

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Autotekniikka

2014

Anniina Pohjonen

# UUSINTAKÄYNNIT MERKKIKORJAAMOLLA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Anniina Pohjonen

## UUSINTAKÄYNNIT MERKKIKORJAAMOLLA

Ammattitaitoinen ja luotettava kuva autokorjaamosta on tärkeää sen menestykselle. Sen syntyminen edellyttää asiakastyytyväisyyttä, jota seurataan erilaisin menetelmin autoalan yrityksissä. Merkittävä tekijä hyvään asiakastyytyväisyyteen on se, että asiakas on tyytyväinen korjaamon toimintaan ja sen palveluihin. Korjaamolle tulo ei aina ole asiakkaalle positiivinen asia, vaan useimmiten se tarkoittaa rahan menoa ja ajanhukkaa. Pahinta asiakkaan kannalta on jos tehty korjaus ei olekaan poistanut vikaa, jonka takia auto on tuotu korjaamolle vaan tarvitaan uusintakäynti vian poistamiseksi.

Työskenneltyäni Autotalo Laakkosella Hämeenlinnassa työnjohtajana huomasin miten tärkeää heille on asiakastyytyväisyys ja siihen panostaminen. Keräsin kesän ajalta mahdollisimman monista uusintakäynneistä tietoa. Opinnäytetyöni tavoitteena oli saada uusintakäyntien syyt selville, sekä löytää mahdollisuus vähentää niiden määrää, koska niillä on iso merkitys merkkikorjaamon maineeseen ja koska ne aiheuttavat lisäkustannuksia yritykselle.

Suurimmaksi uusintakäyntien aiheuttajaksi selvisi asentajan työvirhe sekä varaosien puute. Uusintakäyntien vähentämiseksi työntekijöitä tulisi motivoida huolellisuuteen, mutta myös tehokkuuteen. Varaosien tilaukset pitäisi tehdä ajoissa, jotta osien puutteellisuus ei aiheuttaisi uusia korjaamokäyntejä. Asentajien työvirheiden välttämiseksi tulisi varata riittävä aika korjaustoimenpiteisiin sekä koeajoon.

### ASIASANAT:

Merkkiliike, uusintakäynti, asiakastyytyväisyys, huolto, korjaamo

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation engineering| Automotive technology

2014| 26

Instructor: Markku Ikonen

Anniina Pohjonen

## RETURN VISITS AT A BRAND WORKSHOP

A professional and reliable image is important for a company operating in the automobile business to be successful. It requires customer satisfaction, which is monitored through a variety of methods in the company. An important factor to good customer satisfaction is the fact that the customer is satisfied with the workshop activities and services. To visit the workshop in the first place is not always a positive thing from the customer's point of view mainly because it most often means spending of money and waste of time. The worst case from the customer's perspective is a repair that does not eliminate the problem, and the vehicle has to be brought to the workshop again.

The aim of this study was to determine the causes of the return visits as well as to find ways to reduce the number of them. The return visits play a great role in the reputation of the workshop but also result in additional costs. Information from a range of different return visits was gathered in Laakkonen Hämeenlinna Workshop during May to September 2013.

The most significant reason for call-backs appeared to be mistakes by the mechanic but also lack of spare parts. To reduce the number of call-backs the workers should be motivated to be professional and accurate. Spare part orders should be made in time so that the lack of parts would not result in repeated visits to the repair shop. In order to avoid mistakes made by the mechanics sufficient time should be reserved for the repairs as well as for a test run.

KEYWORDS:

Customer satisfaction, return visit, service, repair

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2 LAAKKONEN AUTOALAN YRITYKSENÄ</b>	<b>6</b>
2.1 Karjalaiset kauppamiehet	6
2.2 Laakkonen Oy ja Veljekset Laakkonen Oy	6
2.3 Autotalo Laakkonen Oy Hämeenlinna	6
<b>3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS</b>	<b>7</b>
<b>4 UUSINTAKÄYNNIT</b>	<b>8</b>
4.1 Uusintakäyntien yleisimmät syyt	8
4.1.1 Asentajan työvirhe	9
4.1.2 Varaosien puute	9
4.1.3 Työnjohtajan virhe	10
4.1.4 Maahantuojan vastaantulo	10
4.1.5 Kommunikointipuute	11
4.2 Uusintakäyntien epäkohtia	11
<b>5 UUSINTAKÄYNNISTÄ JOHTUVAT KUSTANNUKSET</b>	<b>13</b>
<b>6 UUSINTAKÄYNNIN MERKITYS ASIAKKAALLE</b>	<b>14</b>
6.1 Palautteen antaminen	14
<b>7 KENEN VASTUU</b>	<b>16</b>
7.1 Tiedon kulku ja prosessi	16
7.2 Työntekijän motiivit	17
<b>8 KORJAAMON TAKUU</b>	<b>19</b>
<b>9 UUSINTAKÄYNNIT NELJÄN KUUKAUDEN AIKANA</b>	<b>20</b>
<b>10 TOIMENPIDE-EHDOTUKSIA UUSINTAKÄYNTIEN VÄHENTÄMISEKSI</b>	<b>23</b>
<b>11 YHTEENVETO</b>	<b>25</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>26</b>

# 1 JOHDANTO

Yrityksen tulee ansaita asiakkaiden luottamus, sitä edellyttää jatkuva asiakastyytyväisyyden tarkkailu. Tavoitteena on pitää asiakastyytyväisyysprosentit mahdollisimman korkealla, koska se kertoo yrityksen menestyksestä. Tyytyväiset asiakkaat luovat yritykselle myös tulevaisuutta. Siksi merkkikorjaamon palvelun ja työn pitää olla huippulaatua, jotta asiakkaiden odotukset pystyttäisiin aina täyttämään sekä parhaimmassa tapauksessa ylittämään. (Asiakastyytyväisyys 2014.)

Yrityksien välisessä kilpailutilanteessa asiakastyytyväisyys on isossa roolissa, koska siinä on mahdollisuus nousta toista paremmaksi panostettaessa asiakkaiden toiveisiin. Pitkä-aikaiset asiakkaat ovat tärkeitä ja heidän positiiviset kokemuksensa ovat tehokasta, että myös ilmaista markkinointia yritykselle. (Asiakastyytyväisyys 2014.)

On selvää, että asiakkaiden tyytyväisyys laskee uusintakäyntilukumäärien kasvaessa. Samalla asiakasuskollisuusindeksi huononee. Näin ollen on tärkeää, että uusintakäyntien lukumäärä olisi korjaamalla mahdollisimman pieni. Tämä opinnäytetyö käsittelee Audi- ja Volkswagen -merkkisten autojen uusintakäyntejä. Kiinnostuin tästä aiheesta huomattuani, kuinka vahvasti asiakkaat reagoivat epäonnistuneisiin korjaamokäynteihin.

Uusintakäyntien aiheutuminen on haitallinen ongelma sekä niillä on suuri vaikutus koko korjaamon toimintaan ja asiakaskuntaan unohtamatta taloudellisia menetyksiä. Tavoitteena onkin, että uusintakäyntiprosentti pysyisi alle kuuden yksikön. Tämän työn tarkoituksena on selvittää uusintakäyntien syitä neljän kuukauden ajanjaksolla, löytää ratkaisuja määrän vähentämiseksi ja asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

## 2 LAAKKONEN AUTOALAN YRITYKSENÄ

### 2.1 Karjalaiset kauppamiehet

Karjalaiset ovat perinteisesti yritteliästä ja kaupankäynnistä innostunutta väkeä. Tauno Laakkonen (synt. 1896) perusti oman menestyksellisen puutavara-liikkeen jo 1925. Tauno tunnettiin koko maakunnassa ja laajalti sen ulkopuolellakin taitavana, luotettavana ja myös muut ihmiset huomioon ottavana liikemiehenä. Vuonna 1960 Tauno ja Reino Laakkonen perustivat autoliikkeen. Tauno kuitenkin menehtyi jo saman vuoden heinäkuussa. Tänä päivänä Veljekset Laakkonen on suomalaisittain mahtavan kokoinen perheyhtiö. (Karjalaiset kauppamiehet 2005.)

### 2.2 Laakkonen Oy ja Veljekset Laakkonen Oy

Laakkonen Oy:llä ja Veljekset Laakkonen Oy:llä on Suomessa yhteensä 31 toimipistettä 20 eri paikkakunnalla. Koko konserni työllistää suoraan lähes 1400 henkilöä ja liikevaihto oli vuoden 2012 lopussa päättyneellä tilikaudella noin 0,5 miljardia €. Vuosittain Laakkonen-konserni tekee lähes 36 000 onnistunutta autokauppaa ja merkkihuollot hoitavat vuosittain yli 250 000 huoltokäyntiä. Laakkonen edustaa 19 automerkkiä, jotka ovat Audi, BMW, Dacia, Ford, Hyundai, Kia, Land Rover, Mazda, MINI, Nissan, Opel, Peugeot, Renault, Seat, Skoda, Subaru Suzuki ja Volkswagen. (Autotalo Laakkonen 2014.)

### 2.3 Autotalo Laakkonen Oy Hämeenlinna

Autotalo Laakkonen Oy Hämeenlinna keskittyy kolmeen automerkkiin, jotka ovat Audi, Volkswagen ja Seat. Huollon työnjohdossa toimii viisi henkilöä ja korjaamon puolella kaksikymmentä asentajaa. Laakkosen menestyksen avaintekijöinä ovat asiakassuhteisiin panostaminen, työntekijöiden arvostaminen ja heidän ammattitaitonsa jatkuva kehittäminen. (Autotalo Laakkonen 2014.)

### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Merkkikorjaamon asiakkailla on korkeat palveluodotukset asiakaspalvelusta sekä työnlaadusta. Niinpä yrityksen tavoitteena onkin pyrkiä vastaamaan asiakkaiden odotuksiin parhaalla mahdollisella tavalla. Seuraamalla asiakastyytyväisyyttä yritys saa selville onko toimintatavoissa parannettavaa, joka on tärkeää kilpailun kannalta. Asiakastyytyväisyyteen panostaminen on tärkeää, jotta korjaamo voi säilyttää asiakaskuntansa ja saada aikaan uusia asiakassuhteita. (Asiakastyytyväisyys 2014.)

Asiakastyytyväisyyttä tarkkaillaan asiakaspalautekyselyiden avulla. Autotalo Laakkosella käytössä on CSS (Customer Satisfaction Survey), joka on asiakastyytyväisyystutkimusohjelmisto, jolla voidaan seurata korjaamon asiakastyytyväisyyttä pidemmällä aikavälillä. Se sisältää tietoa asiakkaista ja syistä, miksi auto on tullut korjaamolle. Ohjelmasta näkee tyytyväisyysprosentit eri korjaamon prosessien osa-alueilla. Sen avulla saadaan tietoa mitä osa-alueita tulisi kehittää. Maahantuoja seuraa myös toimipisteiden asiakastyytyväisyyttä CSS-järjestelmän avulla. Tulosten pysyessä sallituissa rajoissa maahantuoja ei joudu puuttumaan yrityksen toimintaan. (VV-Auto Group Oy 2013.)

Asiakasuskollisuudella tarkoitetaan sitä, kuinka samat asiakkaat käyttävät yhä uudelleen saman yrityksen palveluja, koska ovat olleet asiakaspalveluun sekä laatutasoon tyytyväisiä. Asiakasuskollisuutta seurataan myös tyytyväisyyskyselyn avulla ja itse uskollisuusindeksi on nähtävänä yrityksen CSS-järjestelmästä. Uskolliset asiakkaat ovat tärkeää markkinointia yritykselle, koska positiivisia kokemuksia jaetaan muille ja sitä kautta korjaamo saa näkyvyyttä.

Asiakastyytyväisyyden parantamiseksi Laakkosella panostetaan erityisesti jokaisen uuden työntekijän yritykseen perehdyttämiseen. Tarkoituksena onkin, että yhteinen toimintatapa näkyy jokaisessa toimipisteessä, se antaa asiakkaalle ammattitaitoisen kuvan yrityksen henkilökunnasta sekä palvelusta.

## 4 UUSINTAKÄYNNIT

Korjaamokäynnin onnistuminen on tärkeää asiakkaan tyytyväisyyden kannalta. Se edellyttää huoltoprosessin toimivuutta jokaisella eri osa-alueella. Asiakkaan ensimmäinen kontakti korjaamolle on ajanvaraus, joka voi tapahtua puhelimitse tai henkilökohtaisesti työnjohtajan kanssa. Sen jälkeen työ valmistellaan tulevaa huoltokäyntiä varten, jotta työn vastaanotto sujuisi moitteetta. Ajoneuvon saapuessa korjaamolle se otetaan työn alle. Huolellinen ja ohjeiden mukaan tehty huolto on edellytys korkea tasoiselle työnlaadulle.

Työn valmistuttua tarkistetaan ajoneuvon luovutusta varten asiakastilaus sekä, että kaikki sovitut korjaukset on tehty. Näin voidaan valvoa työnlaatua heti sen suorittamisen jälkeen. Ajoneuvon luovutuksessa asiakkaalle selitetään kaikki tehdyt työt ja mistä lasku koostuu. Jälkiseurannan avulla saadaan selville kuinka asiakas on kokenut korjaamokäynnin onnistuneen hänelle lähetetyn palautekyselyn avulla.

Huoltoprosessin eri vaiheissa epäonnistuminen voi koitua asiakkaalle uusintakäynniksi korjaamolle. Uusintakäynnillä tarkoitetaan tilannetta, jossa aiemmin korjattu vika ei ole korjaantunut ja asiakas joutuu tuomaan autonsa korjaamolle uudestaan. Uusintakäynti merkitsee yritykselle taloudellisia menetyksiä, ajanhukkaa sekä asiakastyytyväisyyden laskemista ja jopa asiakkaiden menettämistä.

### 4.1 Uusintakäyntien yleisimmät syyt

Uusintakäyntejä aiheutuu monista eri syistä, joista yleisimpiä ovat asennusvirhe, puutteellinen tutkinta tai väärä diagnoosi. Myös varaosien puute tai niiden jääminen jälkitoimitukseen ja maahantuonnin osallistumisen korjaamisen kustannuksiin eli niin sanotun vastaantulon (GoodWill eli GW) tarkistamattomuus aiheuttavat uusintakäyntejä. Jokaiseen uusintakäyntiin liittyy myös usein kommunikaation puutetta eri huoltoprosessin osa-alueiden välillä.



#### 4.1.1 Asentajan työvirhe

Asentaja voi tehdä työssään virheitä kuten kuka tahansa muukin työntekijä. Kokemattomuus, motivaation tai ajan puute voivat aiheuttaa työskentelyvirheitä. Ne voivat olla esimerkiksi vian syyn väärä diagnosointi tai väärän osan vaihtaminen. Myös työnjohtajan painostus kiireellisissä töissä saattaa hermostuttaa asentajaa ja aiheuttaa virheitä asentajan työssä. Monesti myös lisätyöt saattavat sekoittaa työn tekoa, jos niiden takia täytyy keskeyttää meneillään oleva työ.

Usein asiakkaan vian kuvaus voi liittyä autosta ajamisen aikana kuuluvaan ylimääräiseen ääneen. Puutteellisesti varattu aika koeajolle ei välttämättä ehdi paljastaa vikaa asentajalle, vaan vika jää korjaamatta tai tulee vain osittain korjatuksi. Tämä aiheuttaa uuden korjaamokäynnin asiakkaalle.

#### 4.1.2 Varaosien puute

Varaosamyyjän huolimattomuus voi koitua uusintakäynnin syyksi, jos varaosat on unohdettu tilata tai tilaus on tehty liian myöhään. Varaosamyyjä voi myös erehdyksessä tilata väärän osan. Työnjohtajalla eli huoltoneuvojalla on vastuu työmääräyksestä, sekä siihen kirjaamastaan vian kuvauksesta. Sen perusteella voidaan tehdä väärä johtopäätös osien tarpeesta sekä jossain tapauksessa se voi johtaa väärin osien tilaukseen.

Vian määrittäminen tekee asentaja ja sen perusteella osat tilataan. Jos näiden kolmen osapuolen välillä kommunikaatio ei toimi, se voi useassa tapauksessa aiheuttaa uusintakäynnin. Myös ulkopuoliset tekijät, kuten kuljetusten viivästyminen tai lähetyksen puuttuminen kokonaan aiheuttaa ongelmia. Tilanne on hankala, jos varaosat on tilattu liian myöhään ja on laskettu, että ne saapuvat samana päivänä, kun auto tulee huoltoon.

Varaosien joutuminen jälkitoimitukseen auton jo ollessa korjaamalla aiheuttaa melkein väistämättä uuden korjaamokäynnin. Auton ollessa muuten ajokunnossa se on annettava asiakkaalle takaisin ajoon osan odotuksen ajaksi, jos hän niin toivoo, eikä hän halua ajaa huollon sijaisautolla. Varaosamyyn onkin tiedettävä tarkasti osan saapumispäivä, jotta työnjohtaja pystyy varaamaan autolle uuden korjausajan.

#### 4.1.3 Työnjohtajan virhe

Työnjohtajan virheet johtuvat usein kiireessä tehdyistä huolimattomuusvirheistä tai kokemattomuudesta. Virheellinen ajanvaraus voi aiheuttaa suuria ongelmia korjaamon toiminnassa, sekä ylimääräiset työt, joille ei ole varattu aikaa vaan ne on luvattu tehdä asiakkaalle päivän mittaan, aiheuttavat kiirettä asentajille, jos kalenteri on täynnä. Virheellisesti täytetty työmääräys voi johtaa epäselvyyksiin varaosamyyn tilauksissa ja asentajan työn teossa. Lisätöiden kirjaaminen työmääräykseen vaatii myös huolellisuutta, jotta oikeat työt tehdään ja niihin tarvittavat osat ovat saatavilla.

#### 4.1.4 Maahantuojan vastaanotto

Maahantuojan Goodwill -järjestelmä on kehitetty asiakastyytyvyyden parantamiseksi. Riippuen ajoneuvoon tulleesta viasta, iästä ja sen kilometreistä, voidaan hakea kustannuksiin vastaanottoa maahantuonnin puolelta, jos uuden auton takuu on mennyt umpeen. Kun kyseessä on epäselvä tapaus, pitää tarkistaa Goodwill -kyselyllä auton maahantuonnista, onko saatavilla vastaanottoa korjaukselle tai varaosille.

Asiakkaan tuodessa ajoneuvonsa korjaamolle ongelmia aiheutuu, jos maahantuonnin vastaantulon aikaansaamaa hyötyä ei saada ajoneuvon vian ilmetessä käyttöön. Tästä syystä asiakas voi jättää autonsa korjaamatta, vaikka se oikeutaisi todellisuudessa osittaiseen tai täyteen maahantuonnin vastaantuloon. Näin ollen asiakas tulee myöhemmin takaisin korjaamolle saman vian takia. Esimerkiksi ongelman sijaitessa ajoneuvon EGR- järjestelmässä tai monitoimikytkimessä, ei välttämättä tee ajoneuvoa käyttökelvottomaksi, mutta joissakin tapauksissa niin saattaa käydä. Tästä syystä asiakkaan on pakko tulla korjaamolle uudestaan.

#### 4.1.5 Kommunikaation puute

Mahdolliset kommunikaatioepäselvyydet työnjohtajan, asentajan, varaosien tai korikorjaamon välillä ovat monesti yksi osasyys uusintakäynnille. Jos yrityksen sisäinen tiedonkulku ei toimi, se aiheuttaa ongelmia koko organisaatiolle. Työvirheiden määrä kasvaa luonnollisesti, kun tiedonsiirtymisessä on epäselvyyksiä.

#### 4.2 Uusintakäyntien epäkohtia

Ajanvarauksen yhteydessä asiakkaan antama viankuvaus ei usein ole kovin tarkka. Näin ollen ajoneuville varataan aika vian määrittämiseen. Ilman vian syytä on vaikea ennakoita tarvittavat osat. Syyn selvittyä korjaukselle täytyy varata uusi korjaamokäynti. Joskus asiakas saattaa käsittää kyseessä olevan korjaamokäynnin uusintakäyntinä, mikä ei kuitenkaan pidä paikkaansa. Tältä voitaisiin välttyä painottamalla asiakkaalle selvästi, että varsinainen korjaus tapahtuu vianmäärittämisen jälkeen eri korjaamokäynnillä.

Mitä uudempaan autokantaan siirrytään, sitä enemmän autoissa on sähkölaitteita ja sen myötä myös enemmän mahdollisia vikoja. Osaltaan vian haku on helpottunut, koska voidaan käyttää apuna erilaisia laitteita, jotka kertovat vian sijainnin. Tästä huolimatta asiakkaan auton kojetaulussa palava häiriövalo voi kertoa monesta eri viasta. Joskus on käynyt niin, että asiakkaan auto on juuri huollettu ja uusi osa vaihdettu, mutta lyhyen ajan kuluttua häiriövalo syttyy uudestaan. Se antaa asiakkaalle käsityksen, että kyseessä olisi jälleen sama vika. Jos kyseessä on kuitenkin eri vika, asiakkaalle on hankala selvittää, ettei kyseessä ole saman asian korjaus, eivätkä kustannukset kuulu korjaamon maksettavaksi.

## 5 UUSINTAKÄYNNNEISTÄ JOHTUVAT KUSTANNUKSET

Uusintakäynti on aina taloudellinen menetys itse yritykselle ja myös asiakkaalle. Kaikkia uusintakäyntien aiheuttamia kustannuksia ei saada selville, koska esimerkiksi asiakasuskollisuuden rahallista arvoa on vaikea mitata. Pitkäaikaiset asiakkaat ovat tärkeitä yritykselle, koska monet jopa ostavat autonsa aina samasta paikasta. Korjaamon tehdessä virheitä saattaa automyynninkin luotettavuus kärsiä ja näin ollen tällaisten asiakkaiden menetys on iso asia.

Rahallisia menetyksiä yritykselle tulee, kun ajatellaan korjauskustannuksia, ylimääräistä sijaisajoneuvon käyttöä, sekä palkkakustannuksia. Asentajien käyttämä aika uudelleenkorjaamiseen on kallista, koska asiakasta ei voida veloittaa kyseisestä työstä. Tuottavuus laskee, koska kaikkea aikaa ei pystytä käyttämään tuottavaan työhön. Asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi korjaamon tulee hyvittää jo maksetuista laskuista osa tai kaikki asiakkaalle. Asiakkaallekin koituu matkakustannuksia ja ajanhukkaa korjaamokäynnistä, jos korjaamo ei nouda ja palauta autoa asiakkaalle suoraan.

## 6 UUSINTAKÄYNNIN MERKITYS ASIAKKAALLE

Asiakkaalle uusintakäynti on ikävä asia. Oletuksena tietenkin on, että autoon juuri tehdyt korjaukset ovat poistaneet kyseisen vian, jonka takia auto on tuotu korjaamolle. Työstä veloitettu hinta on myös takuuna tehdystä työstä. Jo itsessään korjaamolle ajan varaaminen ja auton tuominen voi olla kiireiselle asiakkaalle iso muutos normaaliin arkipäivään ja se vaatii järjestelyjä. Vian ilmetessä uudelleen asiakas joutuu tekemään samat toimenpiteet sekä järjestelemään asiansa niin, että edes pääsee tuomaan autonsa korjaamolle.

Huoltoaikaa ei välttämättä saada nopeasti, jos korjaamolle on pitkät jonot. Kustannuksia tulee lisää, koska polttoainetta kuluu riippuen matkan pituudesta korjaamolle. Myös mahdollisen sijaisauton saaminen on toisinaan epävarmaa. Asiakkaan luottamus yritystä kohtaan kärsii, sekä mahdollisesti ensi kerralla auto viedään toiselle korjaamolle. Voi jopa olla, että asiasta puhutaan tuttujen kesken ja korjaamo menettää mainettaan.

### 6.1 Palautteen antaminen

Joka korjaamokäynnin jälkeen, kun asiakas on maksanut laskun yritykselle, hänelle lähetään tyytyväisyyskysely tekstiviestinä tai sähköpostina. Asiakas voi antaa palautetta saamastaan palvelusta ja tehdystä työnlaadusta kustannuksiin nähden.

Palautekyselyssä asiakkaalta kysytään myös, suositteleeko hän korjaamoa muille, jatkaako hän korjaamon käyttöä, onko hänelle selvitetty tarpeelliset työt niin, että hän on ne ymmärtänyt, oliko huollon henkilökunta ammattitaitoista, vastattiinko huoliin ja toiveisiin, tarjottiinko vaihtoehtoja kuljetusmahdollisuutta, selvitettiinkö lasku hänelle riittävän hyvin, kerrottiinkö ennen työn tekemistä hinta-arvio korjauksesta, vastasiko lasku annettua hinta-arviota, valmistuiko auto sovittuna aikana, oliko huollon kesto sopiva, sekä yleistä tyytyväisyyttä korjaamokäyntiin. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kirjoittaa vapaa palaute kyselyn loppuun. Tässä on siitä yksi esimerkki:

”Mitä korjaamonne olisi voinut tehdä paremmin? Aluksi oli sovittu, että vaihdetaan tuulilasi, mutta sitä ei ollut tilattu. Jouduin viemään auton uudestaan ja se oli siellä 2 päivää. Ensimmäisen huoltoreissun jälkeen autossa olivat tuulilasinpyyhkimet ja varsi sisällä ja vaihtamatta. Kävin ilmoittamaan asiasta, niin asia hoidettiin tämän jälkeen saman tien. Alun perin oli myös sovittu, että saisin vara-auton. Sille ei ollut tarvetta, mutta sitä ei myöskään olisi ollut tarjolla.” (VV-Auto Group Oy 2013.)

Kyseisen auton kanssa tehtiin monia virheitä. Kommunikaatio korjaamon ja korikorjaamon välillä ei toiminut riittävän hyvin ja uutta tuulilasia ei ollut tilattu. Huollon asentaja oli unohtanut vaihtaa uudet pyyhkijänsulat autoon, eikä myöskään tarjottua sijaisajoneuvoa olisi ollut asiakkaalle tarjolla.

## 7 KENEN VASTUU

Uusintakäyntien vastuu riippuu tapauksesta. Työnjohdolla, mekaanikolla, korjaamolla tai varaosamyyjillä voi olla vastuu uusintakäynnin syystä. Toisinaan monesti syy voi johtua yrityksen sisällä puutteellisesta kommunikaatiosta. Usein syynä on joidenkin edellä mainittujen asioiden summa.

### 7.1 Tiedon kulku ja prosessi

Huoltoprosessi lähtee käyntiin asiakkaan ajanvarauksella. Työnjohtajan kanssa sovitaan sopiva ajankohta korjaukselle. Ajanvarauksen yhteydessä työnjohtaja tarkistaa ajoneuvon ja asiakkaan tiedot sekä listaa tarvittavat toimenpiteet työmääräykseen. Lisätöiden kirjoittaminen on tärkeää, jotta varaosamyyjät voivat ennakoida tarvittavat osat ja asentaja tietää mitä töitä tulee huollossa suorittaa. Työmääräyksen valmistuttua varaosamyyjän tehtäviin kuuluu oikeiden osien tilaus sekä tilauksien seuranta. Varaosien tilauksessa tulisi olla huolellinen, koska jos tilataan väärä osa, siitä koituu väistämättä uusintakäynti. Osien ennakkointi on myös tärkeä osa korjausprosessia ja osien puute on iso ongelma.

Asiakkaan tuodessa ajoneuvonsa huoltoon hoitaa työnjohtaja työnvastaanoton. Ennakkotarkastuksen tekeminen asiakkaan halutessa on myös tärkeä osa korjaamokäyntiä ja vaatii työnjohtajalta huolellisuutta. Siinä tarkastetaan asiakkaan auto listan mukaan ja kerrotaan samalla asiakkaalle auton rakenteesta. Tällainen mahdollisuus tarjotaan vain Audilla. Jo huolellinen ennakkotarkastuksen tekeminen helpottaa esimerkiksi asentajan työtä ja antaa asiakkaalle luotettavan kuvan ammattitaidosta.

Työn mentyä asentajalle hän kirjaa järjestelmälle aloittaneensa työn leimauksen avulla. Näin ilmoitetaan muille, missä kohdassa huoltoa ollaan ja kuinka kauan työ on kestänyt. Joskus asentaja ei muista leimata itseään järjestelmään, ja työnjohtajan on tarkistettava onko asentaja aloittanut työn. Tämä vie ylimääräistä aikaa. Jos huoltokäynnin yhteydessä ilmenee uusia vikoja, asentajan tulisi ilmoittaa niistä työnjohtajalle ja tämän asiakkaalle.



Jos tarvittavat osat ovat varastossa ja korjaus pystytään suorittamaan aikataulussa, asiakkaan luvalla vaihdetaan rikkoutuneet osat. Asiakkaalta pitää kysyä lupa aina ennen osien vaihtamista. Muutoin tilanne voi aiheuttaa negatiivista palautetta.

Jälkitoimitukseen jääneiden osien toimitusaikaa tulee varaosamyynnin seurata, jotta työnjohtaja voi varata uuden korjaus ajankohdan tarkasti, aiheuttamatta turhaa korjaamokäyntiä asiakkaalle.

Huollon edetessä työnjohtajan on tärkeää kommunikoida asentajan kanssa, missä vaiheessa työ etenee, jotta pysytään aikataulussa. Työn valmistuessa työnjohtaja ilmoittaa asiakkaalle, että auto on noudettavissa. Korjaamokäynnin lopuksi auto luovutetaan asiakkaalle ja hyvän asiakaspalvelun lisäksi työnjohtaja selvittää ajoneuvoon tehdyt toimenpiteet sekä niistä aiheutuvan laskun.

Korikorjaamalla hoidetaan ajoneuvoon tulleet ulkoiset viat sekä ollaan yhteydessä kolaritilanteissa vakuutusyhtiöön. Hämeenlinnan Laakkosen korikorjaamo toimii erittäin itsenäisesti, mikä aiheutti välillä informaatiokatkoksia. Tarpeellista ohjeistusta tarvittiin myös yrityksen eri toimitilojen sijaintitietoihin, kun asiakas tuli kysymään ajoneuvoaan koskevia asioita huollon puolelta piti hänet ohjata rakennuksen toiseen päähän. Ajoneuvon huollon ajanvarausta vaikeutti myös se, jos autoon tarvittiin korikorjausta. Asiakkaan tarvitsi erikseen sopia molempien osapuolien kanssa korjauksesta sekä auton huollosta. Sen johdosta oli ongelmia esimerkiksi siinä kumpi ottaa ajoneuvon ensin työn alle.

## 7.2 Työntekijän motiivit

Työn laatuun vaikuttaa työntekijän motivaatio ja sitä tulisikin parantaa kaikin mahdollisin keinoin. Laakkosella on käytössä huollon työnjohtajille sidotut bonukset, jotka saadaan kyseisen kuukauden palkan lisänä, jos kuukauden asiakastytyväisyysprosentti on tarpeeksi hyvä. Sen tulisi motivoida noudattamaan Laakkosen toimintatavan mukaisia työtapoja sekä ammattimaista asiakaspalvelua.

Asentajilla bonus määräytyy työhön käytetyn ajan mukaan. Työt tulisi suorittaa annettuja ohjeaikoja nopeammin, sekä töitä pitäisi olla koko ajan tarjolla, jotta bonuksia olisi mahdollista saada. Tämä myös saattaa aiheuttaa huolimattomuusvirheitä ja vääriä diagnooseja, koska pyritään saamaan työt mahdollisimman nopeasti tehtyä, eikä kiinnitetä niin paljon huomiota työn laatuun, sekä huolellisuuteen. Tällä tavalla toimiva bonusjärjestelmä ei ainakaan nykyisellään lisää asiakastyytyvyyttä ja sen muuttamista kannattaisi harkita.

## 8 KORJAAMON TAKUU

Korjaamo antaa työstään takuun, ellei työtilauksessa muuta ilmoiteta. Se on voimassa kuusi kuukautta työn valmistuspäivästä lukien tai seuraavan 15 000 ajokilometrin ajan. Takuu koskee myös korjaamon käyttämän alihankkijan työtä ja tämän hankkimia varaosia ja tarvikkeita. Korjaamo sitoutuu takuun voimassaoloaikana omalla kustannuksellaan korjaamaan työssään, hankkimissaan varaosissa ja tarvikkeissa ilmenevät virheet. Takuu ei kata säätöjä eikä työn kohteen normaalia kulumista. Takuu ei kata myöskään asiakkaan hankkimia varaosia niiden asennusta lukuun ottamatta eikä väliaikaista korjausta, joka tehdään asiakkaan vaatimuksesta hyvää korjaustapaa noudattamatta. (Autoalan keskusliitto 2007.)

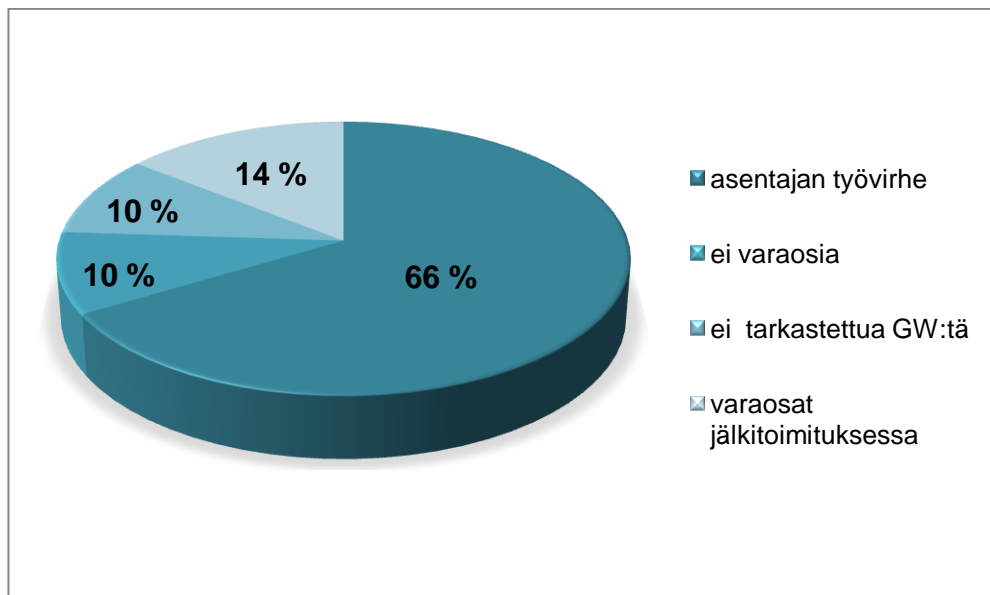
Takuu ei ole voimassa, jos korjaamo saattaa todennäköiseksi, että virhe johtuu asiakkaan puolella olevasta syystä, kuten ajoneuvon tai muun työkohteen vääränlaisesta käsittelystä, tapaturmasta tai ulkopuolisen aiheuttamasta vauriosta, tai siitä, että asiakas on laiminlyönyt ajoneuvon asianmukaisen hoidon ja huoltamisen. Takuuehdoilla ei rajoiteta asiakkaalle kuluttajansuojalain mukaan kuuluvaa oikeutta vedota korjauksessa olevaan virheeseen. (Autoalan keskusliitto 2007.)

Autotalo Laakkosella takuuehdot on muutettu kaksivuotisiksi ilman kilometrirajoitusta, siitä päivästä lähtien, kun työ on suoritettu. Se kattaa työstä, varaosasta tai tarvikkeista aiheutuvan virheen.

Audilla myös luvataan että, jos työtä ei pystytä suorittamaan korjaamon toiminnasta johtuvasta syystä ajanvarauksen yhteydessä yhdellä korjaamokäynnillä, asiakkaalle annetaan käyttöön veloitukseton Audi-sijaisauto uusintakäynnin ajaksi. Joissakin tapauksissa korjaustarpeen määrittäminen vaatii ennakkotarkastuksen yhteydessä tehtävän vikadiagnoosin tai varaosatilauksen, joka on osa korjausprosessia. Se ei oikeuta sijaisautoon varsinaisen korjauksen yhteydessä. (Audi-huoltopalvelut 2014.)

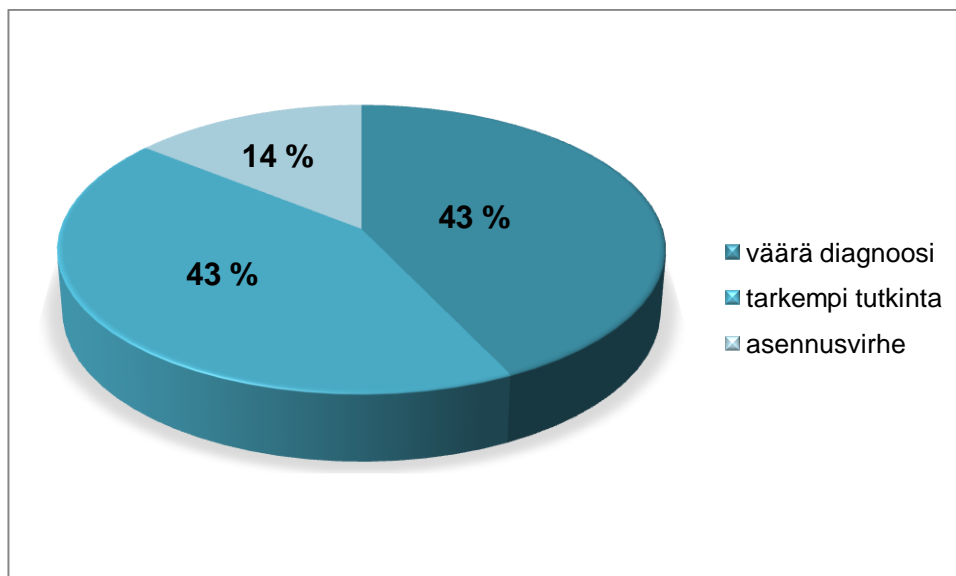
## 9 UUSINTAKÄYNNIT NELJÄN KUUKAUDEN AIKANA

Tuloksiin käytetty materiaali on saatu neljän kuukauden ajanjaksolta kerätyistä työmääräyksistä, joista nähdään korjauksen päivämäärä, auton merkki ja malli, vian kuvaus, sekä kyseisen ajoneuvon kanssa tehty virhe, joka on johtanut uusintakäyntiin. Tarkoituksena oli tutkia suurimpia syitä, jotka aiheuttavat huolto-prosessin aikana virheitä. Tapauksien mukaan suurimmaksi uusintakäyntien syyksi ilmeni asentajan työvirhe. Varaosien puute, sekä niiden jälkitoimitukseen jääminen oli myös yksi mittava aiheuttaja. Työnjohdon huolimattomuus, sekä kommunikaatio-ongelmat olivat osasyinä melkein jokaiseen uusintakäyntiin.



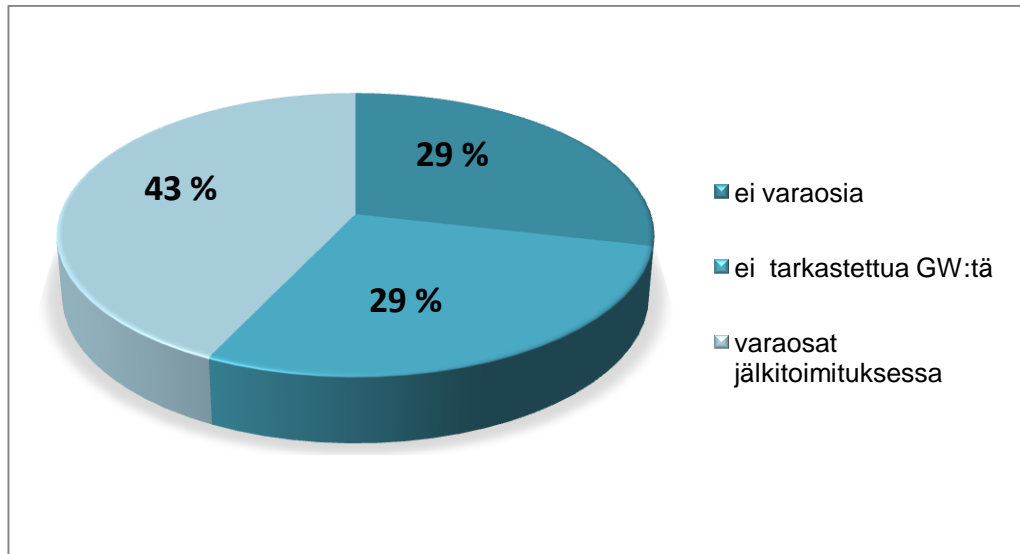
Kuva 1. Uusintakäyntien syitä tutkintakauden aikana

Kuvaan 1 on laskettu uusintakäyntien syiden suhteelliset osuudet prosentteina. Yllättävä havainto on, että yleisin syy (66 %) oli asentajan virhe. 10 % tapauksista syyn uusintakäyntiin aiheutti varaosien puute ja yhtä suuren osan aiheutti myös tarkastamaton maahantuojan vastaanotto (GW). Varaosia jouduttiin odottamaan jälkitoimituksesta 14 % tapauksista.



Kuva 2. Asentajan työvirheiden erottelu

Asentajan työvirheiden jaottelun kolme suurinta tekijää löytyivät ja yksi niistä on väärä diagnoosi, joka aiheutti 43 % uusintakäynneistä (kuva 2). Saman verran käyntejä (43 %) aiheutti myös vika, joka tarvitsi tarkempaa tutkintaa. Asennusvirheiden määräksi saatiin 14 % kokonaiskäyntien määrästä. Tarkempaa tutkintaa vaativissa tapauksissa ajan puute voi olla yksi tekijä, josta johtuen vikaa ei ole saatu selville. Ajan puute voi johtua työnjohtajan virheellisestä arvioinnista ajanvarauksessa. Myös liian monimutkaisen työtehtävän antaminen kokemattomalle asentajalle voi aiheuttaa sen, että vikaa ei pystytä paikallistamaan siihen varatussa ajassa. Monesti uusintakäynnille ei voida mieltää pelkästään yhtä aiheuttajaa vaan se on huoltoprosessin eri osa-alueiden puutteiden tulos.



Kuva 3. Uusintakäyntien muut aiheuttajat

Varaosien puute oli toinen iso tekijä uusintakäyntien syyksi, siitä 43 % johtui varaosien jäämisestä jälkitoimitukseen (kuva 3). Pelkkä varaosien puute aiheutti saman 29 % tapauksista kuin se, että tehtaan vastaanuloa (GW) ei ollut tarkistettu.

CSS -järjestelmän kautta laskettu uusintakäyntiprosentti sekä Audi- että Volkswagen-merkkisten autojen kohdalla oli 4,2 % helmikuu – elokuu aikavälillä vuonna 2013. Kyseinen järjestelmä ei usein kuitenkaan täysin pidä paikkaansa, koska vain osa korjaamolla käyneistä asiakkaista on vastannut CSS-kyselyyn. Tämän takia osa uusintakäynneistä ei välttämättä päädy järjestelmän tietokantaan.

## **10 TOIMENPIDE-EHDOTUKSIA UUSINTAKÄYNTIEN VÄHENTÄMISEKSI**

Suurimmaksi uusintakäyntien aiheuttajaksi selvisi työvirhe huoltoprosessin eri osa-alueilla. Huolimattomuus aiheutti niistä osan ja tämä johtuu ajan puutteesta. Näin ollen aika on yhteinen tekijä ongelmien aiheuttajana. Ajan puute ei välttämättä johdu aina virheellisestä ajanvarauksesta työnvastaanotossa. Työnjohtajan huolimattomuusvirheet taas johtuvat kiireestä, jos aikaa ei ole resurssien vähyyden takia tarpeeksi niin resursseja tulisi lisätä.

Asentajien työvirheiden välttämiseksi provisiopalkkajärjestelmän pitää olla kannustavampi huolelliseen työn tekoon. Töitä ollessa paljon tarjolla on ymmärrettävää, että järjestelmä tukee nopeaa työn suorittamista. Tässä tapauksessa suurin uusintakäyntien aiheuttaja johtuu työn teon yhteydessä tehdyistä toistuvista virheistä, joten järjestelmää pitää muuttaa huolellisuutta kannustavaan.

Työnjohtajaa tulisi motivoida erityisesti ajanvarauksen yhteydessä siihen, että huoltotöihin varataan riittävästi aikaa, jotta asentajien kiireestä johtuvat huolimattomuus virheet vähenisivät ja vian löytymiseen olisi suurempi todennäköisyys. Asentajien vahvuudet ja eri osaamisalueet on tiedettävä, jotta työ menee oikealle asentajalle. Näin ollen on suurin mahdollisuus työn onnistumiseen.

Työn vastaanotossa työnjohtajan tulisi kertoa heti alussa työn kuvaus tarpeeksi selvästi asiakkaalle, että väärinkäsityksiä ei syntyisi sen suhteen onko kyseessä uusintakäynti vai ennalta suunniteltu korjauskäynti aikaisemmin suoritettun diagnosikäynnin jälkeen.

Varaosien tilaamisen ennakointiin tulisi panostaa mikä vaatii työnjohtajalta ammattitaitoa sekä kokemusta. Ongelmana on kuitenkin se, että etukäteen tilatut osat saattavat jäädä käyttämättä ja päätyä varastoon, jolloin ne eivät tuo yritykselle tulosta. Moitteeton kommunikaatio varaosamyynnin ja työnjohtajan välillä on edellytys onnistuneelle varaosatilaukselle.

Uusintakäyntien haittavaikutuksia tulisi painottaa henkilökunnalle enemmän. Niillä on kuitenkin vaikutusta koko korjaamoon toimintaan ja työnjohtajien provi-siopalkkaan. Huolto-prosessin toimivuuden kannalta yrityksen sisäiseen tiedon-kulkuun tulisi kiinnittää huomiota. Viikkopalaveri-in pitä-ä varata enemmän ai-kaa ja käydä yhdessä tarkemmin tulevat työt läpi, sekä mietti-ä miten hankalim-mat tapaukset saadaan parhaiten ratkaistua.

Uusintakäyntien aiheuttajia tulisi tarkastella isommassa mittakaavassa, jotta saataisiin tietoja pidemmältä aikaväliltä ja tulokset olisivat tarkempia. Tämä opinnäytetyö antaa pohjan laajempaa tarkastelua varten, missä prosessin osa-alueissa on kehitettävää.



## 11 YHTEENVETO

Tämän työn tavoitteena oli kerätä merkkikorjaamon uusintakäynneistä mahdollisimman paljon tietoa neljän kuukauden ajalta. Toukokuussa 2013 aloitin työ määräysten keräämisen uusintakäyntiin johtaneista korjaamokäynneistä. Tarkoituksena oli saada selville uusintakäyntien yleisimmät syyt, jotta voitaisiin löytää keinoja niiden vähentämiseksi. Tämän kaltainen työ pitäisi tehdä koko konsernin tasolla, jotta päästäisiin pureutumaan syvällisemmin siihen, mikä on uusintakäyntien suurin aiheuttaja sekä siihen, mikä työntekijäryhmä sen aiheuttaa.

Suurimmaksi uusintakäyntien syyksi selvisi tässä opinnäytetyössä asentajan työvirhe, josta johtui 66 % tapauksista. Näin ollen tulisi panostaa työnlaatuun sekä huolellisuuteen huoltotöissä. Asentajien työtapojen pitäisi olla ohjeiden mukaiset ja kommunikation riittävää huoltoprosessin muiden osapuolien kanssa. Tarkasteltaessa työvirheiden eri syitä, voidaan todeta, että 43 % aiheutti väärä diagnoosi sekä saman verran tapaus, joka tarvitsi tarkempaa tutkintaa. Pelkkien asennusvirheiden määräksi jäi vain 14 %.

Uusintakäyntien kokonaismäärästä varaosien puute aiheutti yhteensä 24 % tapauksista, josta suurimpana syynä oli varaosien joutuminen jälkitoimitukseen. Osien tilauksiin tulisi kiinnittää enemmän huomiota, että tilaus tehdään ajoissa ja varmistetaan osien oikeellisuus. Maahantuojaan vastaantulon (GW) tarkistamattomuus aiheutti käynneistä 10 %. Tästä aiheutuvat uusintakäynnit voitaisiin välttää tarkistamalla aina epäselvissä tilanteissa onko mahdollisia kustannuksia saatavissa maahantuojalta.

Huoltoprosessin toimivuuden kannalta on tärkeä panostaa työntekijöiden motivoimiseen. Työtehtäviin on varattava niihin tarpeellinen aika, jotta vääriä diagnooseilta ja huolimattomuusvirheiltä välttyttäisiin. Pitkällä aikajänteellä tämä on kuitenkin taloudellisempaa kuin ei toivottujen uusintakäyntien lisääntyminen. Onnistunut huoltokäynti edellyttää koko korjaamon henkilökunnan hyvää tiimihenkisyyttä ja mutkatonta kommunikointia tiukoissakin tilanteissa.

## LÄHTEET

*Asiakastyytyväisyys 2014. Viitattu 17.5.2014 <http://www.e-economic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastyytyvaisyys>*

*Audi-huoltopalvelut 2014. Viitattu 8.5.2014  
[http://www.audi.fi/fi/brand/fi/service/audi\\_top\\_service/services.html](http://www.audi.fi/fi/brand/fi/service/audi_top_service/services.html)*

*Autotalo Laakkonen 2014. Viitattu 1.5.2014 <http://www.laakkonen.fi/konserni/>*

*Autoalan keskusliitto 2007. Moottoriajoneuvojen korjausehdot. Viitattu 8.5.2014  
[http://www.akl.fi/files/494/x\\_Korjausehdot\\_juliste\\_1\\_1\\_2007\\_11\\_06.pdf](http://www.akl.fi/files/494/x_Korjausehdot_juliste_1_1_2007_11_06.pdf)*

*Karjalaiset kauppamiehet 2005. Karelia Klubi Sivu 21. Viitattu 15.5.2014  
<http://karjalankuvalehti.com/fi/klubi-lehti.php>*

*VV- Auto Group Oy 2013. CSS Asiakastyytyväisyystutkimus. Viitattu 3.5.2014  
<https://extra.vv-auto.fi>*