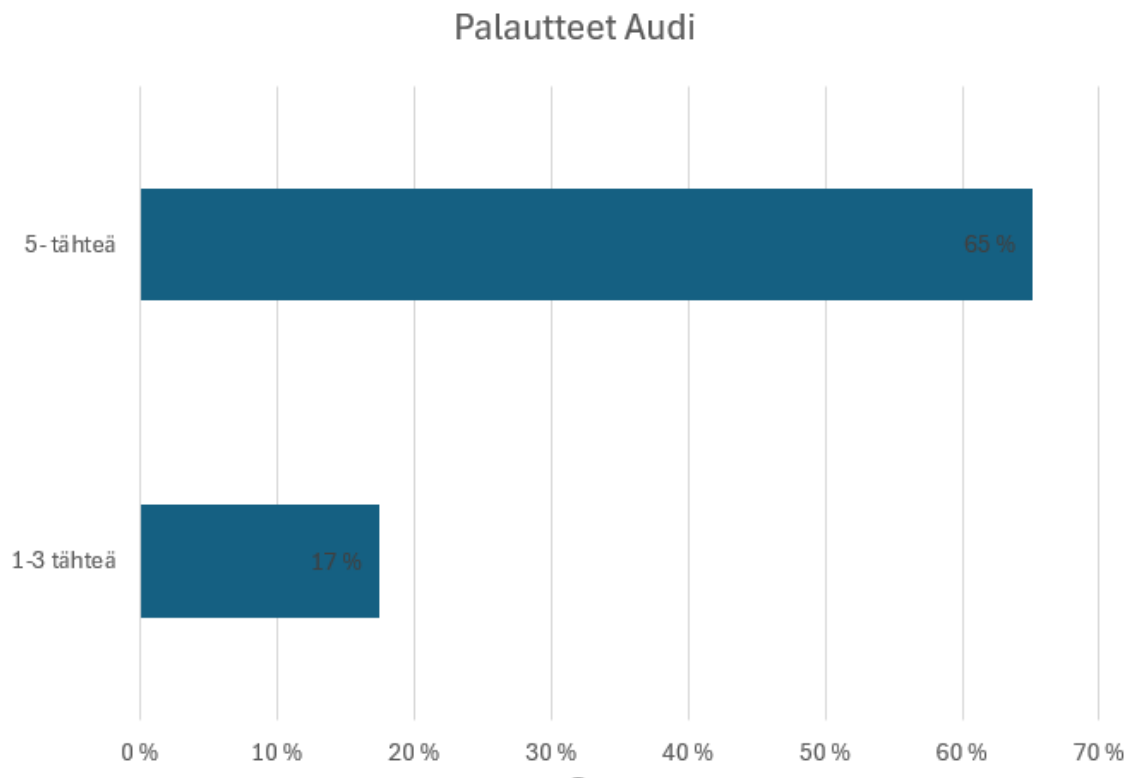
8.1 CEM-kyselyn tulokset

Asiakaspalautteet saatiin ajalta 8/2024–1/2025. Yhteensä toimipistepalautteita Audi ja Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat korjaamoille kertyi 795, joista 468 palautetta kuului Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat korjaamolle ja 327 palautetta Audi korjaamolle. 5 tähden arvioita Audi korjaamolle oli kertynyt 213 kappaletta, mikä vastasi 65 % kaikista toimipisteen arvioista. Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat korjaamolle 5 tähden arvioita oli kertynyt 275 kappaletta, mikä vastasi 59 % kaikista toimipisteen arvioista.

Palautteet Hyötyajoneuvo/Volkswagen/Cupra/Seat



Kuvio 1. Kaikki palautteet Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat. (korjaamon sisäinen materiaali, 2025).



Kuvio 2. Kaikki palautteet Audi korjaamolla. (korjaamon sisäinen materiaali, 2025).

Kuvioista 1. ja 2. huomataan, että suuri osa korjaamoille saapuneista palautteista koostuu positiivisista 5- tähden palautteista. 4- tähden arvostelut puuttuvat taulukoista, koska tarkoituksena oli havainnollistaa palautteiden ääripäiden määrää. Arvosteluja verrattiin verkoston parhaan ison liikkeen arvosteluihin. Parhaimman ison liikkeen tarkemmat tiedot ovat salattuja, eikä niitä voida paljastaa tutkimuksessa.

8.2 Palautekategorisoinnin tulokset

Tutkimuksen palautekategorisoinnin tuloksista huomattiin, että työn laatu / tilattujen töiden toteutuminen ja aikataulu palautekategoriat olivat kaksi eniten palautteita sisältävää kategoriaa. Palautekategorisointi sisälsi kaikki 1–5 tähden arvostelut, joiden perusteella oli mahdollista kehittää asiakastyytyväisyyttä. Näitä palautteita kertyi yhteensä 114 kappaletta.

Palautekategorisoinnin tuloksista huomattiin, että kaikista saaduista palautteista käytettiin korjaamon asiakastyytyväisyyden kehittämiseksi 24,4 % kaikista saaduista vastauksista.

$$\text{käytetyt palautteet} = \frac{\text{asiakastyytyväisyyttä kehittävät palautteet}}{\text{kaikki toimipisteen palautteet}} = \frac{114}{468} \rightarrow 24,4\% \quad (1)$$

24,4 % kaikista toimipisteeltä saaduista palautteista valittiin tutkimukseen manuaalisesti. Nämä saatiin suodattamalla kaikki saadut palautteet, joista valittiin rakentavia kirjallisia palautteita.

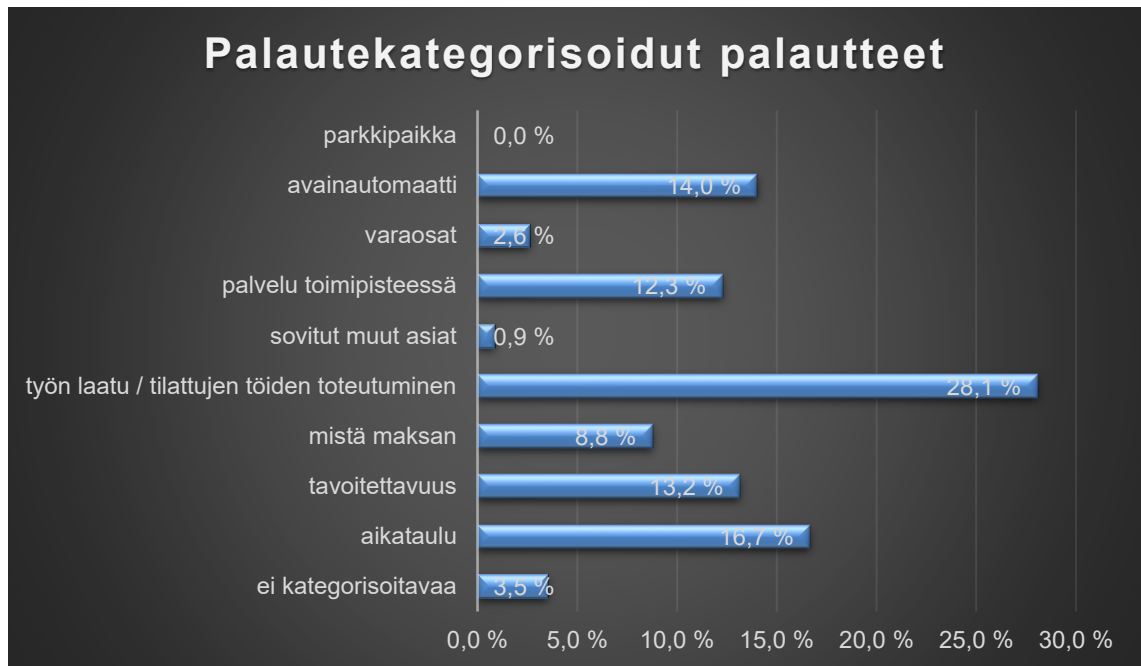
Teimipiste (palautteet 8.2024-1.2025)	Määrä	Osuus	
Palautteet yhteensä	468		
1-3 tähden arviot	64	14 %	
5 tähden arviot	275	59 %	
Palautekategoriat			
			Kysymys CEM-tutkimuksessa ja/tai muu tarkempi selite
ei kategorisoitavaa	4	3,5 %	
aikataulu	19	16,7 %	Ennen huoltoa tai sen aikana sovittujen aikataulujen toteutuminen / Kyky pitää sinut ajan tasalla huollon aikana (mahdollisista työsäilytyksistä, Huoltoliikkeen tavoitettavuus: Asiakas ei ole tavoittanut huoltoliikettä haluamallaan tavalla tai halutussa ajassa ajan varauksesta tehdessä tai auton ollessa korjaamolla.
tavoitettavuus	15	13,2 %	Toteutuneiden huoltotoimenpiteiden ja laskun läpikäynnin selkeys / Kuinka selkeästi tehtävät huoltotoimenpiteet käytiin kanssasi läpi ennen käyntiä ja sen jälkeen? / Kyky pitää sinut ajan tasalla huollon aikana (mahdollisista työsäilytyksistä, aikatauluun tai kustannuksiin liittyvistä muutoksista) / Kerro linko sinulle mahdollisista huollon aikana tehdyistä lisätoista, joista ei alkuperäisessä huotovarauksessa ollut puhetta?: Asiakas on pitänyt huoltoa/korjausta kalliina tai asiakkaalle on ylipäättään jäänyt epäselväksi, mitä autolle on tehty.
mistä maksan	10	8,8 %	Kuinka tyytyväinen olet huoltoliikkeen suorittaman työn laatuun? / Kyky pitää sinut ajan tasalla huollon aikana (mahdollisista työsäilytyksistä, aikatauluun tai kustannuksiin liittyvistä muutoksista): Asiakkaan tilaamaa työtä ei ole tehty, työn laatu tai auton siisteys ei ole miellyttänyt.
työn laatu / tilattujen töiden toteutuminen	32	28,1 %	Kuinka tyytyväinen olet henkilököhtäiseen palveluun?: Asiakkaan kanssa yksilöllisesti sovittu asia ei ole toteutunut.
sovitut muut asiat	1	0,9 %	Huollon vastaanottoon kulunut aika (jonotusaika toimipisteessä ja asiointi avainten jätön yhteydessä) / Odotusaika, kun olitte hakemassa autoanne huollosta
palvelu toimipisteessä	14	12,3 %	
varaosat	3	2,6 %	Asiakkaan käsityksen mukaan varaosa, jonka olisi pitänyt löytyä, mutta on puuttunut.
avainautomaatti	16	14,0 %	Palautteita avainautomaatin toiminnasta tai sen käyttöohjeista.
parkkipaikka	0	0,0 %	Asiakkaalla on ollut haasteita löytää autolleen parkkiuutu autoa huoltoon tuodessa.
Yhteensä	114	100,0 %	

Kuva 3. Palautekategoriat ja kysymys CEM-tutkimuksessa (Maahantuonnin sisäinen Excel tutkimusmateriaali).

Tutkimuksesta saatiin hyvin palautetta, joiden joukosta valikoitiin palautteet, joilla lähdettiin kehittämään korjaamon asiakastytyvää. Palautteista valikoitiin ne palautteet, joissa asiakas oli antanut kirjallista rakentavaa palautetta, joiden avulla voitiin myöhemmin selvittää erilaisia juurisyitä, sekä kehittää erilaisia toimintatapoja asiakastytyvyyden parantamiselle.

Kuten kuvasta 3. nähdään, työn laatu / tilattujen töiden toteutuminen kategoria keräsi kaikista Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat palautteista 28,1 %, joka vastasi 32 kappaletta kaikista palautteista. Palautekategorian perusteella asiakas arvioi huoltoliikkeen suorittaman työn laatua ja kykyä pitää asiakasta ajan tasalla huollon aikana. Palautekategorisoinnin aikana huomattiin, että suuri osa palautteista piti sisällään aikatauluun ja asiakkaan huollon aikana ajan tasalla pitämiseen liittyviä kommentteja asiakkailta. Palautteissa kerrottiin autojen valmistumisen venymisestä, sekä asiakkaan informoinnin puutteesta korjaamalla. Palautekategorisointi piti myös sisällään työn laatuun liittyviä palautteita.

Toinen eniten vastauksia kerännyt palautekategoria oli aikataulu palautekategoria, joka sai 16,7 % palautekategorisoinnin tuloksista. Tämä vastasi 19 kappaletta kaikista palautekategorisoinnin palautteista. Palautekategoria sisälsi asiakkaan antaman arvioinnin huoltoliikkeen antamasta lupauksesta aikataululle ja sen toteutumiselle. Tämä kertoo siitä, että korjaamalla luvattiin asiakkaalle aikataulu, jota ei ole voitu toteuttaa.



Kuvio 3. Palautekategorisoinnin tulokset Hyötyajoneuvo / Volkswagen / Cupra / Seat korjaamolla. (korjaamon sisäinen materiaali, 2025).

Tuloksien perusteella korjaamolla päätettiin, että ensisijainen keskittyminen kohdistetaan kahteen eniten arvioita saaneeseen palautekategoriaan, jotta asiakastyytyvyyttä saadaan kehitettyä mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Asiakastyytyvyyttä siis lähdettiin kehittämään vaiheittain, sillä kaiken kehittäminen kerralla ei onnistu tehokkaasti. Myös kaikkien palautekategorioiden toimintapiteiden jalkautusten jälkiseuranta olisi hankalaa ja asiakastyytyvyyden kehittäminen hidasta.

Palautekategorisoinnin kuviosta 3. huomataan, että kahden pääkategorian lisäksi myös avainautomaatti ja tavoitettavuus kategorioihin saatiin hyvin palautteita. Avainautomaatti palautekategoria oli kerännyt palautteista 14,0 % ja tavoitettavuus kategoria 13,2 %.

8.3 Juurisyyanalyysin tulokset

Palautekategorisoinnin jälkeen tehtiin kahden eniten vastauksia saaneen palautekategorian perusteella juurisyyanalyysi, joka toteutettiin kappaleessa 7.3 selostetulla tavalla. Juurisyyanalyysissä pilkottiin palaute moneen osaan, jonka tehtävä oli muodostaa juurisyytiivistelmä palautteesta. Ajanvaraus ja työn laatu / tilattujen töiden toteutuminen palautekategorioiden jokaisesta palautteesta tehtiin erillinen juurisyyanalyysi. Juurisyyanalyysissä analysointiin ja purettiin 32 työn laatuun / tilattujen töiden toteutumiseen liittyvää palautetta ja 19 aikatauluun liittyvää palautetta. Myös sanallisista palautteista valittiin ne palautteet, joita voitiin käyttää asiakaspalvelun kehittämiseen. Juurisyyanalyysin perusteella saatiin myös palautteita, joista voitiin päätellä, että asiakas oli ymmärtänyt ohjeet väärin.

Juurisyyanalyysissa huomattiin, että aikataulu palautekategoriassa toistui useasti asiakkaan informoinnin puute. Palautteista selvisi, että asiakkaat kokivat aikataulun pitävyyden korjaamalla puutteellisenä. Juurisyyanalyysin aikana selvinneitä juurisyyitä palautteille olivat:

- Asiakkaalle ei ilmoitettu auton valmistumisesta
- Virheellinen arvio huollon keston ajasta
- Asiakkaalle ilmoitus valmistumisesta liian myöhään
- Korjausaika venynyt asiakkaalle ilmoitetusta asiasta
- Asiakkaan auto mennyt työn alle myöhässä
- Annettu tyhjiä lupauksia aikataulusta, tai asiakas ymmärtänyt ohjeet väärin

Edellä mainitut syyt esiintyivät aikataulu palautekategorioissa säännöllisesti juurisyyanalyysin aikana. Tuloksista pääteltiin, että suurin syy aikatauluun johtaviin palautteisiin liittyivät asiakkaan puutteellisesta huollon ajan tasalla pitämisestä ja informoinnista.

Tilattujen töiden laatu / töiden toteutuminen palautekategorian juurisyysanalysoinnin tuloksia saatiin monipuolisemmin. Juurisyitä kyseisestä palautekategoriasta saatiin hieman laajemmin, sillä palautekategoria piti sisällään myös mekaanikoiden tekemistä virheistä johtuvat palautteet. Juurisyitä olivat:

- Töiden puutteellinen kirjaus työmääräykselle.
- Verkkovarauksen tekemisen haastavuus asiakkaan toimesta (tähän ei toimipisteellä voida vaikuttaa).
- Valmistelevien töiden suorittaminen, esimerkiksi varaosien ennakoiminen puutteellista.
- Mekaanikoiden tekemät työvirheet tai epäonnistuneet korjausyritykset. Työn laatu puutteellista.
- Puutteellinen työmääräyksen läpi käynti asiakkaan kanssa tiskillä.
- Informaatio ajanvarauksessa puutteellista ja asiakasta ei ole pidetty huollon aikana ajan tasalla
- Asiakasta ohjattu puutteellisesti huollon jälkeen.

Juurisyysanalyysin tuloksien perusteella havaittiin mekaanikoiden ja työnjohdon tekemiä työvirheitä, jotka johtivat asiakkaiden palautteisiin. Näitä virheitä olivat pääsääntöisesti palautteiden perusteella mm. puutteelliset työmääräykset ja mekaanikon suorittamat työvirheet. Myös asiakkaan informointi oli puutteellista esimerkiksi töissä, joita ei korjaamalla saatu valmiiksi. Juurisyysanalyysissä esiintyi myös palautteita, joissa asiakkaan autoa ei saatu korjattua onnistuneesti korjaamalla.

8.4 Juurisyytiivistelmä ja toimenpiteet

Juurisyytiivistelmä muodostettiin kaikkien juurisyyanalyysissä saatujen tiivistelmien perusteella. Tämä tiivistelmä piti sisällään eniten palautekategorian juurisyyanalyysissä toistuvat syyt, joita lähdettiin korjaamaan.

Työn laatu / tilattujen töiden toteutuminen kategoriassa juurisyytiivistelmä piti sisällään, että asiakkaalle tulee yllätyksenä huollossa tehdyt toimenpiteet, tai asiakkaalle on luvattu jotain, mitä ei voida korjaamalla toteuttaa. Myös informaation kulkeminen korjaamon sisällä on välillä huonoa. Korjaamalla tapahtuu myös erilaisia työn laatuun liittyviä satunnaisia virheitä, jotka voidaan välttää huolellisella työn laadun tarkastamisella.

Työn laatu / tilattujen töiden toteutuminen palautekategorian toimenpiteisiin kuuluu asiakkaalle lupauksen esittäminen, jotka voidaan toteuttaa korjaamalla. Toimenpiteenä kirjataan työmääräykselle tarkkaan työt, jotka on mahdollista suorittaa tehdyn ajanvarauksen puitteissa. Asiakkaalle kerrotaan suoraan, mikäli joitain toiveita ei voida toteuttaa. Työt kirjataan selkeästi työmääräykselle, jotta vältetään mahdollisilta työvirheiltä ja väärinkäsityksiltä. Korjaamalla tulee myös parantaa kommunikaatiota työyhteisön sisällä. Työskentelyssä painotetaan huolellisuutta, jossa tarkastetaan työn jälkeen, että laatu vastaa korjaamon standardeja. Korjaamalla tulee minimoida mahdolliset virheet ja informoida niistä välittömästi työnjohdolle.

Aikataulu palautekategoriasa juurisyytiivistelmässä selvitettiin, että asiakasta ei pidetä tarpeeksi hyvin ajan tasalla huoltoprosessin aikana. Tämänkin juurisyyntä esimerkiksi aikataulun viestiminen ja varmistaminen työn vastaanotossa, heikko korjaamon sisäinen informaatio, viestintä asiakkaalle aikataulun muutostilanteessa ja tyhjien lupauksen antaminen asiakkaalle.

9 Toimintaohje / toimenpiteet

Saatujen tuloksien perusteella laadittiin korjaamolle yhteinen toimintaohje. Toimintaohje pitää sisällään tuttuja, sekä uusia toimenpiteitä, joita kaikkien korjaamolla huoltoprosessissa työskentelevien työntekijöiden tulee jatkossa noudattaa. Toimintaohjeessa on asiakaspalvelututkimuksen ja juurianalyysin tuloksien mukaan tehdyt yhteiset toimintaohjeet, joiden tarkoituksena on parantaa asiakaspalvelun laatua korjaamolla.

Eniten esiintyneitä kategorioita oli aikataulu ja työn laatu / tilattujen töiden toteutuminen, joiden perusteella aloitettiin toiminnan kehittäminen korjaamolla. Toimintaohje ja toimenpiteet käytiin korjaamon henkilökunnan kanssa yhdessä läpi, jotta kaikille olisi selvää, miten korjaamon asiakastyytyväisyyttä lähdetään kehittämään toimintaohjeen perusteella. Kappale pitää sisällään uudet toimintaohjeet eri huoltoprosessin vaiheissa. Tuloksien pohjalta tehty toimintaohje löytyy työn liitteistä 1.

9.1 Ajanvaraus

Asiakkaille tarjotaan ensisijaisesti ajanvarauksessa päivän huoltoajanvarauksia. Tämän tarkoituksena on vähentää odottavien asiakkaiden määrää korjaamolla, sekä parantaa töiden valmistumista ajallaan. Auton tuominen korjaamolle päiväksi helpottaa myös työnjohdossa kalenterin suunnittelua. Asiakkaalle informoidaan tarjottu päivän huoltovaraus ajalle 8:45 – 16:30. Asiakkaan kanssa sovittu aikataulu ja nouto-aika kirjataan työmääräykselle jo ajanvarauksen yhteydessä, jotta työmääräykseltä nähdään yksiselitteisesti asiakkaalle luvattu aikataulu.

Hinta-arvio kirjataan selvästi työmääräykselle. Työmääräyksen liikuessa huoltoprosessissa eteenpäin tiedetään, mitä asiakkaan kanssa on kustannuksista sovittu. Myös maksaja tulee kirjata työmääräykselle. Kirjaukset tehdään mahdollisimman huolellisesti, jotta laskutusvaiheessa ei tarvitse soittaa asiakkaalle ja kysyä kulujen jaosta esimerkiksi asiakkaan ja autoliikkeen välillä.

Vaihtoehtoisissa tapauksissa tarjotaan täsmäaikaa, mikäli asiakas jää korjaamolle odottamaan. Tämä aika tarjotaan asiakkaalle 8:00 tai 12:00 alkavaksi, mutta asiakasta informoidaan tuomaan auto korjaamolle 15 min ennen huollon alkamista. Asiakkaalle selitetään yksiselitteisesti huollon kesto, koska useissa tapauksissa asiakas jää korjaamolle odottamaan huollon valmistumista. Jo ajanvarauksessa on tärkeä tehdä selväksi, mitä töitä on mahdollista toteuttaa annetulla asentajan aikataululla.

Vikadiagnosointien varaamisessa kirjataan tarkasti viankuvaus työmääräykselle. Viankuvaus sisältää mahdollisimman tarkan kuvauksen viasta, jotta asentajalla olisi mahdollisimman helppoa diagnosoida vika korjaamolla. Viankuvauksessa tulee olla kysytty asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla mekaanikko pystyy diagnosoimaan vian.

Viankuvauksen kirjauksessa tulee lukea vian esiintymistajuus ja milloin ensimmäisen kerran vika on esiintynyt. Selvitetään myös, että esiintyykö vika aina, vai satunnaisesti. Asiakkaalta kysytään vaikuttaako vian esiintyvyyteen sää (kostea/kuiva, lämmin/kylmä) tai moottorin lämpötila. Selvitetään, missä ajotilanteessa vika ilmenee. Ajotilanteita on esimerkiksi kaarteessa, kiihdyttäessä, hidastaessa, kuormaa vetäessä, millä vaihteella, millä nopeudella moottorin kierroslukualueella jne. Asiakkaalle esitetään kysymyksiä myös mahdollisista oireen aikana kuuluvista äänistä, mistä, missä tilanteessa ja minkälainen ääni kuuluu. Jos kyseessä on viihde- puhelin- tai infojärjestelmään liittyvä vika, niin kysytään asiakasta mitä laitteita elektroniikassa käytetään, onko kytkentätapa langaton vai langallinen, sijaintia, laitteiden mallia jne. Sovelluksiin liittyvissä ongelmissa ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä ensisijaisesti sovelluksen tukeen, ennen diagnosointiajan varaamista.

Asiakkaalta kysytään, onko vika päällä korjaamolle ajaessa ja tarvittaessa selitetään, että tutkimuksista saattaa muodostua kuluja, jos vikaa ei saada päälle korjaamolla. Syyksi kerrotaan, että mekaanikko käyttää tutkimiseen aikaa, jonka perusteella maksetaan palkka. Selvitetään, että onko vian tutkiminen tällöin ajankohtaista, jos lähtökohtaisesti voidaan olettaa, että vikaa ei saada todennettua korjaamolla.

Lataukseen liittyvissä ongelmissa selvitetään, missä asiakas lataa autoa yleensä, millä latuilla vika toistuu, kuinka usein vika toistuu, onko autossa päällä virranhallinta sovelluksia ja palaako autossa vikavalaja.

Asiakkaalta pyydetään tarvittaessa video tai kuva dokumentaationa viasta, mikäli vaikuttaa siltä, että vikaa ei välttämättä saada todennettua korjaamalla. Tämä helpottaa mekaanikon työskentelyä korjaamalla. Mahdollisuuksien mukaan käydään asiakkaan kanssa koeajolla ja selvitetään, kuinka akuutti vika on kyseessä. Asiakasta pyydetään tarkkailemaan ja raportoimaan tietyistä asioista, joiden avulla tarkennetaan auton viankuvausta vastaanottaessa.

9.2 Vastaanottaminen - Työn vastaanottaminen

Autoa vastaanottaessa korjaamolle, pidetään pääsääntöisesti kiinni sovitusta. Ei lisätä töitä työmääräykselle, mikäli ei voida luvata asiakkaalle töiden suorittamista varatun aikataulun puitteissa. Asiakkaalle informoidaan selkeästi, että onko mahdollista suorittaa asiakkaan toivomien lisätöiden suorittamista korjaamalla. Mikäli korjaamalla on mahdollisuus suorittaa asiakkaan toivomat lisätöitä, viestiiään asiakkaalle mahdollisesta uudesta aikataulusta ja kustannuksista.

Asiakastyytyväisyyden kehittämisessä on tärkeää, että asiakas huomioidaan. Tästä syystä toimintaohjeeseen on kirjattu, että jono alkaa aina huoltoneuvojan tiskiltä. Tämä vaatii aina asiakkaan välittömän huomioimisen. Asiakas otetaan tiskille istumaan, vaikka huoltoneuvojalla olisi edellinen homma kesken. Asiakasta pyydetään odottamaan hetki, kunnes huoltoneuvoja vapautuu aikaisemmasta hommasta.

Takuun alaisissa autoissa on tärkeää ottaa asiakkaalta allekirjoitus työmääräykselle. Ilman allekirjoitusta korjaamalla ei ole lupaa laskuttaa esimerkiksi takuuseen töitä.

Jos asiakkaalle on varattu sijaisauto, tulee tämä luovuttaa ja kirjata järjestelmään oikeaoppisesti. Sijaisautokalenterin lukeminen ja tulkitseminen vaikeutuu, jos luovutuksia ja palautuksia ei ole merkitty oikein automasteriin. Asiakkaalle koituu turhaa haittaa, jos luvattu sijaisauto ei ole jostain syystä saatavilla väriensä kirjauksien takia. Tämä antaa myös epäammattimaisen kuvan korjaamosta.

9.3 Korjaamolla - Korjaus / huoltotöiden suorittaminen

Uudet toimintaohjeet pitävät sisällään myös toimintaa korjaamolla. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat korjaamolla esimerkiksi asiakkaan informointi ja ajan tasalla pitäminen, sekä mekaanikon suorittaman työn laatu.

Yksi keskeisimpiä uusia toimintaohjeita on asiakkaan pitäminen ajan tasalla huollon / korjauksen aikana. Vastuu asiakkaalle luvatussa noutoajan toteutumisesta on sillä, jolla on asiakkaan auton avaimet. Asiakasta tulee informoida heti, jos sovittu aikataulu ei pidä. Tämä on tärkeää, sillä asiakas on todennäköisesti suunnitellut oman päivän menot korjaamon aikataulun mukaan.

Mekaanikon tulee arvioida työmääräykselle annettu aikataulu ammattitaitoisesti ja kertoa työnjohtajalle, mikäli aikataulu ei riitä. Auton ollessa korjaamolla mekaanikon tulee vastata työnjohdon informoinnista välittömästi, mikäli työtä tehdessä ilmenee esimerkiksi aikataulullisesti haastava ongelma. Asiakkaan yhteydenotto pääsääntöisesti tehdään hallityönjohdon toimesta. Jos tilanne vaatii, niin myös huoltoneuvoja voi ilmoittaa asiakkaalle aikataulun muuttumisesta korjaamolla. Tällä minimoidaan asiakkaalle huollon aikataulun muutoksista aiheutuvat haitat. Jos asiakkaalle koituu aikataulun muuttumisesta ongelmia, niin pyritään ratkaisemaan ongelma tilanteessa parhaalla mahdollisella tavalla.

Vianetsintä korjaamalla tulee päättyä joko vian paikallistamiseen ja korjaukseen, tai jatkotoimenpiteille. Mikäli asiakkaan reklamaatio todetaan ominaisuudeksi, asiakkaalle esitetään tekniset perusteet, joiden perusteella päätös on tehty. Vianetsinnän jälkeen aloitetaan välittömästi jatkotoimenpiteet, mikäli vian selvittäminen sitä vaatii. Mikäli vikaa ei pystytä todentamaan korjaamalla, informoidaan asiakasta tästä mahdollisimman nopeasti. Asiakkaan tehtäväksi tulee ennen seuraavaa korjaamokertaa yrittää dokumentoida vian esiintyminen. Tarvittaessa korjaamo jatkaa vian selvitystä teknisen tuen kanssa. Välillä korjaamon pitää odottaa osan saapumista. Asiakkaalle varataan uusi aika mahdollisimman heti osan saapuessa korjaamolle. Asiakastytyväisyyttä laskee, jos asiakas joutuu muistuttamaan korjaamoita itse.

9.4 Valmistuminen - Auton luovutus ja laskutus

Toimintaohjeeseen kirjattiin, että auton tulee olla mekaanikolta valmis 30 min ennen työmääräyksellä kirjattua asiakkaan kanssa sovittua noutoaikaa. Tämän tarkoituksena on helpottaa asiakkaalle kerrotun aikataulun noudattamista myös laskutuksen osalta. Asiakkaalle ilmoitetaan aikataulu, joka pitää sisällään auton vastaanottamiseen, mekaanikon ajan ja laskutukseen kuluvan ajan.

Kaikki valmistuneet työt luovutetaan puhelimesta asiakkaalle laskuttajan toimesta. Jos asiakasta ei saada kiinni, työmääräykselle kirjataan, että asiakasta on yritetty tavoittaa. Työmääräyksellä soitettu teksti kertoo autoa luovuttavalle henkilölle, että asiakkaan kanssa on puhelimesta käyty läpi työmääräyksen sisältö läpi. Tällöin tiskillä voidaan luovuttaa vain avaimet. Tämän ansiosta ruuhkan hallinta etutiskillä on parempaa. Auton puhelimesta luovuttamisessa on tärkeää, että asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta noutaa avaimet avainautomaatista. Tämän avulla ehkäistään ruuhkaa muodostumasta töiden vastaanottoon.

Töiden laskutuksessa kiinnitetään huomiota töihin, joille seuraa korjaamalla jatkoa. Uusi korjaamokäynti voi johtua esimerkiksi varaosien puutteesta, jatkotutkimuksesta tai pidemmästä korjausajasta. Toimintaohjeessa on kirjattu, että työn laskuttaja tekee uuden avoimen ajanvarauksen automasterille, joka pitää sisällään osien saatavuuden ja hinnan, viimeisimmät asiakastiedot, työvaiheet ja ohjeajat, sekä asiakkaan alkuperäisen reklamaation ja viimeisimmän korjaamopäivän. Tällöin on tärkeää, että huoltoneuvoja saa selville heti, mitä autolle on tehty ja mikä toimintasuunnitelma autolle tulee tehdä. Työmääräys luovutusvaiheessa voi olla huoltoneuvojalla ensimmäistä kertaa huoltoprosessin aikana käsittelyssä.

Luovutuksen yhteydessä tiedustellaan asiakkaan tyytyväisyyttä huoltopalveluihin. Tämän avulla saadaan suoraa palautetta asiakastyytyväisyydestä. Parhaimmassa tapauksessa toimintaa voidaan parantaa jo seuraavan asiakkaan kohdalla. Suorassa palautteessa myös asiakaspalaute annetaan työntekijälle, joten asiakaspalautteen antaminen tuntuu asiakkaalle inhimillisemmältä. Tämä on myös hyvä seurantatapa korjaamon asiakaspalvelutyytyväisyyden kehittämisessä, josta saadaan suoraa palautetta asiakkaalta.

9.5 Mekaanikon muistilista

Mekaanikon muistilista tehtiin mekaniikoille tiiviiksi, jotta sen tulkitseminen olisi mahdollisimman helppoa. Listaa noudatetaan, oli työ mikä tahansa.

Muistilistassa mainitaan heti alkuun, että myös mekaniikko on vastuussa asiakkaalle luvatus noutoajan toteutumisesta. Mekaanikon tulee informoida työnjohtoa välittömästi, mikäli työhön tai aikatauluun tulee muutoksia tai kysymyksiä. Mekaanikko tarkistaa ennen auton sisälle ottamista, että riittääkö asiakkaan kanssa sovittu aika huollolle/korjaukselle. Parhaimmassa tapauksessa asiakkaan kanssa voidaan neuvotella tiskillä uusi aikataulu.

Mekaanikon muistilista pitää sisällään suoritusjärjestyksessä oleellimmat vaiheet onnistuneen työn suorittamisessa. Yksi näistä vaiheista on esimerkiksi ammattimainen töiden suorittaminen korjausohjeiden ja ohjeaikojen mukaisesti. Mekaanikon tulee kirjata huolellisesti työmääräykselle, mitä huollossa on havaittu, sekä työmääräyksen sisältöjen suoritus. Myös autoissa, joissa vaaditaan erikseen dokumentointia esimerkiksi takuun takia, tulee mekaanikon tehdä selkeät kirjaukset ja dokumentoinnit.

Lisätöiden suorittaminen ja myyminen auton ollessa korjaamolla on tärkeä osa asiakastyytyvyyttä. Mekaanikon tulee tarkistaa jatkossa Tämä antaa asiakkaille ammattitaitoisen kuvan korjaamosta. Lisätöitä esimerkiksi huollon yhteydessä voi olla jarrulevyjen ja jarrupalojen ehdottaminen asiakkaalle tarvittaessa. Asiakkaalta parhaimmassa tapauksessa säästyy ylimääräinen korjaamokäynti ja auto saadaan kuntoon yhdellä käynnillä.

10 Työn tulokset

Toimintasuunnitelman jalkautus korjaamon asiakastyytyväisyyden parantamiseksi aloitettiin välittömästi juurisyyanalyysin ja toimintaohjeen tulosten jälkeen korjaamotasolla. Toimintaohjeen tärkeimmät kohdat käytiin läpi mekaanikoiden ja työnjohton palaverissa. Jalkautus aloitettiin tulostamalla jokaiselle korjaamon työnjohtajalle paperinen kopio toimintaohjeesta, joka luettiin ja sisäistettiin. Mekaanikoille jaettiin myös kopio toimintaohjeesta.

Mekaanikoille ja työnjohtajille pidettiin erilliset palaverit, joissa tutkimuksen tuloksien perusteella tehty diaesitys esitteli toimintaohjeen erilaisia toimintasuunnitelmia korjaamolla asiakastyytyväisyyden kehittämiseksi. Palaverissa saatiin aikaiseksi hyvää keskustelua, jossa kuultiin muiden korjaamon henkilökunnan mielipiteitä toimenpiteiden jalkautuksiin liittyen.

Tutkimuksen aktiiviseksi jälkiseurannan muodoksi mietittiin korjaamon henkilökunnalle keskustelukanavan perustamista, johon jokainen huoltoprosessiin osallistuva työntekijä kommentoisi ja ilmoittaisi huoltoprosessissa tapahtuvasta virheestä tai tapauksista, joissa toimintaohjetta ei ole noudatettu. Keskustelukanava olisi yksi sisäinen jälkiseurannan muoto, jonka tarkoituksena seurattaisiin jalkautusprosessin käynnistymistä korjaamolla.

Tutkimuksessa asiakastyytyväisyyden jälkiseurannasta saadaan oikeita tuloksia kyselytutkimuksen perusteella vasta, kun kaikki uudet toimintatavat on jalkautettu onnistuneesti korjaamolla. Tämä vaatii aktiivista seuranta ja palautteita korjaamon sisältä, jotta jalkautuksen alkuvaiheissa voidaan korjata mahdollisia ohjeiden väärintulkintoja tai väriä toimintamalleja. Onnistunut jalkautus vaatii aikaa korjaamolta. Palaverien ja aktiivisen palautteiden seurannan avulla voidaan tulkita suuntaa, joka kertoo toimintaohjeiden noudattamisesta ja onnistumisesta.

Tulosten jälkiseuranta korjaamolla jatkuu vielä pitkään jalkautuksen jälkeen. Kuitenkin vielä opinnäytetyön tekemisen hetkellä jalkautuksen aikana huomattiin, että asiakkaille päivän huoltoajan varaamisella ja asiakkaalle luvatus noutoajan tehokkaalla seurannalla huomattiin positiivisia muutoksia ainakin korjaamon sisäisessä toiminnassa. Huomattiin, että korjaamon kalenterin aktiivinen muuttaminen ja seuranta helpottui, sillä töiden siirtäminen eri mekaanikoille ja alkamisajankohdille kesken päivän onnistuu klo 9.00–16.00 välillä. Tämä huomataan tilanteissa, joissa asentajan työ viivästyy tai vaatii muuten siirtämistä toiselle asentajalle esimerkiksi sairastumisen tai lisätöiden takia. Päivän huoltoaikojen varaaminen vähensi kyselyitä auton valmistumisajoista, sillä asiakkaat harvoin odottavat auton valmistumista korjaamolla.

Viankuvausten tarkemmalla kirjaamisella parannettiin mekaanikoiden mahdollisuutta vian paikantamiselle. Tällä vaikutettiin asiakastytyväisyyteen positiivisesti, sillä asiakailta mahdollisesti säästettiin ylimääräinen korjaamokerta kerralla oikean vikadiagnosoinnin ja korjauksen avulla.

Yksi tärkeimpiä jalkautuksia uuden toimintaohjeen perusteella oli korjaamolla asiakkaalle luvatus valmistumisajan seuranta mekaanikoiden ja työnjohtajien toimesta. Aikataulun seuraaminen toteutettiin periaatteella, jossa jokainen auton avaimia kantava henkilö on vastuussa asiakkaalle sovitun aikataulun seuraamisesta, toteutumisesta ja informoisesta. Huoltopäivän varauksien ansiosta aikataulun seuraaminen helpottui, sillä auto sai olla korjaamolla koko päivän ajan. Avainautomaattia tarjottiin myös asiakkaille enemmän, jolla vaikutetaan tiskillä vastaanotettujen ja luovutettujen töiden määrään.

Tuloksien jälkiseuranta korjaamolla toteutettiin pääsääntöisesti CEM-asiakastytyväisyyskyselyn perusteella. Korjaamon asiakaspalautteiden CEM-kyselyiden keskiarvoa seurattiin ja tullaan seuraamaan aktiivisesti, jotta tarvittaessa korjaamon toimintatapoja voidaan muuttaa lyhyellä aikavälillä. Korjaamokohtaisen CEM-keskiarvon seuraaminen mahdollistaa toimintapiteiden aktiivista jälkiseurantaa korjaamolla.

11 Oma pohdinta

Tämä projekti antoi mahdollisuuden miettiä asiakaspalvelun kehittämistä monesta eri näkökulmasta. Asiakaspalvelun kehittämisessä tulee ottaa huomioon monta eri asiaa varsinkin korjaamalla, kuten esimerkiksi ajanhallintaa, yhteisiä sovittuja asioita, asiakkaan toiveiden toteuttamista ja varsinkin asiakkaan pitämistä ajan tasalla huoltoprosessin aikana.

Asiakastyytyväisyyden ylläpitämisessä ja kehittämisessä tulee olla hyvin tarkkana. Asiakastyytyväisyyttä ei saavuteta, mikäli sen eteen ei tehdä ahkerasti töitä. Se vaatii onnistuakseen jokaiselta huollon henkilökunnalta ponnisteluja, joustamista, sekä yhteisten toimintaohjeiden noudattamista huoltoprosessien aikana. Tutkimuksen aikana huomattiin, että pienten yksinkertaisten asioiden kehittämisellä voidaan kehittää asiakaspalvelua parempaan suuntaan. Näiden asioiden korjaamiseen tehtiin yhteinen toimintaohje, jota kaikkien tulee noudattaa. Toimintaohje on tärkeä, sillä se pitää sisällään selkeät yhteiset toimintaohjeet korjaamolle.

Korjaamon työohjeiden ja yleisten toimintatapojen noudattamisella saavutetaan jo todella hyvä pohja onnistuneelle asiakaspalvelulle. Kuitenkin parhaaseen lopputulokseen päästään asiakaspalvelutilanteessa soveltamalla, jolloin asiakkaalle tulee asiakaspalvelijasta asiakaspalvelutilanteessa enemmän ammattitaitoisempi olo.

Asiakaspalvelun laatu yhdistetään yleensä tuotteen laatuun, joten varsinkin merkkikorjaamalla asiakaspalvelun laadun tulee olla mahdollisimman korkeatasoista. Tässä tapauksessa tuotteella tarkoitetaan varaosia ja korjaamopalvelukokemusta. Tuotteen ja palvelun laatuun ja hinnoitteluun tulee uskoa myös itse, muuten asiakas alkaa epäilemään tarjotun palvelun uskottavuutta. Omalla toiminnalla varmistetaan, että asiakkaalle tulee tarjottua mahdollisimman laadukasta asiakaspalvelua. Useat asiakkaat selvästi arvostavat valtuutettua merkkihuoltoa eri tavalla, kuin ei valtuutettua merkkikorjaamo. Tämä tuo asiakkaalle turvallisuuden tunnetta siitä, että auto huolletaan tai korjataan merkkikorjaamolle kuuluvalla ammattitaidolla.

Asiakastyytyväisyyden parantuminen toimintaohjeen avulla huomataan vasta pidemmällä jälkiseurantajaksolla, jolloin toimintaohjeen kaikki artikkelit saadaan jalkautettua korjaamolle oikein. Korjaamon sisällä huomataan hyvinkin nopeasti uusien toimintaohjeiden vaikutus korjaamon sisäiseen korjaamotoimintaan. Jotta jalkautus onnistuisi alusta asti, tulee tämän seurantaan kiinnittää huomiota. Korjaamon sisäinen toimintaohjeiden noudattamiseen liittyvä keskusteluryhmä voisi olla hyvä, sillä sen perusteella saataisiin muodostettua aktiivinen jälkiseurantakanava, joka mittaa toimintaohjeiden jalkautusta korjaamolla. Jalkautuksen näkyminen asiakastyytyväisyydessä vie aikaa niin kauan, kunnes toimintaohjeet ovat sisäistetty ja otettu osaksi korjaamon toimintatapoja ja rutiineja. Tämä saattaa olla vaikeaa varsinkin pitkään korjaamolla työskennelle henkilökunnalle, jotka saattavat omata vanhoja toimintamalleja huollon ydinprosessien vaiheissa. Toisaalta korjaamolla on jo valmiiksi monta keskustelukanavaa, joten lisäkanavat saattavat tehdä prosessista epäselvempää. Aikataulun muutokset voitaisiin myös ilmoittaa suoraan työnjohdolle, jolloin viestien hukkuminen eri seurantakanaviin vähentyisi. Töiden vastaanotossa saattaa olla hyvin usein tilanne, jossa korjaamon viestintäkanavia ei ehdi seuraamaan.

Tutkimus onnistui hyvin ja jonka ansiosta saatiin korjaamolle tärkeää dataa asiakastyytyväisyydestä. Jos tulevaisuudessa tulee tehdä juurisyyanalyysi, muokkaisin palautekategoriat hieman tarkemmiksi ja erottelevammiksi. Palautekategorisointi osittain tuntui haastavalta, sillä yhteen palautteeseen saattoi sopia moni eri palautekategoria. Myös työnjohdolle ja mekaanikoille esitetyt toimintasuunnitelmat saivat aikaan hyvää keskustelua.

Tuttujen toimintatapojen muuttaminen nopeasti saattaa olla hankalaa ja muistamista on paljon. Mitä nopeammin uudet toimintatavat omaksutaan ja saadaan otettua osaksi korjaamon rutiineja, sitä nopeammin asiakastyytyväisyyteen liittyvät muutokset huomataan. Tutkimuksen asiakaspalautteiden perusteella ja toimintaohjeessa määritettyjen uusien toimintatapojen avulla asiakastyytyväisyyteen saadaan aikaiseksi positiivinen nousu.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: Talentum. Viitattu 12.4.2025.

https://turkuamk.finna.fi/Record/turkuamk_electronic.993031187205970?sid=4935986171. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Finder 2025. K-Auto Retail Oy. Viitattu 12.4.2025

<https://www.finder.fi/Autoliike/K+Auto+Retail+Oy/Helsinki/yhteystiedot/2848946>

K-Auto Oy. Maahantuonnin sisäinen, ei julkinen materiaali 20.03.2025

K-Auto Retail Oy. 2025. Vastuullisuus. Viitattu 4.5.2025 <https://www.k-auto.fi/vastuullisuus/>

Keyloop Holdings (UK) Limited. 2025. Keyloop Automaster DMS. Viitattu 4.5.2025. <https://keyloop.com/en-fi/dms>

Korkiakoski, K. 2023. Huomisen asiakas. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu 11.4.2025. [https://kauppakamaritieto-](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/huomisen-asiakas-2023#kohta:4.((20)Toimenpiteet(:Asiakaskokemuksen((20)mittarit((20)ja((20)mit)

[fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/huomisen-asiakas-2023#kohta:4.\(\(20\)Toimenpiteet\(:Asiakaskokemuksen\(\(20\)mittarit\(\(20\)ja\(\(20\)mit](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/huomisen-asiakas-2023#kohta:4.((20)Toimenpiteet(:Asiakaskokemuksen((20)mittarit((20)ja((20)mit)
[tausmalli](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/ammattikirjasto/teos/huomisen-asiakas-2023#kohta:4.((20)Toimenpiteet(:Asiakaskokemuksen((20)mittarit((20)ja((20)mit) Vaatii käyttäjätunnuksen.

Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Helsinki: Talentum Pro. Viitattu 27.4.2025. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/GAIBHXCTEB#piste:tbC> Vaatii käyttäjätunnuksen.

Volkswagen. 2025. Hyötyautot. Viitattu 4.5.2025.

<https://www.volkswagen.fi/fi/hyotyautot.html>

VV-Auto Group Oy. Jälkimarkkinoinnin sisäinen, ei julkinen materiaali. 11/2006

Toimintaohje korjaamolle

K-Auto Turku Retail Oy
Huollon toimintaohje
3/2025

Sisällys

Johdanto.....	3
Ajanvaraus (suositellaan HuLi:n käyttöä)	4
Diagnoosityölle kirjattava tarkka viankuvaus (mitä, miksi, milloin):	5
Vastaanotto	6
Varmista vastaanottaessa ja tee tarvittaessa:	6
Korjaamalla	7
Vianetsinnän lopputulemat:.....	7
Valmistuminen ja laskutus	8
Luovutus	8
Mekaanikon muistilista, oli työ mikä tahansa	9

Johdanto

Tämä tiedosto pitää sisällään yhteisen toimintaohjeen Turun VW ja Audi korjaamoille. Kaikkien tulee noudattaa ohjetta huollon eri ydinprosessien aikana.

Punaisella värillä merkatut toimintaohjeet ja päivämäärät ovat merkattuja uusia toimintatapoja, joiden tarkoituksena on parantaa korjaamon toimintaa ja asiakastyytyvyyttä.

Ohjeen päävastuualueet on merkattu **sinisellä** tekstillä jokaisen kappaleen alkuun.

Toimintaohjetta voidaan päivittää, mikäli esiintyy uusia toimintatapoja, joilla voidaan parantaa asiakastyytyvyyttä korjaamolla.

Ajanvaraus (suositellaan HuLi:n käyttöä)

Vastuu ajanvarauksen tekijällä

- Tarvittaessa ajanvarauksessa huoltohistorian varmistaminen myös Elsta
- Avoimien laadunparannus kamppanjoiden tarkistus ja kirjaus työmääräykselle
 - o Asiakkaalle kerrotaan tarvittaessa laadunparannuskampan suorittamisen seurauksista. Esimerkiksi päivityksissä kysytään, onko auto viritetty --> viritys katoaa päivityksen aikana.
 - o Jos asiakas kieltäytyy kamppanjan suorittamisesta, tulee asiakkaalta ottaa allekirjoitus huollon työpöydän kautta (K-Auto Kaista, 27.10.2021)
- **Ensisijaisesti tarjotaan huoltopäivä varauksia (3/2025)**
 - o Asiakkaan kanssa on käytävä läpi, että auto tulee toimittaa korjaamolle viimeistään 8:45 (Varausvahvistusviestien 9:00 muututtava). Auto huolletaan/korjataan päivän aikana ja auto on noudettavissa viimeistään 16:30
- **Toissijaisesti tarjotaan täsmäaikaa (3/2025)**
 - o Asiakkaalle kerrotaan yksiselitteisesti, koska asiakkaan on tuotava auto korjaamolle ja koska hän voi noutaa auton korjaamolta.
 - o Täsmäajoissa tuontiaika ensisijaisesti 7:45 tai 11:45. Poikkeukset tarkkaan harkiten, esim. Avaimen koodaus
- Asiakkaan kanssa sovittu nouto-aika kirjataan automasteriin jo varauksen yhteydessä (3/2025)
- Asiakkaan kanssa sovittu hinta-arvio
- Maksaja kirjataan työmääräykselle
 - o Mieluiten kirjallinen laskutuslupa, mikäli ei ole asiakas, eikä korjaamo
- DISS avaaminen, mikäli auton iän puolesta mahdollisuus vastaantuloihin
- Lisämyynti: sulat, ilmastointi, akku. Kysytään asiakkaalta huollossa, tehdäänkö tarkkari ja öljynvaihto, vaikka ei ajankohtaista. (3/2025)
- Asiakastiedot ja autotiedot oltava ajantasalla (HPS, tuontiautojen vm. Jne.)
- Ennakoidaan ja tilataan mahdollisuuksien mukaan osat työmääräykselle

Kalenteri elää koko ajan ja sitä on päivitettävä. Kuluvalle päivälle ei varauksia ilman työnjohdon lupaa, vaikka kalenterissa olisi vapaata. Odottavat varataan kalenteriin aina vain 8:00 tai 12:00 (3/2025)

Diagnoosityölle kirjattava tarkka viankuvaus (mitä, miksi, milloin):

Vastuu viankuvauksen kirjaajalla

- Esiintymistaajuus ja milloin ensimmäisen kerran esiintynyt
 - o Esiintyykö vika aina, vai satunnaisesti
- Sää (kosteus/kuiva, lämmin/kylmä), moottorin lämpötila
- Selvitetään missä ajotilanteessa vika ilmenee
 - o (kaarteissa, kiihdyttäessä, hidastaessa, kuormaa vetäessä, millä vaihteella, millä nopeudella ja moottorin kierroslukualue milloin vika ilmenee
- Äännet: mistä, missä tilanteessa ja minkälainen ääni kuuluu
- Elektroniikassa käytetty laite, langaton, langallinen, sijainti, jne.
- Kysytään asiakkaalta, onko vika päällä korjaamolle ajaessa
 - o Selitetään, että tutkimuksista saattaa tulla kuluja, jos vikaa ei saada päälle korjaamalla. Mekaanikko käyttää tutkimiseen kuitenkin aikaa --> tutkimisen ajankohtaisuus?
- Lataukseen liittyvät viat ja ongelmat
 - o Missä asiakas lataa autoa yleensä
 - o Millä latauslaitteilla vika toistuu
 - o Kuinka usein vika toistuu
 - o Onko autossa päällä virranhallinta sovelluksia
 - o Palaako autossa vikavalaja

Viankuvauksen perusteella arviointi, vaatiiko asiakkaan kanssa yhdessä koeajon ennen korjaamon ajanvarausta ja tarvitseeko asiakkaan tekemän dokumentaation videolla tai kuvalla (huolto.turku@k-auto.fi tai audi.huolto.turku@k-auto.fi) Dokumentit liitetään työmääräykselle (3/2025)

- o Pyydetään asiakasta tarkkailemaan tiettyjä asioita, jotta viankuvaus voidaan tarkentaa autoa vastaanotettaessa. Esimerkiksi vian uusiutuvuutta, esiintyvyyttä, ylimääräisiä ääniä, toimintahäiriöitä ja ajankohtia/olosuhteita. Vian kuvaaminen.
- o Asiakkaalle kerrotaan, että sähköpostiviestin tulee pitää sisällä oleellimmat tiedot, jotta dokumentit voidaan liittää oikealle työmääräykselle.

Vastaanotto

Vastuu työn vastaanottajalla

- Ensisijaisesti pidetään kiinni siitä, mitä asiakkaan kanssa on ajanvarauksessa sovittu. (3/2025)
 - o Jos asiakkaan aloitteesta Huoltopäivävaraukselle halutaan muuttaa aikaisempi noutoajankohta, tekee huoltoneuvoja päätöksen ja viestii asiakkaalle yksiselitteisesti ONNISTUU/EI ONNISTU. Huoltoneuvoja muuttaa Huoltopäivävarauksen täsmäajaksi ja päivittää asiakkaan kanssa sovitun noutoajan AutoMasteriin.
- Asiakkaalle kerrataan, mitä Huoltopäivävaraus tarkoittaa (3/2025)
 - o Asiakkaalle painotetaan, että auto on noudettavissa viimeistään 16:30, jos muuta ei ilmoiteta.
- Vastaanottaessa jonon pää tiskillä (3/2025)
 - o Jos homma kesken, kerrotaan asiakkaalle, että joutuu odottamaan hetken
- Työmääräykselle merkintä asiakkaalle ilmoitetusta aikataulusta (3/2025)

Varmista vastaanottaessa ja tee tarvittaessa:

- Hinta-arvio kirjattuna työmääräykselle
- Maksaja kirjattuna työmääräykselle
- Tehdäänkö tarkkari ja öljynvaihto, vaikka ei ajankohtaista.
- Diagnosityölle kirjattu mahdollisimman tarkka viankuvaus (mitä, miksi, milloin)
- Suoritettu lisämyynti sulat, ilmastointi, akku ja renkaanpaikkasarja
- Tarjoa noutoa lokarikosta. (Yhteystiedot, auto etupihalle viesti mekaanikolle, sininen tasku) (3/2025)
- Jokaisen työmääräimen vasempaan yläkulmaan varattu aika ja oikeaan asiakkaan kanssa sovittu noutoajankohta. Merkintä myös Masterille kyseisiin kenttiin. (3/2025)
- Työmääräystä EI laitetaan mekaanikon ylämpään laatikkoon, jos se ei ole mekaanikon seuraava työ
- Aikataulun pitävyyden varmistus
- Allekirjoitus työmääräykselle
- Avoimien laadunparannus kamppanjoiden tarkastus
- DISS avaaminen, mikäli auton iän puolesta tarpeen

Korjaamolla

Vastuu mekaanikolla ja työnjohdolla

- Mekaanikko arvioi aikataulun toteutumisen aina uutta työtä vastaanottaessa. (3/2025)
 - o Jos aikataulu on mahdoton, välittömästi tieto työnjohtoon
- Mekaanikko vastaa työnjohdon informoinnista, jos työtä tehtäessä ilmenee aikataulua haastava ongelma
- Hallityönjohdon velvollisuus on delegoida asiakkaan kontaktointi, jos ei pysty hoitamaan
- Asiakasta informoitaessa muutoksista, on selvitettävä, aiheutuuko asiakkaalle muutoksesta ongelma (3/2025)
 - o Tarjotaan ratkaisuja, ei ongelmia

Asiakkaan pitäminen ajantasalla huollon / korjauksen ajan. Vastuu asiakkaalle luvatus noutoajan toteutumisesta on sillä, jolla on avaimet. Asiakasta informoidaan heti, jos sovittu aikataulu ei pidä. (3/2025)

Vianetsinnän lopputulemat:

Vastuu mekaanikolla ja työnjohdolla

- Vika paikallistettu ja korjattu, tai varattu uusi aika korjaukselle.
- Mekaanikko kirjaa tarkasti työmääräykselle vianetsinnän tulokset
- Mikäli asiakkaan reklamaatio todetaan ominaisuudeksi, asiakkaalle pitää olla esittää tekniset perusteet. (3/2025)
- Jos vian selvittäminen vaatii jatkotoimenpiteitä, niin:
 - o Asiakkaalle ilmoitus ja tehtäväksi dokumentoida vian esiintyminen
 - o Korjaamo jatkaa vian selvitystä teknisen tuen kanssa
 - o Mikäli tarvittavan osan saatavuus on heikko, seurataan osan saapumista
- Dokumentoidaan vianetsinnässä löydetty vika isommissa korjauksissa, voidaan näyttää asiakkaalle luovutusvaiheessa (3/2025)

(Korjaamolla kehitettävä seurantatapa, miten osia / teknistä tukea odottavat tapaukset muistetaan hoitaa ja asiakasta informoida: Excel seurattaville ja tiedotettaville töille, Outlookin kalenteri)

Valmistuminen ja laskutus

Vastuu mekaanikolla ja työnjohdolla

- Auto on oltava mekaanikolta valmiina 30 min ennen automasteriin kirjattua asiakkaan kanssa sovittua noutoaikaa (3/2025)
- Varmistetaan, että työn jälki vastaa merkkikorjaamon laatua (3/2025)
- **Soitettu** teksti työmääräimellä kertoo, että homma on luovutettu puhelimitse.
- Laskuttaessa työmääräin omiin nimiin
- Kaikki valmistuneet työt luovutetaan puhelimitse asiakkaalle laskuttajan toimesta. (3/2025)
 - o Kaikki ketkä saadaan tavoitettua --> lapulle merkintä soittoyrityksestä
 - o Soittamalla luovutettaessa pyritään tarjoamaan avainautomaattia aina ja pyydetty/ohjeistettava käyttämään maksulinkkiä.
- Pyritään ohjaamaan työt avainautomaattiin ja ohjeistamaan maksulinkin käytössä.
- Takuutöiden dokumentoinnin varmistaminen
- Jos tarvitsee uuden ajan korjaamolle, laskuttaja tekee avoimen työmääräyksen, mahdollisuuksien mukaan varaa myös alustavan ajan. (3/2025) Pitää sisällään:
 - o Viimeiset asiakastiedot
 - o Milloin tutkittu ja alkuperäinen asiakasreklamaatio
 - o Työvaiheet
 - o Osien hinnat
 - o Osien saatavuus
 - o Tarvittavan ajan korjaamolla

Luovutus

Vastuu työn luovuttajalla

- Tiedustellaan asiakkaan tyytyväisyyttä huoltoprosessista (3/2025)
 - o Tämä yksi seurantamenetelmä
- Toteutuneiden toimenpiteiden läpikäynti
 - o Jos asiakkaalle jo soitettu, ei käydä asiakkaan kanssa asiaa uudestaan tiskillä läpi
- Tarvittaessa kerrotaan asiakkaalle seuraavan huollon ajankohta / sisältö (?)

Mekaanikon muistilista, oli työ mikä tahansa

Vastuu mekaanikolla

Asiakkaan pitäminen ajan tasalla huollon / korjauksen ajan. Vastuu asiakkaalle luvutun noutoajan toteutumisesta on sillä, jolla on avaimet. Työnjohtoa informoidaan heti, jos sovittu aikataulu ei pidä, tai tulee työhön liittyviä kysymyksiä. (3/2025)

1. Auton suojaus
2. Nopea työmääräyksen aikataulun arviointi. Ilmoitus heti hallityönjohtoon, mikäli aikataulu ei toteutumassa (3/2025)
3. Tarkasta auto vauriot, kirjaa ne työmääräykselle ja ota yleiskuva autosta
4. Kilometrilukeman kirjaus työmääräykselle
5. Huoltojen ajankohtaisuuden tarkastaminen ja kirjaaminen/ilmoittaminen. Tarkastushuollon ja öljynvaihdon ajankohtaisuuden kirjaus työmääräykselle lisämyynti mahdollisuutena yli 5 autoissa.
6. Silmällä havaittavasta viasta dokumentaatio videolla, jossa näkyy auton rekisterinumero/valmistenumero ja kyseessä oleva vika.
7. Sähkövioissa ja sähkökomponenteissa olevissa vioissa otettava aina protokolla. Ohjatun vianetsinnän tekeminen loppuun saakka, jos se on mahdollista. Myös tapauksissa missä ei ole vikakoodia tallentunut on tarkastettava, onko komponentille toiminnan tarkastusta ohjatussa vianetsinnässä
8. Suoritetut työt tehdään huolellisesti ja työohjeiden mukaisesti (3/2025)
9. Takuutöissä osan valmistajatunnus kuvattava työmääräykselle. Dokumentointi.
10. Kirjaa työmääräykselle tarkasti, mitä olet korjauksessa tehnyt (tarkastukset, irrotukset, kiinnitykset)
11. Korjauksessa havaittujen huomioiden kirjaus työmääräykselle. HUOM! Tee uusi jobi "Huollossa havaittu:" jonka alle kirjataan tekstiriveinä huomiot.
12. Lopetuskilometrit. HUOM! Varmista vähintään 3 km koeajo (ei koske pienimpiä töitä, esim. Renkaanvaihdot, polttimonvaihdot, sulkien vaihdot, jne.)