



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Asiakaskysely A-Katsastus Vihti-Nummelan toimipisteessä

Nico Lindholm

Opinnäytetyö
Tammikuu 2016
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka

NICO LINDHOLM:

Asiakaskysely A-Katsastus Vihti-Nummelan toimipisteessä

Opinnäytetyö 36 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Tammikuu 2016

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suorittaa asiakastyytyväisyyskysely A-Katsastus Vihti-Nummelan toimipisteessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun, lisätarvikemyynnin onnistumista ja selvittää vaikuttaako hylätty katsastuspäätös asiakastyytyväisyyteen. Menetelmänä opinnäytetyössä käytettiin asiakkaille jaettavaa kyselylomaketta, jonka keskeisiä teemoja olivat tyytyväisyys palveluun, lisätarvikemyynti ja odotusaika.

Kyselyn tuloksena huomattiin, että asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kyselyn tulosten mukaan lisätarvikemyynnissä olisi parantamisen varaa ja odotusajat ovat kohtuullisia. Huomattiin myös, että hylätyllä katsastuspäätöksellä ei ole suurta vaikutusta palautteeseen.

Kyselyn perusteella asiakaspalvelussa ei ollut kehittämistarvetta, ainoastaan on varmistettava, että palvelun taso pysyy korkealla tasolla. Lisätarvikemyynnin kohdalla on painotettava tarvikkeiden suosittelamista asiakkaille ja aktiivista myyntiä. Odotusaikaan vaikuttamisen keinot ilman henkilökunnan lisäämistä ovat rajalliset.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Automobile and transportation engineering
Garage engineering

NICO LINDHOLM:

Customer survey in A-Katsastus Vihti-Nummela location

Bachelor's thesis 36 pages, appendices 2 pages

January 2016

The purpose of this thesis was to carry out a customer satisfaction survey at A-Katsastus Vihti-Nummela. The reason behind the survey was to investigate how satisfied the customers are to the service they receive. Other motive was to see how well the accessory sales were doing and whether failed inspection decision had any influence in customer satisfaction. The method of the thesis was to hand out a survey forms, key element being customer satisfaction, accessory sales and wait times.

It was discovered that the service was excellent, but there were some improvements to be made regarding the accessory sales. Wait times were reasonable. It was also noted that the failed inspection decision had no influence on customer satisfaction in this survey.

According to the survey there were no real need for improvements regarding customer satisfaction. It must be ensured that the service levels remain high. Considering accessory sales, the most important things are to sell actively and suggest accessories to customers. Reducing wait times would prove to be quite difficult without hiring additional employees.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TEORIA	7
2.1	Katsastus	7
2.1.1	Katsastusprosessi toimipaikalla, lyhyt kuvaus.....	9
2.1.2	Katsastuspäätös	10
2.2	Asiakastyytyväisyyskysely	11
3	TIETOA YRITYKSESTÄ	13
3.1	Yritys ja toimipiste.....	13
3.2	Lisätarvikemyynti	14
4	ASIAKASKYSELY	15
4.1	Kyselyn rakenne ja toteutus	15
4.2	Tulokset ja kysymykset	15
4.2.1	Kohta 1: Saamani palvelu oli hyvää.....	16
4.2.2	Kohta 2: Asiakastilat olivat viihtyisät ja siistit	17
4.2.3	Kohta 3: Saamani katsastuspalvelu oli asiantuntevaa.....	19
4.2.4	Kohta 4: Autossani olleet viat käytiin selkeästi ja ymmärrettävästi läpi	20
4.2.5	Kohta 5: Minulle tarjottiin asemalla olevia autonhoitotuotteita ...	21
4.2.6	Kohta 6: Asemalla myytävät tuotteet ovat hyvä lisä katsastuspalveluun.....	22
4.2.7	Kohta 7: Myytävien tarvikkeiden valikoima on mielestäni hyvä ja kattava.....	24
4.2.8	Kohta 8: En joutunut odottamaan pitkään katsastukseen pääsyä..	25
4.2.9	Kohta 9: Odotusaika.....	26
4.2.10	Kohta 10: Katsastuspäätökseni oli	27
4.2.11	Kohta 11: Katsastuksen hinta-laatusuhde oli mielestäni hyvä.....	27
4.2.12	Kohta 12: Miksi valitsit A-Katsastus Vihti-Nummelan.....	29
4.2.13	Kohta 13: Vapaa palaute	30
4.3	Vertailu: Hylätty – hyväksytty.....	30
5	KEHITYSEHDOTUKSIA	31
5.1	Palvelu	31
5.2	Asiakastilat.....	32
5.3	Lisämyynti	32
5.4	Odotusaika	33
6	POHDINTA.....	35
	LÄHTEET.....	36
	LIITTEET	37

LYHENTEET JA TERMIT

M1 –luokan ajoneuvo	henkilöauto
N1 –luokan ajoneuvo	pakettiauto
Drive-In –asiakas	asiakas, jolla ei ole ajanvarausta katsastukseen
VNA	Valtioneuvoston asetus

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on esittää A-Katsastus Vihti-Nummelan toimipisteessä suoritettujen asiakaskyselyjen tuloksia. Kyselyn tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia katsastuksen laadusta ja lisätarvikemyynnin hyödyllisyydestä. Yhtenä tarkoituksena kyselyssä on myös selvittää, vaikuttaako hylätty katsastuspäätös palautteeseen negatiivisesti. Alkualetuksena on, että hylätty päätös heikentää palautetta.

Opinnäytetyö toteutetaan asiakaskyselynä. Asiakkaille jaetaan katsastustapahtuman päätteeksi lomake, joka pyydetään täyttämään. Kyselyyn pyritään saamaan vastauksia yhtäläisesti niin hyväksytyin kuin hylätynkin päätöksen saaneilta asiakkailta. Kyselyä jaetaan vain henkilöasiakkaille, jos kysely haluttaisiin suorittaa myös yritysasiakkaille, pitäisi tehdä myös toinen lomakepohja.

Opinnäytetyön tavoitteena on esittää kehitysehdotuksia tehdyn kyselyn tulosten perusteella. Tavoitteena on kehittää toimipaikan palvelun laatua ja parantaa valmiuksia toimia asiakaspalvelutilanteissa. Tavoitteena on myös selvittää, kuinka hyvin asiakkaille tarjotaan asemalla myynnissä olevia autonhoitotuotteita.

2 TEORIA

2.1 Katsastus

Ajoneuvo katsastus on Suomessa ajoneuvoille tehtävä tarkastus, jossa todetaan että:

1. Ajoneuvo on turvallinen liikenteessä
2. Ajoneuvo ei aiheuta päästöillään ympäristöhaittoja
3. Ajoneuvo on säädösten ja asetusten määräämässä kunnossa
4. Ajoneuvon pakolliset ja lain mukaiset maksut on hoidettu (mm. Liikennevakuutus, verot jne.)

Ensimmäiseksi katsastusmieheksi määrättiin insinööri Frederik Vilhelm Lindroos 7.8.1907. Nimitys hänelle oli automobiilien asiantunteva tarkastusmies ja tähän tehtävään hänet nimitti Helsingin Maistraatti. Tehtävä oli sivutoiminen ja hän hoiti sitä asunnollaan yhtenä päivän viikossa parin tunnin ajan.

Ensimmäinen päätoiminen katsastusmies valittiin avoimen haun päätteeksi. Toimeen valittiin 30.12.1914 insinööri Thorvald Tawasti.

Aluksi katsastusvelvollisuus oli ensimmäisen kerran heti sen jälkeen, kun ajoneuvolle oli annettu järjestysnumero, eli rekisterinumero. Sen jälkeen kolmen vuoden välein. Vuonna 1911 vaihdettiin vuosittaiseen katsastukseen.

1970 luvulle saakka katsastukset suoritettiin puutteellisissa toimitiloissa, pääosin ulkona tai alkeellisten katosten alla. 1971 alettiin kerätä lisämaksua katsastuksista, ns. asemalissää, tarkoituksena rakentaa koko maan kattava asemaverkosto. Ensimmäinen valmistunut katsastus asema oli 2.5.1974 valmistunut Rauman katsastusasema.

Katsastustoiminnan vapautuminen ja toimilupaan perustuvaksi alkoi 22.12.1993, perustuen lakiin ajoneuvojen katsastustehtävien toimiluvista. Joitakin rajoituksia tässä vaiheessa vielä oli, esimerkiksi minimietäisyys jo olemassa olevasta katsastusasemasta ja kaksikielisyys. Kokonaan toiminta vapautettiin kilpailulle 1.1.1995, tällöin toiminta edellytti liikenneministeriön myöntämää toimilupaa.

Nykyisin katsastustoiminta on täysin avointa kilpailulle ja katsastustoimintaa valvoo liikenneturvallisuusvirasto Trafi. Alalla tällä hetkellä suurimmat toimijat ovat A-katsastus Oy ja K1 Katsastajat Oy.

Taulukosta 1 käyvät ilmi tällä hetkellä käytössä olevat ajoneuvojen katsastusaikavälit. M1 –luokan ajoneuvo on siis katsastettava ensimmäisen kerran viimeistään kolmen vuoden kuluttua sen käyttöönottopäivästä, toisen kerran viiden vuoden kuluttua käyttöönottopäivästä ja tästä eteen vuosittain viimeiseen käyttöönottopäivään mennessä. M1 –luokan ajoneuvoilla katsastusaikaväli on neljänkuukauden ajanjakso, päättyen käyttöönottopäivään.

TAULUKKO 1 Katsastusajat (VNA liikenteessä käytettävien ajoneuvojen liikennekeelpoisuuden valvonnasta 2002)

ajoneuvoluokka:	määräaikaiskatsastus on suoritettava:
a) linja- ja kuorma-autot (M ₂ -, M ₃ -, N ₂ - ja N ₃ -luokka), erikoisautot, joiden kokonaismassa on suurempi kuin 3,5 tonnia, luvanvaraiseen liikenteeseen käytettävät henkilöautot (M ₁ -luokka) sekä sairausautot	ensimmäisen kerran viimeistään vuoden kuluttua ajoneuvon käyttöönottopäivästä ja sen jälkeen vuosittain viimeistään käyttöönottopäivää vastaavana päivänä
b) perävaunut, joiden kokonaismassa on suurempi kuin 3,5 tonnia (O ₃ - ja O ₄ -luokka)	ensimmäisen kerran viimeistään vuoden kuluttua ajoneuvon käyttöönottopäivästä ja sen jälkeen vuosittain viimeistään käyttöönottopäivää vastaavana päivänä; kytkentäkatsastuksessa tiettyyn vetoautoon kytketty perävaunu saadaan kuitenkin tuoda määräaikaiskatsastukseen yhtä aikaa vetoauton kanssa
c) pakettiautot (N ₁ -luokka) ja sairausautoja lukuun ottamatta erikoisautot, joiden kokonaismassa on enintään 3,5 tonnia	ensimmäisen kerran kolmen vuoden kuluttua ajoneuvon käyttöönottopäivästä ja sen jälkeen vuosittain viimeistään käyttöönottopäivää vastaavana päivänä
d) yksityiseen liikenteeseen käytettävät henkilöautot ja muut M1-luokan ajoneuvot kuin sairausautot, kevyet nelipyörät (L _{6e} -luokka) sekä nelipyörät (L _{7e} -luokka)	ensimmäisen kerran kolmen vuoden kuluttua ajoneuvon käyttöönottopäivästä, toisen kerran viiden vuoden kuluttua ajoneuvon käyttöönottopäivästä ja sen jälkeen vuosittain viimeistään käyttöönottopäivää vastaavana päivänä
e) perävaunut, joiden kokonaismassa on suurempi kuin 0,75 tonnia mutta enintään 3,5 tonnia (O ₂ -luokka)	ensimmäisen kerran kalenterivuoden loppuun mennessä sinä vuonna, jolloin käyttöönottopäivästä on kulunut kaksi vuotta, ja sen jälkeen kahden vuoden välein kalenterivuoden loppuun mennessä
f) 1 päivänä tammikuuta 1960 tai sen jälkeen käyttöön otetut katsastusvelvolliseen ajoneuvoluokkaan kuuluvat museoajoneuvot	kahden vuoden välein kesäkuun loppuun mennessä
g) ennen 1 päivää tammikuuta 1960 käyttöön otetut katsastusvelvolliseen ajoneuvoluokkaan kuuluvat museoajoneuvot	neljän vuoden välein kesäkuun loppuun mennessä

1.7.2014 tulleen uuden toimilupalain myötä katsastustoiminta vapautui entisestään, mahdollistaen katsastus-korjaamot ja esimerkiksi varaosien myynnin katsastustoimipisteissä. Rajoituksena on, että katsastaja ei saa katsastaa sellaista autoa, jonka korjaukseen on osallistunut kahdentoista viimeisen kuukauden aikana.

2.1.1 Katsastusprosessi toimipaikalla, lyhyt kuvaus

Katsastusprosessi A-Katsastus Vihti-Nummelan toimipaikalla on hyvin samanlainen kuin varmasti suurimmalla osalla muistakin katsastusasemista, peruskaava pysyy paikkojen välillä samana, järjestys toimenpiteille saattaa muuttua.

Katsastusprosessi toimipaikalla alkaa katsastuksen vastaanottamisesta tiskillä. Tämän toimenpiteen yleensä hoitaa palveluneuvoja, joskus myös katsastajat. Tässä vaiheessa tarkastetaan kaikki ajoneuvon pakolliset maksut (järjestelmä tekee automaattisesti) ja selvitetään, tarvitseeko päästömittaukset tai OBD –mittaus suorittaa. Tässä vaiheessa asiakkaalle yleensä tarjotaan mahdollisuutta lähteä halliin seuraamaan katsastustapahtumaa ja/tai ottaa kahvia.

Seuraavaksi auto otetaan katsastustyön alle, jotkut asiakkaista haluavat lähteä auton kyytiin mukaan seuraamaan tapahtumia. Katsastus lähtee käyntiin pihalla ja ensimmäiseksi ajetaan heilahdusvaimennustestiin ja jarrudynamometrille. Kaikkia nelivetoautoja ei jarrudynamometrillä pystytä tarkastamaan. Dynamometrillä jälkeen suoritetaan pieni koeajo, jonka aikana suoritetaan myöskin jarrujen testaus ja ohjaustuntuma tarkastetaan.

Seuraava vaihe on mahdollinen päästömittaus, jos asiakkaalla ei ole esittää muualla tehtyä, maksimissaan kolme kuukautta vanhaa päästömittaustodistusta, tai auto on niin vanha, ettei sille päästömittausta tarvitse suorittaa. Diesel –päästömittaus suoritetaan ulkona ja OBD –mittaus sekä bensiinikäyttöisten autojen pakokaasumittaus suoritetaan hallissa nosturin päällä.

Mahdollisten päästömittausten jälkeen tarkistetaan valot, muut sähkölaitteet, turvavarusteet ja muut sellaiset lain edellyttämät kohteet jotka voidaan auto lattiatasossa tarkastaa. Tämän jälkeen nostetaan auto ylös ja tarkistetaan alusta, pyöräntuennat ja ohjauksen nivelet ravistinlaitteella, moottorin alapuoliset osat ja kaikki muutkin tarkastukset jotka voidaan suorittaa auton alla. Tämän jälkeen kevennetään etuakselisto ja lasketaan auto hie-man alaspäin, jotta välykset voidaan tarkistaa myös käsin ja nähdään pyörien kunto yms. Tämä toistetaan taka-akselistolle.

Viimeisenä lasketaan auto takaisin lattiatasolle ja tulostetaan katsastuspäätös. Katsastuspäätös käydään asiakkaan kanssa läpi joko hallin puolella tai asiakkaiden odotustilassa.

Yleensä jos päätös käydään hallin puolella läpi, ajaa asiakas auton itse hallista ulos, muuten katsastaja tekee sen.

2.1.2 Katsastuspäätös

Katsastustoimenpiteestä on mahdollista antaa seuraavat päätökset:

1. Hyväksytty
2. Hylätty
3. Ajokielto
4. Keskeytetty

Ajoneuvo on hyväksyttävä määräaikaikatsastuksessa, jos siinä ei ole havaittu ajoneuvon rakenteiden tai varusteiden vaatimustenmukaisuutta koskevaa, muutokatsastusta edellyttävää puutteellisuutta taikka liikenneturvallisuuden kannalta merkittävää tai ympäristön kannalta huomattavaa vikaa tai puutteellisuutta. Jollei ajoneuvoa hyväksytä määräaikaikatsastuksessa, se on hylättävä (Ajoneuvolaki 54 §).

Lisäksi ajoneuvo on hyväksyttävä määräaikaikatsastuksessa, jos siinä ei ole havaittu direktiivin 2010/48/EU liitteessä II tarkoitetuissa hylkäysperusteissa mainittua tai siihen rinnastettavaa vikaa tai puutteellisuutta. Ajoneuvo on hyväksyttävä myös, jos siinä todetusta viasta tai puutteellisuudesta aiheutuu vain vähäistä vaaraa tai haittaa ja vika tai puutteellisuus on korjattavissa yksinkertaisella säätötoimenpiteellä tai osan vaihtamisella. Tällaisia vikoja tai puutteellisuuksia saa olla enintään kolmessa tarkastuskohteessa. (VNA liikenteessä käytettävien ajoneuvojen liikennekelpoisuuden valvonnasta 19.12.2002/1245)

Ajokieltoon ajoneuvo määrätään, jos määräaikaikatsastuksessa havaittu vika tai puutteellisuus aiheuttaa välitöntä vaaraa liikenneturvallisuudelle tai merkittävää haittaa ympäristölle (Ajoneuvolaki 56 §). Tällainen vika tai puutteellisuus voi olla esimerkiksi katkennut tukivarsi tai ajoneuvon CO –päästöjen yli 6,0 prosentin taso.

Ajoneuvon määräaikaikatsastus on keskeytettävä, jos:

- Ajoneuvoa ei voida luotettavasti yksilöidä
- Ajoneuvon tekniset tiedot ovat virheelliset

- Tietoyhteys ajoneuvoja koskevaan rekisteriin ei ole käytettävissä
- Katsastuksen suorittaminen on merkittävästi vaikeutunut sään tai muun ajoneuvon haltijasta riippumattoman syyn vuoksi
- Jos ajoneuvoon kohdistuva vero tai maksu on laiminlyöty
- Jos liikennevakuutus on laiminlyöty

(Ajoneuvolaki 52 § ja 55 §, VNA liikenteessä käytettävien ajoneuvojen liikennekelppoisuuden valvonnasta 19.12.2002/1245)

2.2 Asiakastyytyväisyyskysely

On useita tapoja suorittaa asiakastyytyväisyyskyselyitä. Yksi ehkä yleisimmistä tavoista on erilaiset hymynaama tyyppiset lomakkeet tai Happy or Not –laitteet. Nämä ovat nopeita ja helppoja käyttää, mutta kovin paljon tietoa näistä ei saada irti. Esimerkiksi heikosta palautteesta ei voida tulkita, mikä meni vikaan. Voidaan vain todeta, että asiakas ei ollut tyytyväinen. A-katsastuksella on käytössä tällä hetkellä viiteen hymynaamaan perustuva lomake.

Toinen mahdollisuus on erialaiset arvosanojen kyselemiset. Näillä saadaan yleensä hieman enemmän erilaisia vastausvaihtoehtoja ja näissä kyselyissä saattaa usein olla useampia eri kysymyksiä. Kolmantena tapana on eri mieltä – samaa mieltä tyyppiset kyselyt. Näissä asiakas valitsee omaa mielipidettään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Nämä yleensä ovat hieman pidempiä kyselyitä. On myös mahdollista pyytää asiakasta kirjoittamaan palautteensa, mutta tämä on yleensä asiakkaan kannalta hankalampaa ja enemmän aikaa vievää.

Tapoja saada kyselyitä asiakkaille on monia ja eri tavoilla on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Yksi tavoista on edellä mainitut Happy or Not –laitteet, jotka sijoitetaan näkyvälle paikalle, jotta saadaan mahdollisimman paljon vastauksia. Näiden heikkoutena on edempänä mainittu datan niukkuus, mutta yleiskuva palvelun tasosta kyllä saadaan. Myöskin heikkoutena on asiakkaat, jotka tarkoituksella useita kertoja painavat heikkoa palautetta, vääristäen näin tuloksia.

Toinen tapa on tekstiviesti ja sähköposti sekä kirje kyselyt. Näissä kahdessa vaihtoehdossa täytyy asiakkaan yhteystiedot olla tiedossa, jotta kysely voidaan suorittaa. Näillä

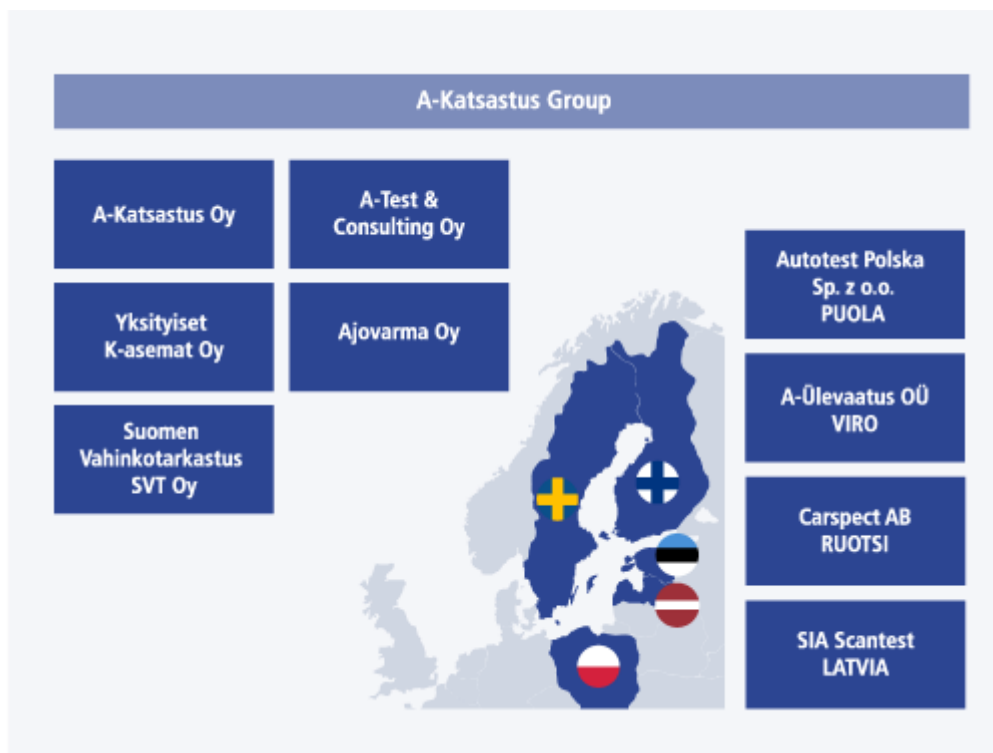
tavoilla saadaan yleensä tavoitettua laaja joukko asiakkaita, jos vain kyselyn teettäjän asiakastietokannat ovat ajan tasalla. Nämä kyselytavat saattavat tuntua asiakkaista häirinältä tai roskapostilta ja kyselyyn vastaamatta jättäminen on helppoa. Toisaalta kyselyyn on myös helppo vastata oman ajan puitteissa.

Kolmantena on jaettavat lomakkeet. Näitä yleensä jaetaan palvelun päätteeksi, jätetään näkyvälle paikalle tai kyselyn tekijä merkkää asiakkaan puolesta vastaukset. Näissä ongelmana saattaa olla kyselyn pituus, asiakkaalla ei välttämättä ole aikaa vastata pitkään kyselyyn. Myöskin jos lomakkeita ei aktiivisesti jaeta, on todennäköistä, että tarvittavan vastausmäärän saamiseksi menee hyvinkin pitkä aika.

3 TIETOA YRITYKSESTÄ

3.1 Yritys ja toimipiste

A-Katsastus Oy on osa A-Katsastus Group:ia, jolla on toimintoja viidessä eri Pohjois-Euroopan maassa; Suomessa, Ruotsissa, Puolassa, Virossa ja Latviassa (KUVA 1). Konsernin suurin omistaja tällä hetkellä on brittiläinen pääomasijoittaja Bridgepoint. Yhteensä konsernilla on n. 1300 työntekijää, joista Suomessa n. 1000.



KUVA 1 A-Katsastus Group (<http://www.a-katsastus.com/konsermirakenne>)

A-katsastuksen Oy:n palvelu valikoimaan kuuluvat mm. määräaikaikatsastukset, rekisteröinti- ja muutoksikatsastukset, rekisteröintipalvelut ja kuntotarkastukset.

A-Katsastus Vihti-Nummelan toimipaikka on verrattain pieni katsastusasema Vihdin kunnassa, Nummelan taajamassa. Asemalla on samanaikaisesti töissä kaksi katsastajaa ja yksi palveluneuvoja. Aseman palveluihin kuuluvat: Määräaikaikatsastukset kevyelle kalustolle ja alle 5 tonnin painoisille raskaille ajoneuvoille, rekisteröinti- ja muutoksikatsastukset, rekisteröintipalvelu, lisätarvikemyynti, kuntotarkastukset ja prosegur –tuotteet.

Asemalla on käytössä kolme nosturia, joista kaksi ovat pääsääntöisesti katsastuskäytössä, kolmas vähemmällä käytöllä. Kaksi enemmän käytettyä nosturia sijaitsevat läpiajettavassa hallissa.

20 kilometrin säteellä asemasta on viisi muutakin katsastusasemaa, joista kaksi on A-Katsastus konserniin kuuluvia. Lähin kilpailija on samalla paikkakunnalla sijaitseva K1 Katsastajien toimipiste.

3.2 Lisätarvikemyynti

Lisätarvikemyynti aloitettiin A-Katsastuksessa syksyllä 2014. Myynnin aloittamisen mahdollisti 1.7.2014 voimaan tullut uusi toimilupalaki. Tällä hetkellä A-Katsastuksen myynnissä olevat tuotteet ovat Motoral Oy:n toimittamia.

Asemalla myytäviä tuotteita on mm.: Öljyjä kahdelta eri valmistajalta useita laatuja, pyyhkijän sulkia myöskin kahdelta eri valmistajalta, polttimoita ja autonhoito- sekä turvallisuustuotteita. Autonhoitotuotteisiin lukeutuu esimerkiksi erilaiset pesuaineet ja vahat, turvallisuustuotteita ovat esimerkiksi heijastinliivit ja heijastimet.

4 ASIAKASKYSELY

4.1 Kyselyn rakenne ja toteutus

Kysely toteutettiin kahden sivun mittaisena lomakkeena, joita jaettiin asiakkaille katsastustapahtuman päätteeksi. Asiakkailta kysyttiin, haluavatko he ottaa osaa pikaiseen asiakastytyväisyys kyselyyn, jonka jälkeen heidän annettiin omassa rauhassa täyttää kysely. Heitä avustettiin tarvittaessa. Kaikkia asiakkaita pyrittiin mahdollisuuksien mukaan ottamaan osaa kyselyyn, jotta saataisiin mahdollisimman todenmukaisia vastauksia.

Kyselyitä jakoi kolme eri katsastajaa neljän viikon ajan. Kyselyyn vastasi yhteensä 73 asiakasta. Näistä 53 oli saanut hyväksytyyn päätöksen autolleen, 20 hylätyn päätöksen ja 0 ajokiellon tai keskeytetyn päätöksen.

Kyselyyn valikoitui yhteensä 13 kysymystä. Kysymykset ovat nähtävissä liitteessä 1. Suurin osa kysymyksistä on tyypiltään täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä kysymyksiä, joissa asiakas valitsee omaa mielipidettään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon.

Kyselyn pääteemat olivat:

1. Palvelun laatu ja asiantuntevuus
2. Lisätarvikemyynti
3. Odotusaika
4. Hylätty vs. hyväksytty

4.2 Tulokset ja kysymykset

Tulokset kerättiin Excel –taulukkoon ja siitä muokattiin paremmin raporttiin sopivaan muotoon. Jokaisesta kysymyksestä on esitetty vastausten keskiarvo sekä eriteltynä eri vaihtoehtojen prosentuaalinen osuus vastauksista.

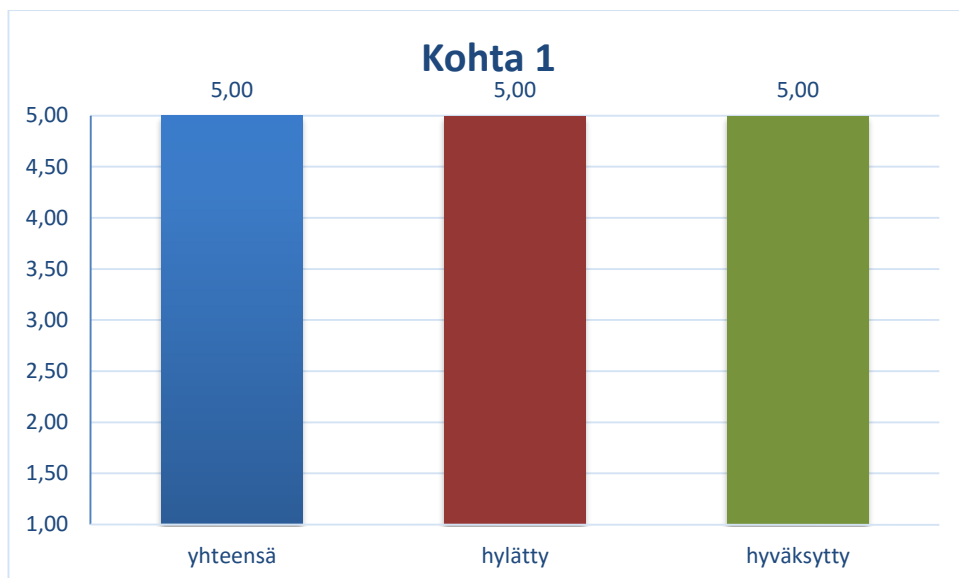
Vaikka kyselylomakkeella täysin samaa mieltä on numeroltaan yksi ja täysin erimieltä on numeroltaan viisi, käännettiin nämä toisin päin tulosten käsittelyssä vertailun helpottamiseksi. Mitä suurempi numero, sen parempi.

4.2.1 Kohta 1: Saamani palvelu oli hyvää

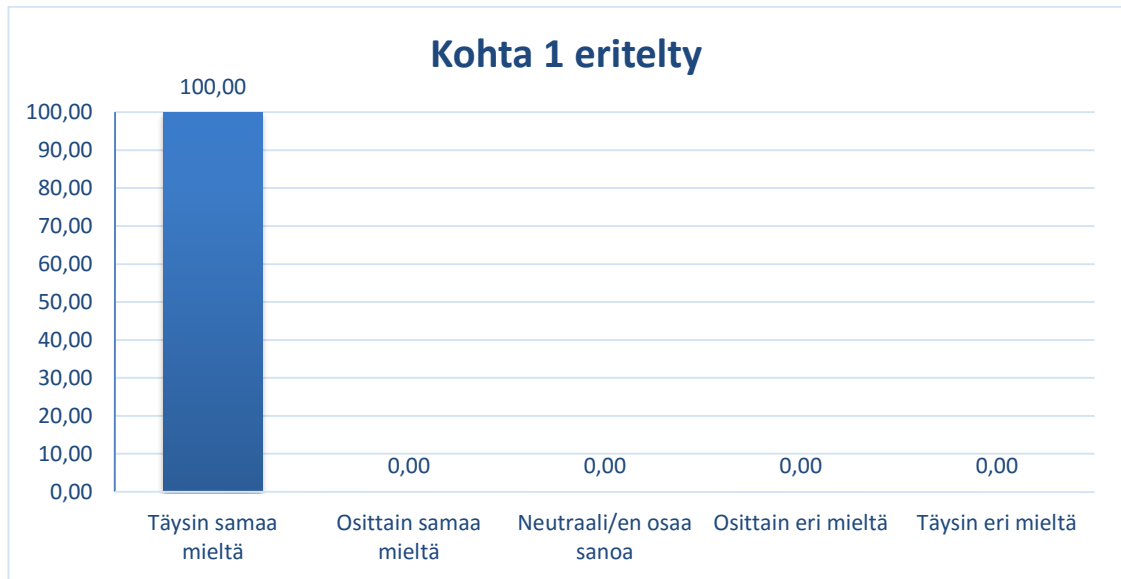
Ensimmäisessä kohdassa esitettiin lähes jokaisen asiakastyytyväisyyskyselyn vakio kysymys, oliko palvelu hyvää? Tällä yksinkertaisella kysymyksellä pyritään selvittämään, miten asiakas on suhtautunut saamaansa palveluun.

Kyselyyn vastanneista asiakkaista kaikki olivat täysin samaa mieltä kohdan 1 kanssa, joten keskiarvo kohdassa yksi on 5,00 (TAULUKKO 2, TAULUKKO 3). Tässä kohdassa hylätty ja hyväksytyt päätös ovat tasan.

TAULUKKO 2 Kohta 1



TAULUKKO 3 Kohta 1 eritelty



Kohdan vastausten perusteella voidaan ehdottomasti päätellä, että asiakas sai hyvää palvelua katsastustoimenpiteen aikana. Käsitystä vahvistaa se tosiasia, että yksikään kyselyyn vastanneista ei vastannut olevansa edes osittain samaa mieltä.

4.2.2 Kohta 2: Asiakastilat olivat viihtyisät ja siistit

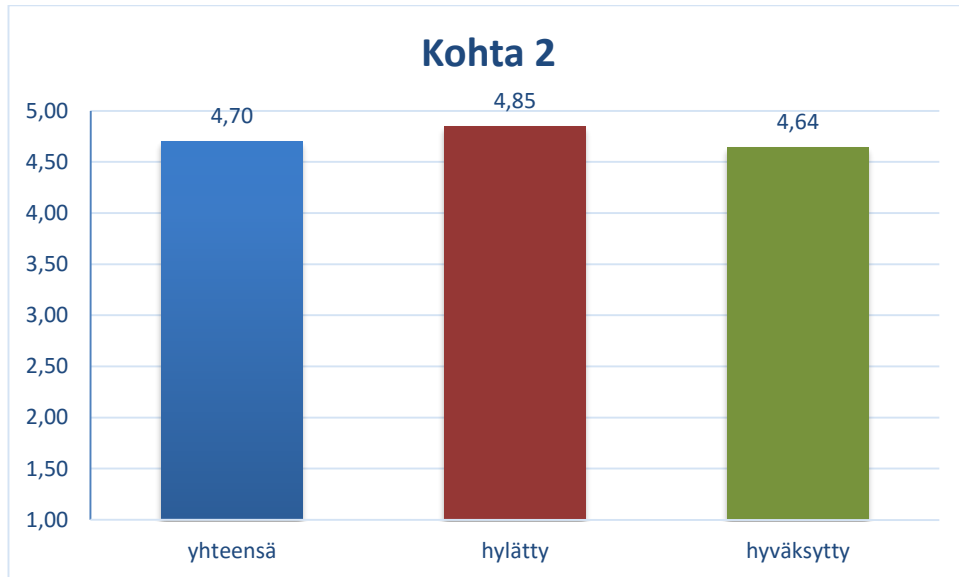
Kohdan 2 tarkoituksena oli selvittää, miten viihtyisät asiakastilat ovat ja ovatko ne tarpeeksi siistit asiakkaiden mielestä. Jos esimerkiksi asiakkaiden odotustilat eivät ole viihtyvyydeltään ja siisteydeltään asiakkaiden mielestä tyydyttävällä tasolla, ei odotusaika auton ollessa katsastuksessa ole miellyttävä.

Kohdan 2 keskiarvoksi muodostui 4,70 (TAULUKKO 4). Suurin osa asiakkaista (71,23 prosenttia) oli kyselyn perusteella täysin samaa mieltä asiakastilojen kunnosta ja loput osittain samaa mieltä (27,40 prosenttia) tai neutraaleja (1,37 prosenttia) (TAULUKKO 5).

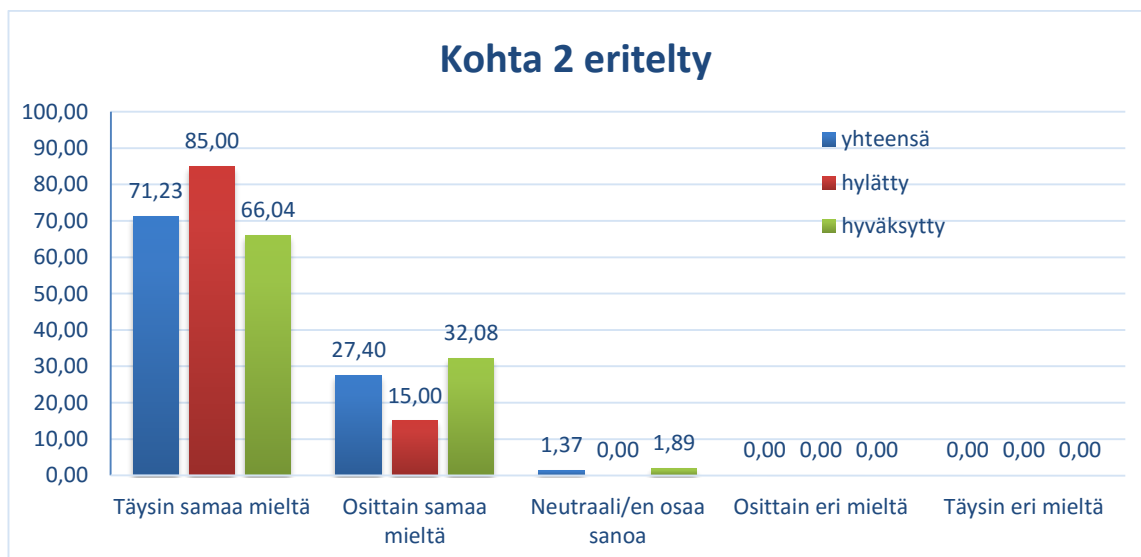
Hylätyn päätöksen saaneiden kohdalla keskiarvo oli 4,85 ja hyväksytyyn päätöksen saaneiden kohdalla 4,64 (TAULUKKO 4). 85 prosenttia hylätyn päätöksen saaneista oli täysin samaa mieltä, kun taas hyväksytyyn päätöksen saaneista ainoastaan 66,04 prosenttia oli täysin samaa mieltä. Tämän perusteella hylätyn päätöksen saaneet ovat aavistuksen

verran tyytyväisempiä tilojen viihtyvyyteen ja siisteyteen kuin hyväksytyin päätöksen saaneet (TAULUKKO 5).

TAULUKKO 4 Kohta 2



TAULUKKO 5 Kohta 2 eritelty



Vastaukset antavat olettaa, että asiakastilat ovat siisteydeltään ja viihtyvyydeltään kiitettävällä tasolla. Yhtään negatiivista mielipidettä tähän kohtaan ei tullut.

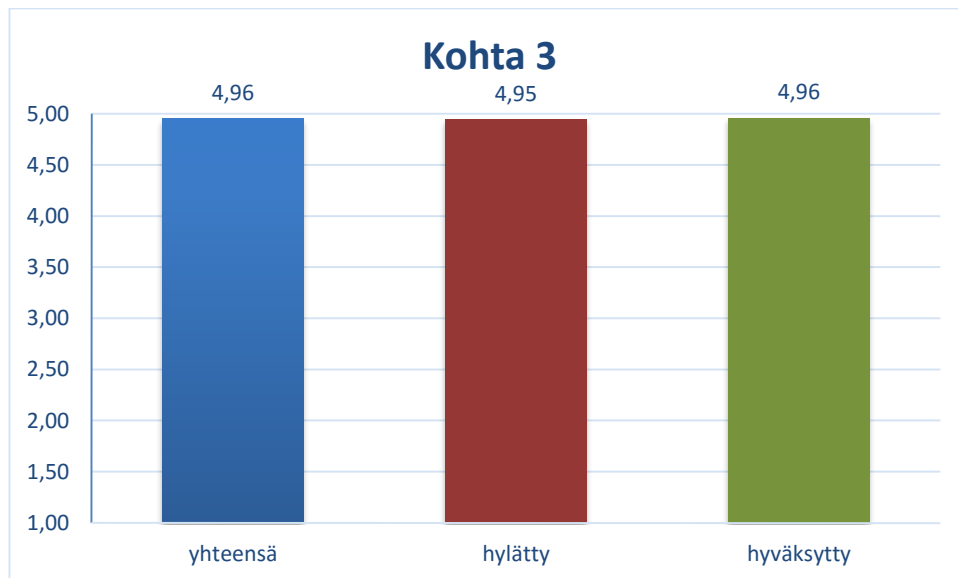
4.2.3 Kohta 3: Saamani katsastuspalvelu oli asiantuntevaa

Kohdan 3 tarkoituksena oli selvittää, pitävätkö asiakkaat saamaansa palvelua asiantuntevana. Katsastuspalvelun kannalta on olennaista, että asiakkaat saavat asiantuntevaa palvelua. Tämä antaa kuvan laadukkaasta toiminnasta ja asiakkaalle jää kuva, että hänen autoaan kohdellaan hyvin ja asianmukaisesti.

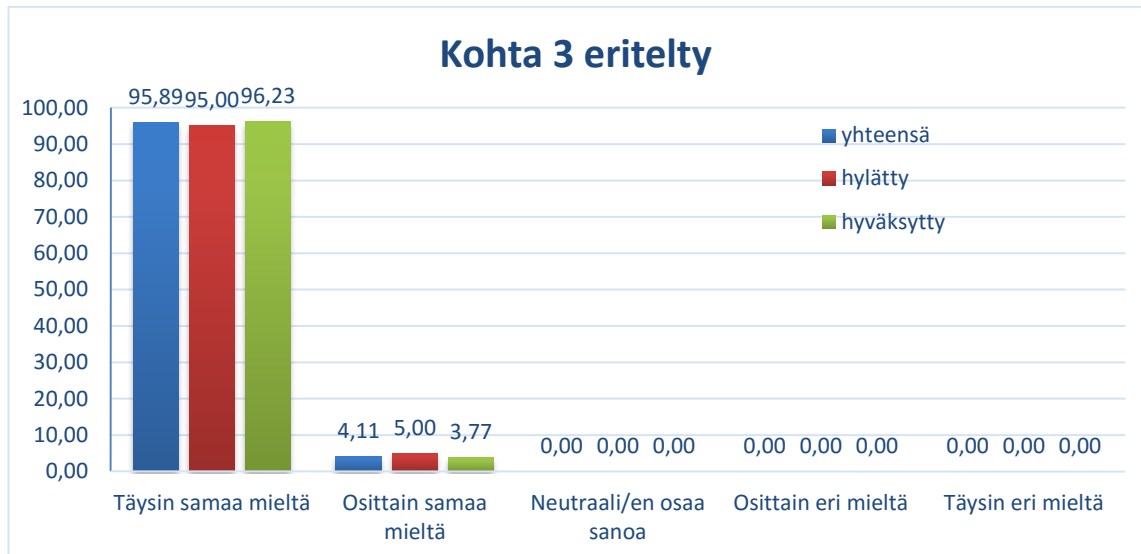
Lähes jokainen asiakas oli kyselyn perusteella täysin samaa mieltä, katsastuspalvelu oli asiantuntevaa (TAULUKKO 6). Keskiarvoksi muodostui 4,96. 95,89 prosenttia vastanneista oli täysin samaa mieltä palvelun asiantuntevuudesta ja loput osittain samaa mieltä (TAULUKKO 7).

Tässä kohtaa hylätyn, 4,95, ja hyväksytyin, 4,96, keskiarvot eivät juurikaan poikkea toisistaan (TAULUKKO 6). Myöskin prosentuaaliset osuudet ovat hyvin lähellä toisiaan, 95,00 prosenttia hylätyn ja 96,23 prosenttia hyväksytyin saaneista oli täysin samaa mieltä (TAULUKKO 7).

TAULUKKO 6 Kohta 3



TAULUKKO 7 Kohta 3 eritelty



Voidaan olettaa, että palvelu on asiantuntevaa, tai vähintäänkin antaa asiantuntevan kuvan ulospäin.

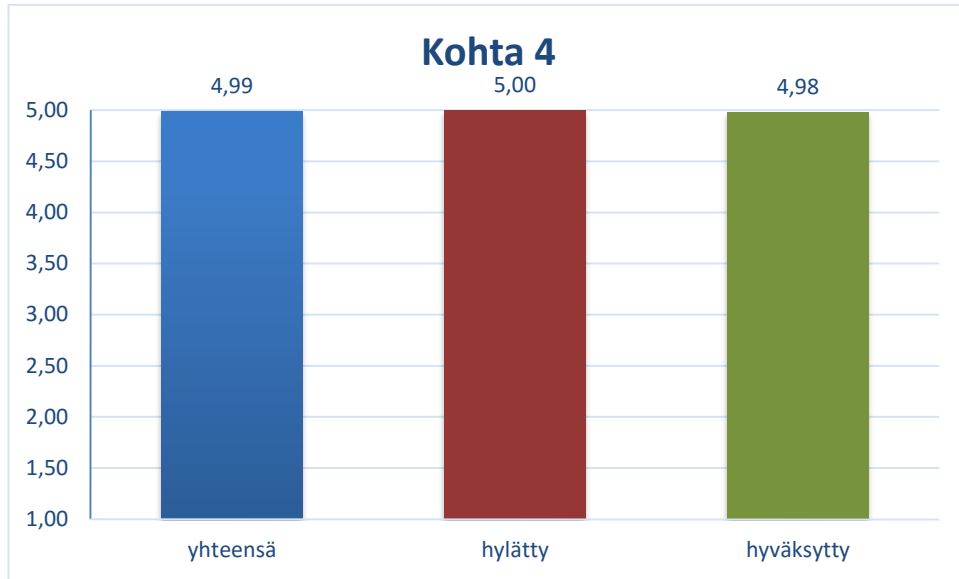
4.2.4 Kohta 4: Autossani olleet viat käytiin selkeästi ja ymmärrettävästi läpi

Vikoja ei välttämättä kaikkien kyselyyn osaa ottaneiden autoissa ollut, mutta niiden kohdalla joilla vikoja löytyi, on tärkeää, että viat käydään selkeästi ja ymmärrettävästi läpi. Näin välttyään mahdollisilta virheellisiltä korjauksilta ja mielipahalta mahdollisessa jälkitarkastuksessa.

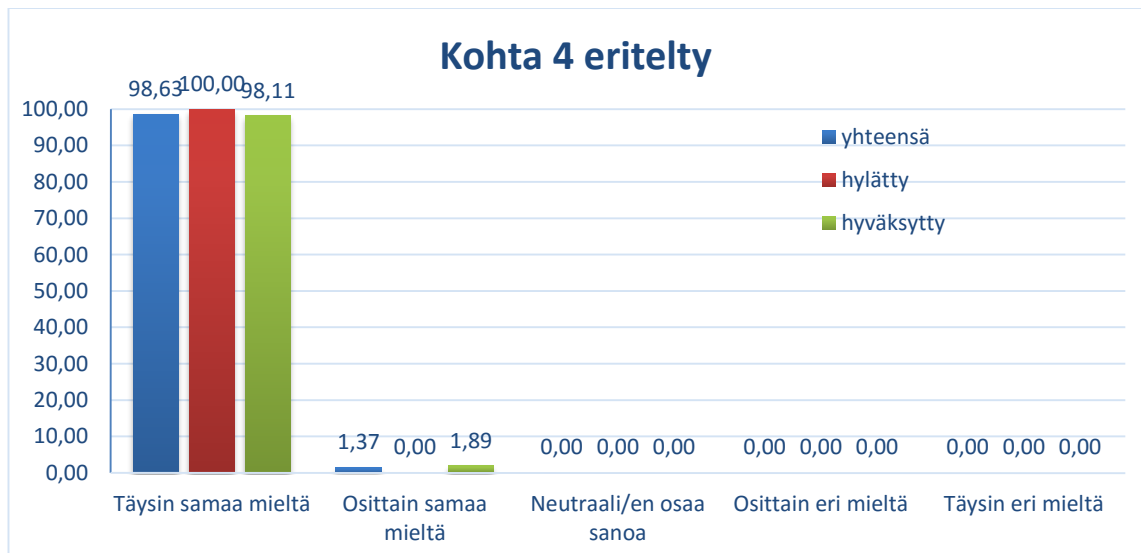
Keskimäärin lähes kaikki asiakkaat kokivat saaneensa selkeää ja ymmärrettävää palautetta ajoneuvossaan havaituista vioista. Keskiarvoksi muodostui 4,99 (TAULUKKO 8). 98,63 prosenttia kaikista vastanneista oli täysin samaa mieltä vikojen läpikäynnin selkeyden ja ymmärrettävyyden kanssa (TAULUKKO 7).

Hylätyn ja hyväksytyn päätöksen kohdalla ei tässäkään kohtaa ollut suurta eroa. Hylätyn päätöksen keskiarvo oli 5,00 ja hyväksytyn päätöksen keskiarvo 4,98 (TAULUKKO 8). Jokainen hylätyn päätöksen saaneesta ja 98,11 prosenttia hyväksytyn päätöksen saaneesta vastaajasta oli täysin samaa mieltä kohdan 4 kanssa (TAULUKKO 9).

TAULUKKO 8 Kohta 4



TAULUKKO 9 Kohta 4 eritelty



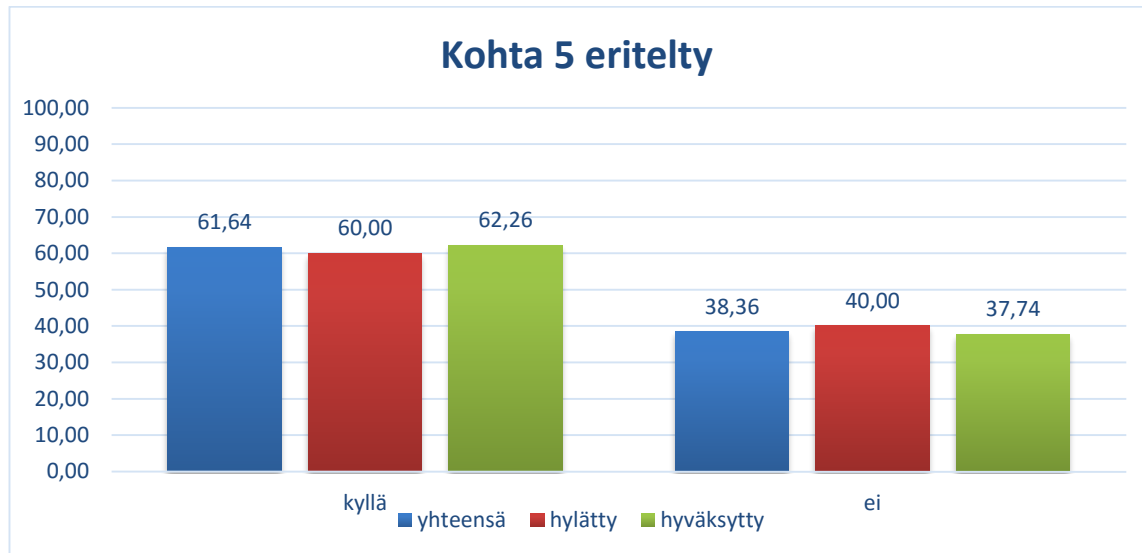
Kuten edellisessäkin kohdassa, hyvin pieni osa vastanneista on vastannut muuta kuin täysin samaa mieltä. Tämä tulos antaa olettaa, että viat, mikäli on ilmennyt, todellakin on käyty selkeästi ja ymmärrettävästi läpi.

4.2.5 Kohta 5: Minulle tarjottiin asemalla olevia autonhoitotuotteita

Tämä kohta tuli ajankohtaiseksi 1.7.2014 voimaan astuneen uuden toimilupalain myötä, joka mahdollisti lisätarvikemyynnin ja korjaamotoiminnan katsastustoiminnan yhteydessä. Lisätarvikemyynti on tärkeä lisä ja tulonlähde katsastustoiminnassa ja myös kilpailuvaltti.

Tässä kohdassa oli vastausvaihtoehtoina ainoastaan kyllä ja ei. Noin 62 prosentille asiakkaista tarjottiin lisätarvikkeita (TAULUKKO 10). Hylätyn ja hyväksytyn päätöksen välillä tässä kohdassa ei suurta eroa ole, vain 2,26 prosenttiyksikköä.

TAULUKKO 10 Kohta 5 eritelty



Vain hieman yli joka toiselle on tarjottu lisätarvikkeita. Tulos jättää parantamisen varaa ja pohdittavaa.

4.2.6 Kohta 6: Asemalla myytävät tuotteet ovat hyvä lisä katsastuspalveluun

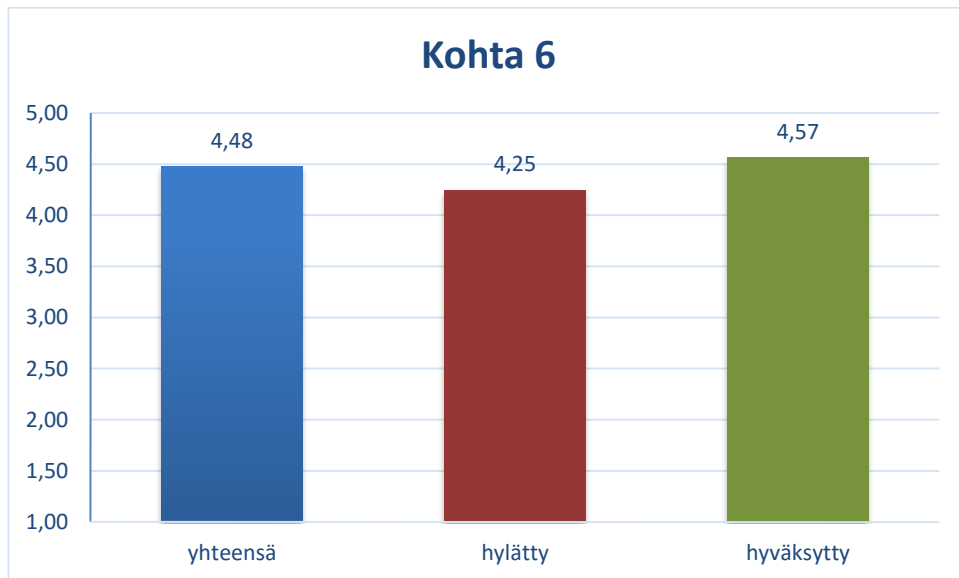
Suoraan jatkona edelliseen kohtaan, miten hyödyllisenä asiakkaat pitävät lisätarvikemyyntiä. Jos asiakkaat eivät pidä lisätarvikemyyntiä tarpeellisena, voidaan pohtia, onko järkevää sellaista toimintaa jatkaa.

Keskimäärin asiakkaat olivat sitä mieltä, että myytävät tuotteet ovat hyvä lisä katsastuspalveluun (TAULUKKO 11). Keskiarvoksi muodostui 4,48 (TAULUKKO 11). Huomattavan moni vastaajista, 16,44 prosenttia, valitsi vaihtoehdon neutraali/en osaa sanoa, yhden vastanneen mielestä lisämyynti ei ole hyvä lisä katsastuspalveluun (TAULUKKO 12). Tämä voi johtua siitä, että asemalla myytävät tuotteet ovat verrattain uusi lisäys palveluvalikoimaan ja totumisessa menee hetki.

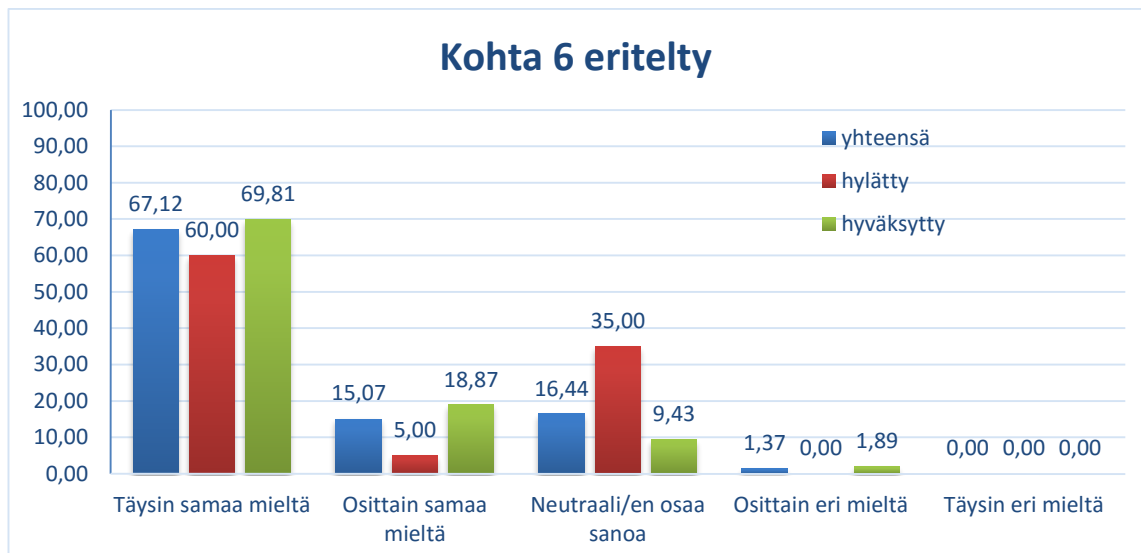
Hylätyn ja hyväksytyn päätöksen välillä oli tässä kohdassa hieman eroa. Hylätyn päätöksen saaneiden keskiarvo oli 4,25 ja hyväksytyn 4,57 (TAULUKKO 11). Erittäin moni

hylätyn päätöksen saaneista, 35,00 prosenttia, valitsi neutraalin/en osaa sanoa vaihtoehdon, kun taas hyväksytyn päätöksen saaneiden keskiarvoa laski osittain samaa mieltä olevien suurempi osuus (TAULUKKO 12).

TAULUKKO 11 kohta 6



TAULUKKO 12 Kohta 6 eritelty



Suuri osa ihmisistä kokee lisätarvikkeet hyödylliseksi lisäksi. Negatiivista palautetta ei juurikaan ole tullut, joten voidaan todeta lisämyynnin tarpeelliseksi ja hyväksi toiminnaksi.

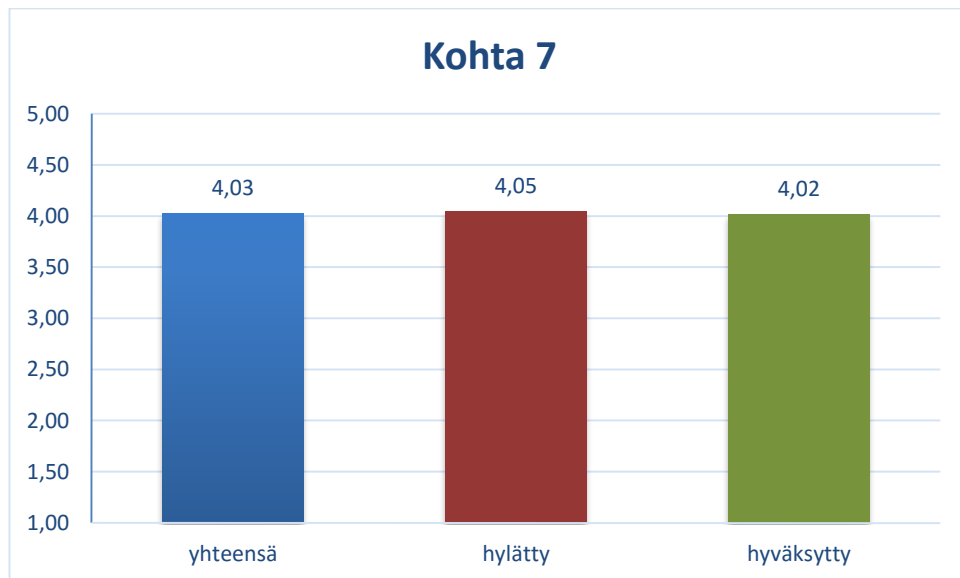
4.2.7 Kohta 7: Myytävien tarvikkeiden valikoima on mielestäni hyvä ja kattava

Tässä kohdassa yritettiin selvittää, tarvitaanko tarvikevalikoimaan lisäyksiä, tai muutoksia. Koska lisätarvikemyynti on verrattain uusi palvelu, on mahdollista, että valikoimaa joudutaan vielä hienosäätämään, jos valikoima ei täytä asiakkaiden tarpeita.

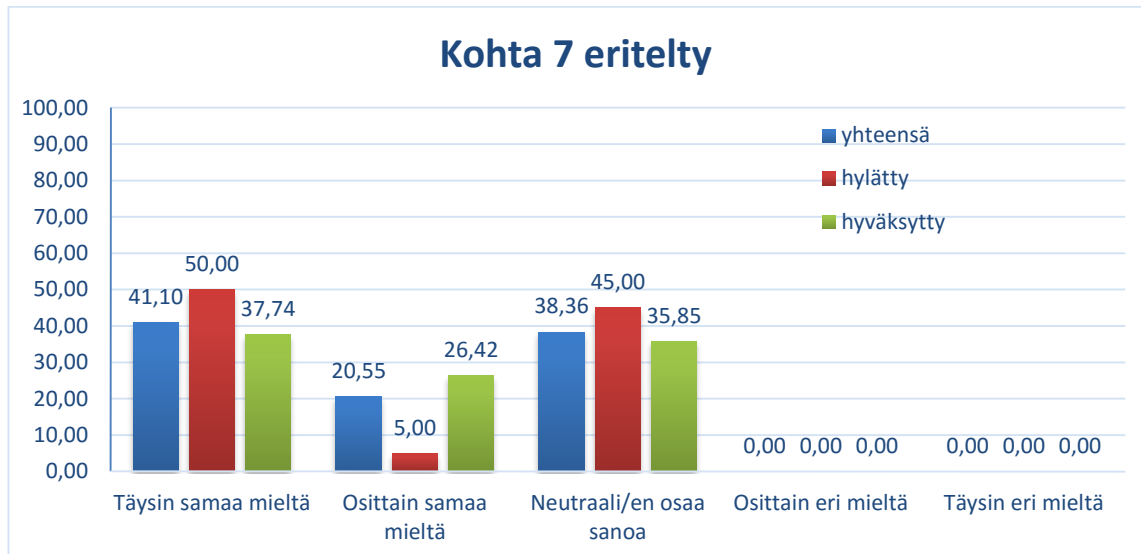
Keskiarvoksi tässä kohdassa muodostui 4,03 (TAULUKKO 13). Se on kyselyn kohdista selkeästi heikoin tulos. Tämä voi johtua osiltaan siitä, että moni vastaajista, yhteensä 38,36 prosenttia, valitsi kohdan neutraali/en osaa sanoa (TAULUKKO 14). Todennäköistä on, että asiakkaille, joille ei ole tarjottu lisätarvikkeita, ei ole muodostunut tarvetta tai mahdollisuutta tutkia asemalla myynnissä olevaa valikoimaa ja näin ollen se heijastuu kyselyn tulokseen.

Hylätyn, keskiarvo 4,05, ja hyväksytyyn, 4,02, päätöksen välillä ei suurta eroa ollut (TAULUKKO 13). 45,00 prosenttia hylätyistä ja 35,85 prosenttia hyväksytyistä valitsi neutraali/en osaa sanoa vaihtoehdon (TAULUKKO 14).

TAULUKKO 13 Kohta 7



TAULUKKO 14 Kohta 7 eritelty



Koska verrattain suuri joukko on vastannut neutraali/en osaa sanoa, voidaan todeta, että lisätarvikkeiden mainostaminen ja esilletuominen on jäänyt melko vähäiseksi.

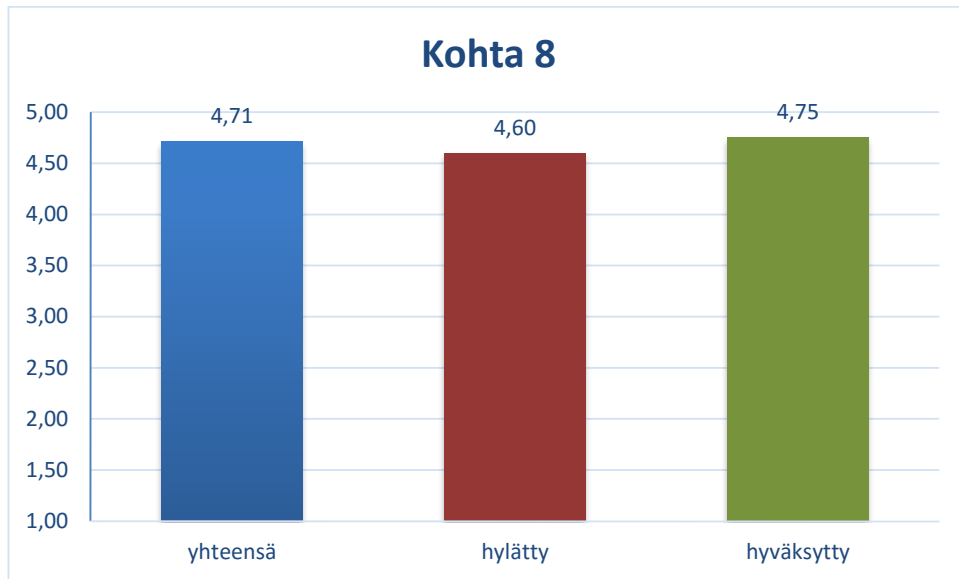
4.2.8 Kohta 8: En joutunut odottamaan pitkään katsastukseen pääsyä

Asiakkaan mielikuva odotusajan pituudesta on tärkeä mittari katsastuspalvelun onnistumisen seurannassa. Jos asiakas joutuu mielestään odottamaan pitkän aikaa katsastukseen pääsyä, on todennäköisempää, että hän on tyytymätön aseman toimintaan. Odotusajan pitkäksi mieltäminen voi myöskin riippua asiakkaasta, eräs asiakkaista oli osittain samaa mieltä, ettei joutunut odottamaan pitkään katsastukseen pääsyä, vaikka joutui odottamaan tunnin. Toinen asiakas taas oli samasta odotusajasta täysin erimieltä kohdan 8 kysymyksen kanssa.

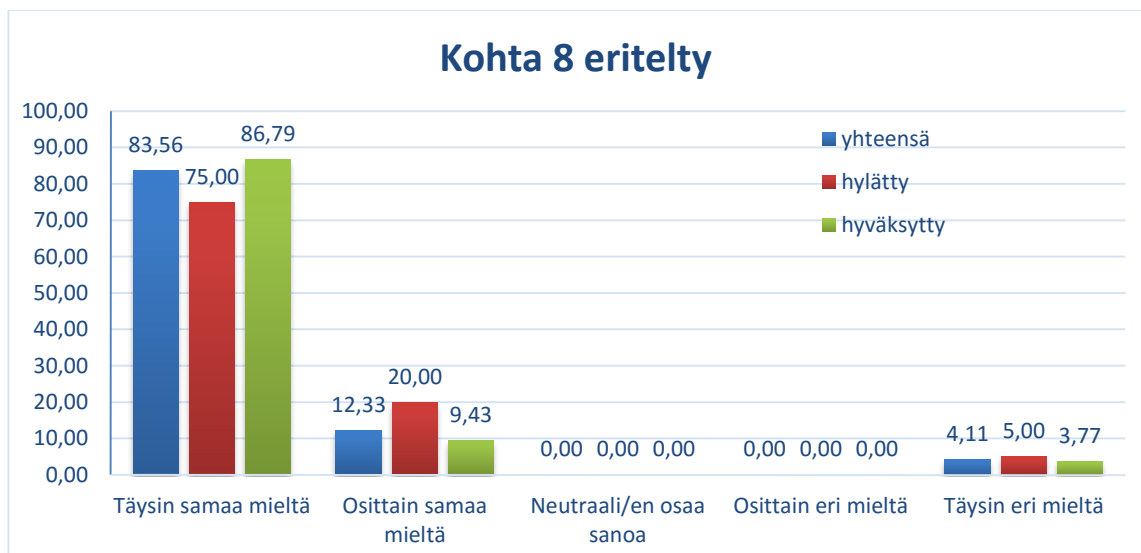
Keskiarvoksi tässä kohdassa muodostui 4,71 (TAULUKKO 15). 83,56 prosenttia kaikista vastanneista koki odotusajan lyhyeksi, kun taas 4,11 prosenttia vastanneista koki joutu-neensa odottamaan pitkään (TAULUKKO 16).

Hylätyn ja hyväksytyn välillä on pientä hajontaa. Hylätyn keskiarvo on 4,60 ja hyväksytyn 4,75 (TAULUKKO 15). Jos verrataan vain täysin samaa mieltä olleita, ovat luvut 75,00 prosenttia hylätyillä ja 86,79 prosenttia hyväksytyillä (TAULUKKO 16).

TAULUKKO 15 Kohta 8



TAULUKKO 16 Kohta 8 eritelty



Suuri osa asiakkaista on mieltänyt odotusajan lyhyeksi, mikä on positiivista. Asiakas todennäköisemmin tulee seuraavana vuonna uudestaan, jos hän on saanut edellisellä kerralla palvelua nopeasti.

4.2.9 Kohta 9: Odotusaika

Jotta päästäisiin näkemään, millaisia odotusaikoja vastaajat mieltävät pitkiksi, nähtiin järkeväksi kysyä odotusajan pituutta.

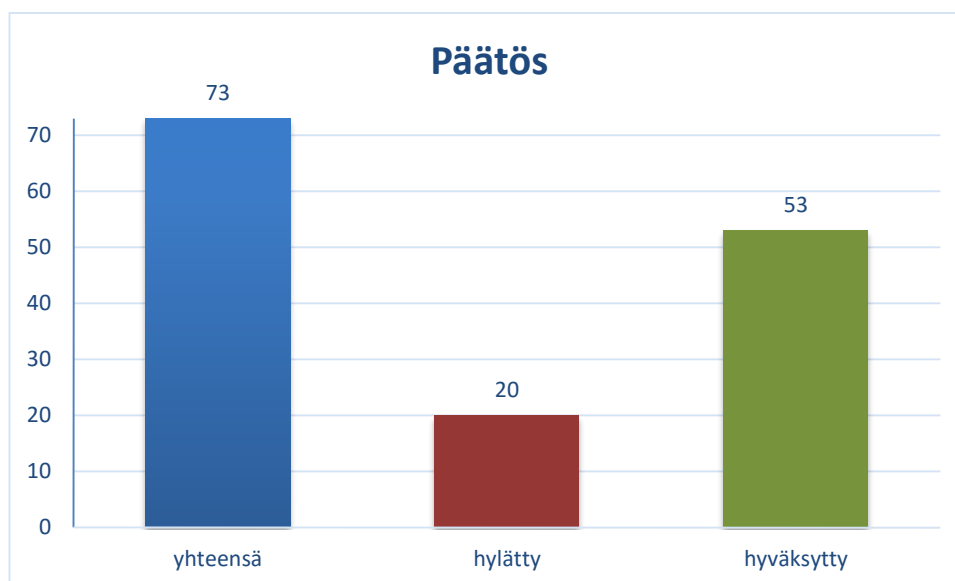
Odotusajan pituuden keskiarvo oli kaikkien vastaajien kesken 13,17 minuuttia. 42 vastaajista odotti 10 minuuttia tai vähemmän ja 11 vastaajista 30 minuuttia tai enemmän. Pisin odotusaika oli 110 minuuttia ja lyhimmät 0 minuuttia, eli suoraan maksutapahtuman jälkeen työn alle.

4.2.10 Kohta 10: Katsastuspäätökseni oli

Jotta voitaisiin vertailla hyväksytyin ja hylätyn päätöksen saaneita keskenään, oli tiedettävä jokaisen asiakkaan katsastuspäätös. Kohdassa oli myös vaihtoehtoina ajokielto ja keskeytys, mutta näitä ei tähän kyselyyn osunut, joten ne on jätetty huomiotta.

73:sta kyselyyn vastanneesta 20 sai hylätyn päätöksen ja 53 hyväksytyin päätöksen (TAULUKKO 17). 27,40 prosenttia kyselyyn vastanneista sai siis hylätyn päätöksen, joka on melko lähellä aseman kyselyjakson aikaista hylkäysprosenttia (~29 prosenttia).

TAULUKKO 17 Päätös



4.2.11 Kohta 11: Katsastuksen hinta-laatusuhde oli mielestäni hyvä

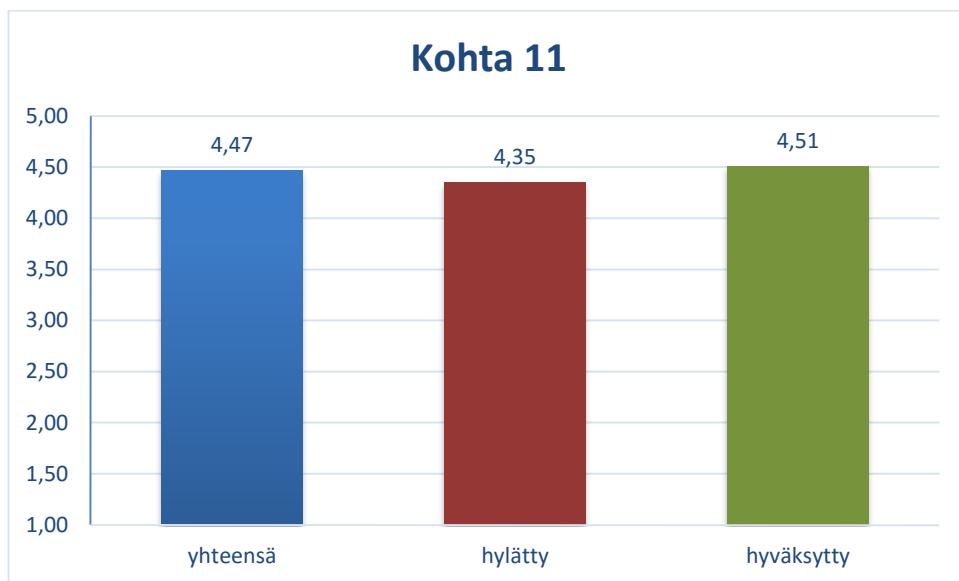
Hinta-laatusuhde käsitteenä on melko kaksijakoinen, toisaalta hyvä laatuinen palvelu voi pelastaa kalliin hinnan, mutta toisaalta jos hinta on liian kallis, ei mikään palvelun laatu voi määräänsä enempää hinta-laatusuhdetta parantaa. Pelkän palvelun hinnan kyselyn si-

jaan hinta-laatusuhde valittiin tähän kyselyyn, koska se paremmin kuvastaa tässä tapauksessa hinnan suhdetta palvelun laatuun. Tämä siksi, koska alueen hintataso on jokaisella alueen asemalla suunnilleen sama.

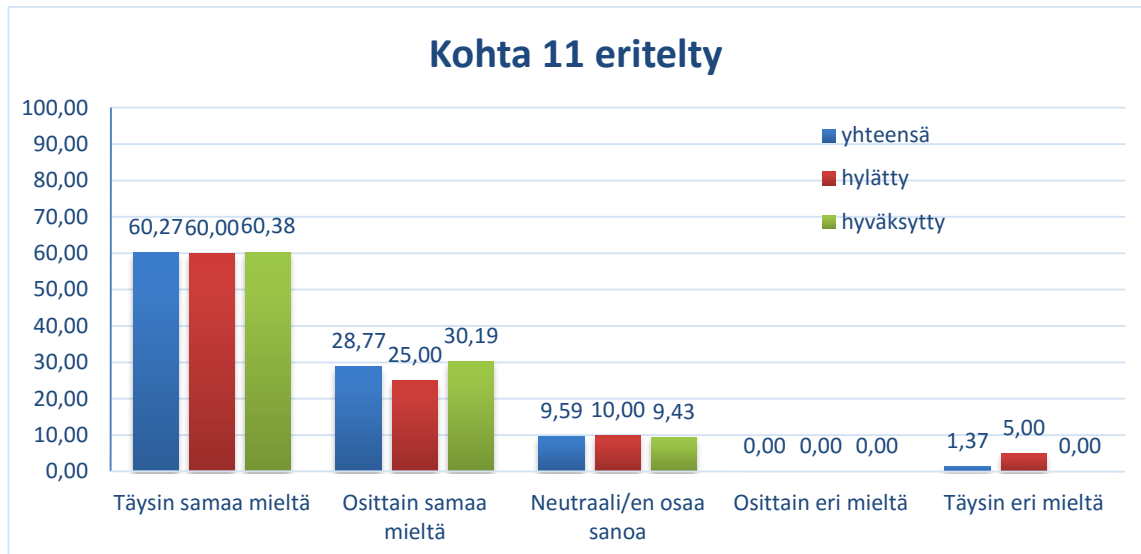
Hinta-laatusuhteen keskiarvoksi tässä kyselyssä tuli 4,47 (TAULUKKO 18). Täysin samaa mieltä kohdan 11 kanssa oli 60,27 prosenttia vastanneista ja vain 1,37 prosenttia vastanneista oli täysin eri mieltä (TAULUKKO 19).

Tässä kohdassa hyväksyty päätös keräsi 4,51 keskiarvon ja hylätty päätös 4,35 keskiarvon (TAULUKKO 18). Täysin samaa mieltä olleiden osuus kummallakin on suunnilleen sama, mutta hylätyn päätöksen keskiarvoa laskee täysin eri mieltä olleiden osuus (TAULUKKO 19).

TAULUKKO 18 Kohta 11



TAULUKKO 19 Kohta 11 erittely



Tuloksista voidaan päätellä, että asiakkaat ovat melko tyytyväisiä katsastuspalvelun hinta-laatusuhteeseen. Tulos voisi olla parempikin, mutta luultavasti, edellisten kohtien tulokset huomioon ottaen, tämä tarkoittaisi hintojen laskemista.

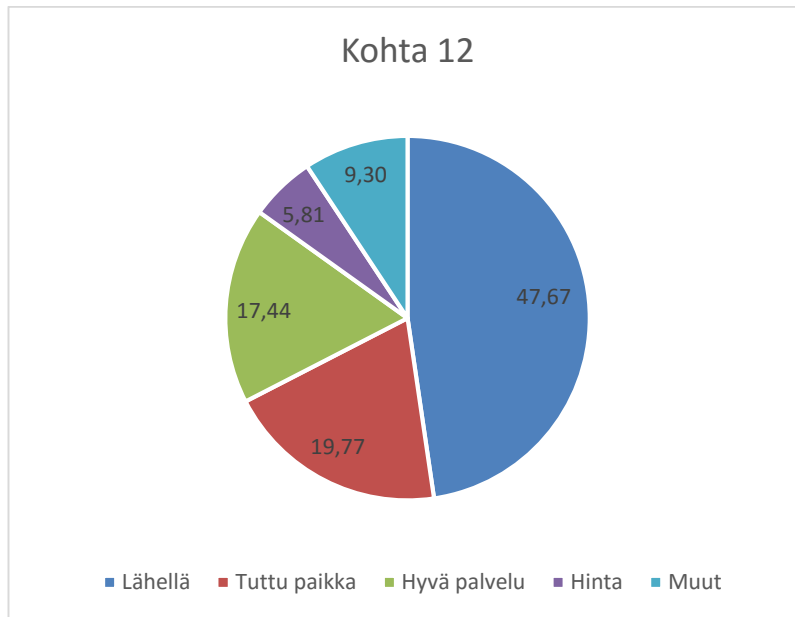
4.2.12 Kohta 12: Miksi valitsit A-Katsastus Vihti-Nummelan

Kohta 12 oli tehty vastattavaksi vapaasti omin sanoin, jotta varmasti kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot olisivat mahdollisia. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, mikä on se syy, miksi asiakkaat valitsevat toimipisteen.

Jotkut kyselyyn osallistuneista eivät vastanneet tähän kohtaan ja muutamat antoivat useampia syitä. Muutamat syyt olivat yleisempiä, kuten toimipisteen sijainti, tuttuus ja hyvä palvelu. Hinta oli joillekin osa tekijänä asemalle tulossa. Muut syyt pitävät sisällään esimerkiksi asiantuntevan palvelun ja Vihdin omakotitaloyhdistyksen jäsenyyden (pieni alennus).

Ylivoimaisesti yleisin syy, 47,67 prosenttia, aseman valinnassa oli sijainti lähellä asiakkaan kotia, työpaikkaa tai asiointipaikkoja. Toiseksi yleisin, 19,77 prosenttia, oli tuttu asema, eli asiakas käynyt aikaisemminkin ja kolmanneksi yleisin oli aikaisemmin saatu hyvä palvelu, 17,44 prosenttia (TAULUKKO 20).

TAULUKKO 20 Kohta 12



4.2.13 Kohta 13: Vapaa palaute

Tämä kohta lisättiin kyselyyn, koska haluttiin antaa vastaajille mahdollisuus antaa muuta palautetta kysytyjen asioiden lisäksi. Tähän kohtaan tuli ainoastaan muutamia vastauksia. Suurin osa näistä olivat tyyliältään: hyvä palvelu. Yksi negatiivinen kommentti hinnasta mahtui joukkoon.

4.3 Vertailu: Hylätty – hyväksytty

Kaikki edellä todetut tulokset viittaavat siihen, että katsastus päätöksellä ei ole suurta vaikutusta asiakastytyväisyyskyselyn tulokseen. Oletettavaa on, että tapa jolla katsastuspäätös tuodaan ilmi asiakkaalle vaikuttaa enemmän tulokseen. Jos asiakas mieltää saamansa palvelun hyväksi ja viat on käyty asiallisesti asiakkaan kanssa läpi, niin ettei ole mahdollisuuksia väärin ymmärryksiin, on todennäköisempää, että asiakas lähtee tyytyväisempänä saamaansa palveluun.

5 KEHITYSEHDOTUKSIA

5.1 Palvelu

Kaikki tulokset viittaavat siihen, että saatu palvelu on ollut kokonaisuudessaan hyvää ja asiantuntevaa. Suoranaisia kehitysehdotuksia tähän ei välttämättä ole esittää, mutta on ensiarvoisen tärkeää, että tulos pysyisi jatkossakin samana.

Asiantuntemusta voidaan ylläpitää olemalla kiinnostunut alan yleisistä tapahtumista ja seuraamalla aktiivisesti alan kehitystä. Myöskin mahdolliset täydennyskoulutukset tukevat asiantuntemusta. Kannattaa myöskin välttää puhumasta asioista, joista ei itsellä ole tietoa, vaan mieluummin selvittää asiat. Näin vältetään väärän tiedon eteenpäin välittäminen ja epäammattimaisen kuvan antamisen.

Mahdollisten vikojen kohdalla toimintaa helpottaa, jos asiakas otetaan aktiivisesti katsastustapahtumaan mukaan. Näin voidaan asiakkaalle näyttää mahdolliset vikakohtat ja selittää mitä vika mahdollisesti aiheuttaa, mistä se johtuu ja miten sen voisi korjata. Kun asiakas pääsee näkemään havaitut viat, helpottaa se niiden ymmärtämistä.

Jos asiakas syystä tai toisesta ei halua tulla seuraamaan katsastusta, vaan haluaa jäädä esimerkiksi odotustilaan istumaan, kannattaa vikojen selvittämiseen katsastustapahtuman jälkeen käyttää hieman enemmän aikaa. Jos tuntuu että jokin vika jää tässä epäselväksi, on mahdollista tässä vaiheessa vielä käydä näyttämässä vika asiakkaalle hallin puolella. Näin vältetään myöhemmin mahdollisilta lisäselvityspyynnöiltä tai väärin kohteiden korjaamisilta. On helpompaa näyttää jokin kohde auton ollessa hallissa, kuin kolmen viikon päästä katsastustapahtumasta selostaa puhelimesta, mistä kyseinen kohta löytyy.

Joidenkin vikakohteiden kohdalla on näyttäminen erittäin tärkeää. Yksi näistä on mahdolliset ruostevauriot. Näitä voi autossa esiintyä useammissa kohdissa tai ne voivat olla muuten vaikeasti löydettävissä paikoissa, jos niiden sijaintia pitää tulkita ainoastaan tarkastuskortin perusteella. Tällä vältetään turhat uusintakäynnit ja asiakkaan turhautuminen.

Toinen tällainen kohde on pyöräntuennan nivelten ja laakereiden välykset. Useampi tukivartissa autossa voi olla joskus hieman vaikeata tulkita, mitä tarkoittaa poikittaistukivarren laakerointi, jos näitä tukivarsia on kolme kappaletta ja jokaisessa kummassakin päässä laakeri.

5.2 Asiakastilat

Asiakastilojen siisteys ja viihtyvyys ovat tärkeitä asiakkaiden mukavuuden parantamiseksi. Asiakastilat siivotaan ulkoisen yrityksen toimesta kahdesti viikossa. Myöskin aseman oma henkilökunta osallistuu omalta osaltaan siisteyden ylläpitämiseen. Olisi tärkeää varmistaa, ettei asiakastiloissa ole roskia ja ylimääräisiä tavaroita lojumassa ympäriinsä. Myöskin yleisesti kannattaa pitää esimerkiksi vastaanottotiskit tyhjänä ylimääräisestä tavarasta.

Hallin puolella kaikki käytetyt työkalut pitäisi viedä omille paikoilleen ja jos joillekin työkaluille tai -välineille ei ole vielä omaa paikkaa, pitäisi niille sellainen keksiä, jottei tavaroita lojuisi ympäriinsä. Myöskin hallin nostureiden kunto vaikuttaa selkeästi siisteyteen. Jos esimerkiksi autosta alustan tarkastuksen yhteydessä irtoaa ruostetta ja/tai muuta ainesta, olisi se tärkeää siivota heti tilaisuuden tullen pois.

Rajoituksia aseman odotustilan viihtyvyyden kehittämiseksi asettaa tilan verrattain pieni koko. Tilasta tällä hetkellä löytyy kolme istumapaikkaa, pieni pöytä, kahvikone, lehtiä ja lasten leluja. Mahdollista olisi laajentaa kahvikoneen tai virvokkeiden tarjontaa, muuttamat asiakkaat ovat toivoneet kaakaota valikoimaan. Myöskään keksien tai leivonnaisten tarjoaminen ei olisi huono ajatus. Valitettavasti tila rajoittaa mahdollisuuksia niin paljon, ettei esimerkiksi tv:tä voi tilaan sijoittaa. Ilmaisen langattoman verkon mahdollisuuksia voisi tutkia.

5.3 Lisämyynti

Kyselyssä huomattiin, että asiakkaille lisämyynnin tarjoaminen oli selkeä heikko kohta. Monella asiakkaista ei ollut selkeää mielipidettä lisämyynnistä ja useille ei oltu edes tarjottu lisätarvikkeita. Suuri osa asiakkaista kuitenkin kokee lisämyynnin olevan hyödyllinen lisä katsastuspalveluun, joten siihen panostaminen jo palvelunkin kannalta olisi suotavaa.

A-Katsastuksen työntekijöille on järjestetty muutaman päivän kurssit lisämyyntiin, mutta kursseilla oppimaa pitäisi selkeästi hyödyntää paremmin käytännön työskentelyssä. Asiakkaille täytyy antaa mahdollisuus tehdä oma valintansa tarvikkeiden ostamisesta, ei ole järkevää tehdä päätöstä heidän puolestaan jättämällä suosittelematta lisätarvikkeita (Juha Seppänen, s-posti katsastajille).

Koska selkeästi lisätarvikemyynti on asiakkaille uusi ja melko tuntematon asia, on järkevää suositella tuotteita ja vaikkapa katsastuksen yhteydessä kertoa, että tällainen lisä on tullut katsastuspalveluun. Jos asiakkaille saadaan kerrottua lisätarvikemyynnin olemassaolosta, voi se lisätä myyntimääriä. On mahdotonta etukäteen sanoa asiakkaasta tai hänen autostaan, haluaako hän ostaa lisätarvikkeita, joten aina kun on mahdollista kannattaa tuotteita suositella.

Lisätarvikkeiden valikoima tuntuu tällä hetkellä sekä katsastajien, että asiakkaiden mielestä riittävältä. Siihen ei tällä hetkellä tarvita lisäyksiä, mutta jos tietoon tulee hyviä tuotteita, kannattaa niiden valikoimaan ottamista harkita. Kokemuksen mukaan joitain tuotteita ei saada myytyä käytännössä ollenkaan, mm. ikkunavasarat ja hinausköydet ovat tällaisia. Tällaisten tuotteiden valikoimassa pitämistä olisi syytä harkita.

Toki valikoimaan vaikuttaa myöskin se, mitä kaikkea katsastajat saavat asiakkaiden autoihin asentaa tai lisätä. Tällä hetkellä laki ei mahdollista esimerkiksi polttimoiden vaihtoa tai muiden pienten helposti vaihdettavien osien asentamista, pois lukien pyyhkijän sulat. Nesteitä katsastajat saavat ongelmitta lisätä, sisältäen mm. öljyt ja tuulilasinpesunesteet.

5.4 Odotusaika

Odotusajan pitäminen mahdollisimman lyhyenä on tärkeää onnistuneen palvelun luomisessa. Jos asiakas joutuu odottamaan kohtuuttomalta tuntuvan ajan, hän todennäköisesti ei ole tyytyväinen tilanteeseen. Ruuhkaisina aikoina on toki lähes mahdotonta välttää pitkien jonojen syntymistä. Tunnin jono katsastusasemalla voi tuntua pitkältä ajalta.

10-20 minuutin odotusaika ei ole vielä pitkä aika odottaa. Se vastaa suunnilleen yhtä katsastusta, tarkoittaen sitä, että edellä on ainoastaan yksi auto ja sekin työn alla.

Itsestään selvin keino pitkien jonotusaikojen välttämiseksi on tietysti henkilökunnan lisääminen, mutta se ei näillä asiakasmäärillä ainakaan kokoaikaisesti näytä tarpeelliselta tai kannattavalta. Myöskin ruuhkaisten aikojen tai päivien ennakoiminen etukäteen on käytännössä mahdotonta, joten osa-aikainen kolmas katsastaja olisi hankala toteuttaa.

Sellaisina aikoina kun jonoa syntyy, on tärkeää tiedottaa asiakkaita tilanteesta jo vastaanotto vaiheessa, jottei odotusaika heille tulisi yllätyksenä. Mahdollista on myöskin varata heille, jotka eivät halua odottaa, aika myöhemmälle ajankohdalle samana päivänä tai jollekin muulle päivälle, jos katsastusaikaa on jäljellä. Missään tapauksessa näitä asiakkaita ei saisi päästää kilpailijalle.

Yksi pieni asia jolla voi olla kiireisenä päivänä vaikutusta n. yhden tai kahden katsastuksen ajan verran on hallin nosturit. Kummassakin katsastukseen käytettävässä nosturissa on vain yksi kevenninlaite, joten niillä saa kevennettyä vain yhden akselin kerrallaan. Nykyisen Trafín ohjeen mukaan ajoneuvosta tulisi tarkastaa molemmat akselit kevennettyinä, mikäli mahdollista (Trafín extranet). Tämä tarkoittaa lähes jokaisessa katsastustapahtumassa sitä, että kun esimerkiksi kevennetään ensin etuakseli ja tarkastetaan se, joudutaan sen jälkeen nostaa nosturi takaisin ylös ja keventää taka-akseli vielä erikseen. Tähän toimenpiteeseen menee yleensä muutamia minuutteja. Pieneltä kuulostava aika, mutta jo kymmenessä katsastuksessa saattaisi säästää yhden katsastuksen verran aikaa.

Ruuhkaisina aikoina on myös syytä miettiä toiminnan järjestyttävyyttä. Onko kannattavaa ensin yrittää myydä asiakkaalle 25 euron arvoiset pyyhkijän sulat ja tämän jälkeen vielä asentaa sulat paikalleen, prosessi johon saattaa pahimmassa tapauksessa mennä jopa 15 minuuttia. Vai onko järkevämpää tehdä tässä samassa ajassa yksi katsastus, yleensä arvoltaan vähintään 53 euroa? Toki asiakas luultavasti kokee saaneensa parempaa palvelua, kun hänen autostaan on huolehdittu, mutta onko toiminta pitkässä juoksussa kannattavaa katsastustyön kustannuksella jää nähtäväksi.

6 POHDINTA

Kaikki asiakkaat vaikuttivat olleen erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Myöskin lisätarvikemyyntiin suhtauduttiin yllättävän myönteisesti, vaikkakin epätietoisuuttakin esiintyi. Hieman yllättäen hylätty katsastus päätös ei vaikuttanut käytännössä ollenkaan palautteeseen. Toki otanta oli hylättyjen päätösten kohdalla suhteellisen pieni, joten kaikkia mahdollisia tilanteita ei päässyt välttämättä muodostumaan.

Asiakkaat ottivat kyselyn hyvin vastaan ja vastauksia saatiinkin melko hyvin. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden saamat katsastuspäätökset edustivat melko tasaisesti aseman hylkäysprosenttia.

Palvelun laadussa ei lopulta kyselyn perusteella ollut parantamisen tarvetta, mutta tärkeää on pitää palvelun laatu jatkossakin korkeana. Sen sijaan ilmeni, että lisämyynnissä olisi parantamisen varaa. Etenkin tarvikkeiden tarjoamisessa ja suositteluksessa asiakkaille olisi parannettavaa.

Otanta kyselyyn olisi toki voinut olla suurempikin, mutta lomakkeiden jaolle määritetty aika rajoitti määrää. Toki tämän mallisessa kyselyssä 73 vastausta on melko hyvä määrä ja siitä saa jo suhteellisen luotettavasti vedettyä johtopäätöksiä.

Yhtenä ongelmana kyselyiden jakamismallissa on se, että asiakas ei välttämättä kehtaa vastata täysin totuudenmukaisesti, jos hänen mielestään kyselyn vastaanottaja saattaa nähdä hänen vastauksensa. Tätä pyrittiin lievittämään kertomalla asiakkaille, että vastaukset ovat täysin anonyymeja ja luottamuksellisia. Myöskin pyrittiin ottamaan hieman etäisyyttä asiakkaaseen hänen vastatessaan kyselyyn.

LÄHTEET

Taanila, A. 2013. Keskiarvon virhemarginaali. Luettu 21.11.2015.

<https://tilastoapu.wordpress.com/2011/10/27/9-keskiarvon-virhemarginaali/>

Kahri, K., Reini M. 2014. Tieliikennelait 2014. Helsinki: Talentum Media Oy.

Ajoneuvolaki 11.12.2002/1090

VNA liikenteessä käytettävien ajoneuvojen liikennekelpoisuuden valvonnasta
19.12.2002/1245

Trafi extranet. Luettu 20.11.2015

K1 katsastajat koulutusmateriaali 2014

A-Katsastus koulutusmateriaali 2015

A-Katsastus tietopankki Luettu 21.11.2015

www.a-katsastus.fi Luettu 29.11.2015

www.a-katsastus.com Luettu 29.11.2015

LIITTEET

Liite 1. Asiakaskysely

Liite 1 sivu 1/2

Asiakastyytyväisyyskysely

A-katsastus Vihti-Nummela

Pyydämme teitä ystävällisesti vastaamaan asiakastyytyväisyyskyselyymme. Kyselyn tietoja käytetään palvelumme toimintamme parantamiseksi. Kysymyksiin valitaan mielipidettänne parhaiten kuvaava vaihtoehto. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Saamani palvelu oli hyvää	1	Täysin samaa mieltä
	2	Osittain samaa mieltä
	3	En osaa sanoa
	4	Osittain eri mieltä
	5	Täysin eri mieltä
Asiakastilat olivat viihtyisät ja siistit	1	Täysin samaa mieltä
	2	Osittain samaa mieltä
	3	En osaa sanoa
	4	Osittain eri mieltä
	5	Täysin eri mieltä
Saamani katsastuspalvelu oli asiantuntevaa	1	Täysin samaa mieltä
	2	Osittain samaa mieltä
	3	En osaa sanoa
	4	Osittain eri mieltä
	5	Täysin eri mieltä
Autossani olleet viat käytiin selkeästi ja ymmärrettävästi läpi	1	Täysin samaa mieltä
	2	Osittain samaa mieltä
	3	En osaa sanoa
	4	Osittain eri mieltä
	5	Täysin eri mieltä
Minulle tarjottiin asemalla olevia autonhoitotuotteita	1	kyllä
	2	ei
Asemalla myytävät tuotteet ovat hyvä lisä katsastuspalveluun	1	Täysin samaa mieltä
	2	Osittain samaa mieltä
	3	En osaa sanoa
	4	Osittain eri mieltä
	5	Täysin eri mieltä
Myytävien tarvikkeiden valikoima on mielestäni hyvä ja kattava	1	Täysin samaa mieltä
	2	Osittain samaa mieltä
	3	En osaa sanoa
	4	Osittain eri mieltä
	5	Täysin eri mieltä

Liite 1 sivu 2/2

En joutunut odottamaan pitkään
katsastukseen pääsyä

- 1 Täysin samaa mieltä
- 2 Osittain samaa mieltä
- 3 En osaa sanoa
- 4 Osittain eri mieltä
- 5 Täysin eri mieltä

Odotusaika: n. _____ Minuuttia

Katsastus päätökseni oli:

- 1 Hyväksytty
- 2 Hylätty
- 3 Ajokielto
- 4 Keskeytetty

Katsastuksen hinta-laatusuhde oli
mielestäni hyvä

- 1 Täysin samaa mieltä
- 2 Osittain samaa mieltä
- 3 En osaa sanoa
- 4 Osittain eri mieltä
- 5 Täysin eri mieltä

Miksi valitsit A-katsastus Vihti-
Nummelan?

Vapaa palaute
