

Owen Willberg

Huoltoneuvojan perehdytysohjelman suunnittelu

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

18.4.2016

Tekijä(t) Otsikko	Owen Willberg
Sivumäärä Aika	22 sivua 18.4.2016
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Ajoneuvo- ja kuljetustekniikan insinööri
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Pertti Ylhäinen Jarkko Juusonen, Korjaamopäällikkö, Audi Center Espoo
<p>Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan uuden henkilön perehdytystä VV-Autotaloissa sekä huoltoneuvojan työhön liittyviä toimintatapoja. Työssä on kuvattu tehtävänvaativuusluokan laatimiseen liittyvät toimenpiteet sekä se, miten käytännössä uusi henkilö aloittaa työskentelynsä VV-Autotaloissa. Huoltoneuvojan työn kannalta tärkeät osa-alueet on käsitelty prosessien eri vaiheiden tarkastelussa sekä laaditun prosessikaavion muodossa. Opinnäytetyön alussa on kuvattu prosesseja ohjaavat normit ja laatuvaatimukset. Lopussa esitetään yhteenveto sekä kehitysideoita huoltoneuvojan perehdytysohjelman laatimiseksi.</p> <p>Perehdytysohjelman laatimista varten työssä on haastateltu työssä käyviä autoinsinööriopiskelijoita, korjaamopäällikköä sekä vanhempia huoltoneuvojia. Haastattelujen perusteella työssä on käsitelty perehdytykseen liittyviä haasteita sekä ongelmia. Huoltoneuvojan perehdytysohjelman laatimiseksi työssä käytettiin VV-Autotalojen yleistä ohjeistusta. Työssä on kuvattu huoltoneuvojan avaintehtäviä huoltoneuvojille tarkoitettua käsikirjan pohjalta.</p>	
Avainsanat	perehdytysohjelma, huoltoneuvoja, autoala

Author(s) Title	Owen Willberg Orientation Guidelines for Service Advisor´s Tasks
Number of Pages Date	22 pages 18 April 2016
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Specialisation option	After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Jarkko Juusonen, Service Manager, Audi Center Espoo
<p>This Bachelor´s thesis deals with a new employee´s recruiting and orientation at the VV-Autotalot/ Audi Center Espoo office. The main objective was to describe critical stages of service advisors´ working processes and describe how a new employee starts his or her career in practice. The most important duties of service advisor´s tasks are explained step by step following the process flow chart of the service procedure. First the norms and quality requirements of the processes are discussed, and finally a conclusion and recommendations to create the orientation program are given.</p> <p>Automotive engineering students, workshop managers and senior service advisors were interviewed in order to create the orientation program. Also challenges and problems found out in the interviews are dealt with.</p> <p>The standard orientation manual of VV-Autotalot was used to find the key elements of service advisors´ tasks.</p>	
Keywords	orientation program, service advisor, automotive industry

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	VV-autotalot Oy	1
3	Uuden henkilön perehdytys VV-Autotaloissa	2
4	Huoltoneuvojan perehdytys Audi Center Espoossa	6
5	Ohjeistus tehtäväkuvauksen laatimiseen	8
6	Prosessit	9
7	Laatu	11
8	Huoltoneuvojan rooli Audilla	13
8.1	Ajanvaraus puhelimitse	14
8.2	Henkilökohtainen ajanvaraus	17
8.3	Korjaus ja huolto	19
8.4	Laskutus ja auton luovutus	19
9	Yhteenveto	21
	Lähteet	22

Lyhenteet ja käsitteet

HAY	tehtävänkuvauksen vaativuusluokka, ylemmille toimihenkilöille määritelty tehtävän vaativuuskuvaus
HR	henkilöstöresurssi
Intranet	VV-Auton henkilöstön tiedotussivu
Keskonet	Kesko-konsernin tiedotussivusto
AS	ajanvarausjärjestelmä
ARMI	asiakasrekisteri
CD400	toiminnanohjausohjelma
Top Service	Audi AG:n luoma huoltokonsepti

1 Johdanto

Insinööriyön tavoitteena on luoda valmiudet henkilön perehdytysoppaan laatimiseksi autotalossa työskentelevän huoltoneuvojan tehtävään. Työn tilaaja on VV- Autotalot Oy / Audi Center Espoon toimipiste. Tässä insinööriyössä kartoitetaan toimintatavat perehdytykseen ja selvitetään olemassa olevat ongelmat sekä luodaan edellytykset perehdytysohjelmalle.

Huoltoneuvoja on toiminnallaan yrityksen kuva asiakkaalle ja siksi huoltoneuvojan tulee työssään ymmärtää asiakaspalvelun merkitys. Laadukas ja kattava perehdytys viimeistelee onnistuneen rekrytoinnin ja varmistaa sen, että uudella henkilöllä on oikea käsitys työstä, johon on ryhtymässä sekä edellytykset hyvään asiakaspalveluun. Huoltoneuvojilla on merkittävä rooli korjaamon toiminnassa sekä asiakastyytyväisyydessä. Hyvän perehdytyksen pitää olla osa prosessia ja laatujärjestelmää. Tutkin aihetta myös näistä näkökulmista.

Tämä työ on ajankohtainen, sillä Audi Center Espoo on juuri muuttanut uusiin laajempiin tiloihin ja organisaatioon on palkattu paljon uusia henkilöitä. Insinööriyön konkreettisena tuloksena on myös laadittu pikaopas huoltoneuvojan keskeisimmistä työtehtävistä. Työ on tehty tutustumalla yrityksen olemassa oleviin rekrytoinnin ja perehdyttämisen käytäntöihin sekä haastatteleamalla vakituisia sekä ammattiin opiskelevia huoltoneuvojia. Prosessikuvauksissa perustana on käytetty huoltoneuvojille tarkoitettua käsikirjaa.

Opinnäytetyön aihetta on käsitelty melko laajalti autoalan yritysten tilaamissa insinööritöissä, mutta tässä työssä on pyritty toteuttamaan tilaajan toivetta luoda käyttökelpoinen ja yksilöity kartoitus mahdollista perehdytysohjelmaa varten.

2 VV-autotalot Oy

VV-autotalot ovat VV-Auto Groupin tytäryhtiö, joka myy sekä huoltaa VW-konsernin valmistamia VW-, Audi-, Seat- ja VW-hyötyautoja. Volkswagen-konsernin pääkonttori sijaitsee Wolfsburgissa Saksassa. Edustuksessa olevia automerkkejä on 12 kpl: Volkswagen, Audi, Seat, Skoda, Bentley, Bugatti, Lamborgini, Porche, Volkswagen-hyötyautot, Ducati, Scania sekä MAN. Volkswagen Group myy autoja 53 maassa. Tuotantolaitoksia

on 106 kpl, 19:ssä Euroopan maassa ja 8:ssa Amerikan ja Afrikan maassa. Autoja toimitettiin vuonna 2014 10,1 milj. kpl ja työntekijöitä konsernilla oli 592 600 henkilöä. Liikevaihto oli 202,5 miljardia euroa. VV-Auto Group Oy toimii Volkswagen-henkilöautojen, Volkswagen-hyötyautojen, Audin ja SEATin maahantuojana Suomessa sekä SEATin maahantuojana Virossa ja Latviassa. VV-Autotalot Oy:n lisäksi on itsenäisiä kauppiaasyrityksiä eri puolella Suomea.

VV-Autotalot Oy on VV-Auto Groupin tytäryhtiö, joka muodostaa Suomen suurimman Volkswagen, SEAT ja Audi -jälleenmyyjäketjun ja tarjoaa kaikki autoliikkeen myynti- ja jälkimarkkinointipalvelut. VV-autotalot toimii pääkaupunkiseudulla ja Turussa. VV-auto-konserni on Keskon tytäryhtiö. Keskon toimialat auto- ja konekaupan lisäksi ovat ruoka-kauppa, käyttötavarakauppa ja rautakauppa. [1]

VV-Auton tunnuslukuja 2015

Liikevaihto VV-Auto-konserni	748milj.€
VV-Auton vähittäiskauppa	373milj.€
Henkilöstö VV-Auto-konserni	810 henkeä
VV-Auto Group	163 henkeä
VV-Autotalot, Helsinki, Espoo, Vantaa	534 henkeä
Turun VV-Auto	113 henkeä

VV-Auton arvoiksi on kirjattu strategiaan seuraavasti ”asiakaslähtöisyys, ammattilypeys, yhteishenki, rehtiys”. [1]

3 Uuden henkilön perehdytys VV-Autotaloissa

Perehdyttämisen tarkoitus on valmentaa henkilö tehtäväänsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, oman yksikön ja koko VV-Auto-konsernin tavoitteisiin. Perehdyttäminen on tärkeä osa henkilöstön kehittämistä ja työturvallisuustoimintaa.

VV- Autossa kaikki työhön tulevat uudet työntekijät sekä työyhteisössä uusiin tehtäviin siirtyvät henkilöt perehdytetään tehtäviinsä. Tämä koskee myös lyhytaikaisessa työsuhteessa olevia henkilöitä, niin työharjoittelijoita kuin vuosilomasijaisia.

Perehdyttämisen lähtökohtana on, että työsuhteeseen otetulle käy alusta asti selväksi hänen tehtävänsä merkitys osana työyksikön ja VV-Auton kokonaisuutta, ja hänen työnsä tärkeyttä työyksikön toiminnan kannalta painotetaan.

Työntekijöiden rekrytoinneista vastaavat esimiehet ja osastojen johtajat. Työhön ja työtehtävään liittyvästä perehdyttämisestä ja konsernin eri osastojen esittelystä vastaavat esimiehet. Tehtävästä riippuen perehdyttämisessä voidaan käyttää organisaation muita asiantuntijoita tarpeen mukaan. Uuden työntekijän rekrytointi suoritetaan Kesko-konsernin ohjeistuksen mukaisesti.

Kesko-konsernin ohjeistuksen mukaan ylemmille toimihenkilöille määritellään toimenkuva perehdyttämisen alussa. Esimies määrittelee toimenkuvalomakkeen perusteella HAY-tehtävänvaativuusluokan, joka kertoo työn vaativuudesta sekä esimerkiksi euro-määräisistä tavoitteista.

Työterveyshuolto suorittaa työhöntulotarkastuksen ennen työsuhteen alkamista tai viimeistään 4 kk:n kuluessa työsuhteen alkamisesta. Esimies vastaa Intranetistä löytyvien ohjeiden perusteella, kuinka ajanvaraus työhöntulotarkastukseen suoritetaan. Työsopimukset ja työsopimusliitteet tehdään määriteltyjä lomakkeita käyttäen. Henkilövalinnan jälkeen esimies käynnistää tarvittavien työtilojen ja -välineiden hankkimisen (kalusteet, atk-laitteet, matkapuhelin, työsuhdeauto, luottokortti yms. toimitusaikaa tarvitsevat tarvikkeet.) Saatuaan henkilön työsopimuksen HR-asiantuntija huolehtii tehtävän mukaisen atk-tunnusten tilaamisen ja kulunvalvonnan.

Mikäli henkilön tehtävä vaatii normaalista poikkeavia atk-tunnuksia, näiden tilaamisesta vastaa esimies. Esimies informoi henkilövalinnasta HR-asiantuntijaa, joka tiedottaa asiasta intranetissä, Kaistalla, Keskonetissä ja tarvittaessa valituissa lehdissä. Työntekijälle tilataan Kesko-konsernin henkilökortti, mikäli työsuhde on yli 6 kk:n pituinen.

Työntekijän aloitettua työskentelynsä, esimies käynnistää perehdyttämistoimet esittelemällä yhtiön, osaston toiminnan ja osastolla noudatettavat menettelytavat ja määrittää henkilön tai henkilöt, jotka vastaavat työtehtäviin opastamisesta. Työntekijä tutustuu ”Tervetuloa VV- Autoon ” -verkko-oppimisaineistoon, johon linkki löytyy intranetistä. Työntekijän esimies suorittaa esittelykierroksen konsernin eri osastoilla, käynnistää työhön perehdyttämisen ja esittelee yhtiön tieto- ja laatu-järjestelmän.

Ensimmäisten työpäivien kuluessa tulokkaalle annetaan kokonaiskuva hänen työstään ja työpaikastaan. Hänelle esitellään työympäristö ja työtoverit. Lisäksi hoidetaan työn vastaanottamiseen liittyvät asiat, kuten työsopimuksen solmiminen.

Seuraavien työpäivien aikana tulokas käy yhteistyössä perehdyttäjänsä kanssa läpi tarkemmin työtehtävänsä, työyksikön toiminnan, tehtävät ja tavoitteet sekä yksikössä noudatettavat aikataulut, toimintakäytännöt, ym. tavat. Sisäisen tiedonkulun (palaveri- tai muu tiedottamiskäytäntö) selvittäminen on heti alussa tärkeää.

Tulokkaalle on annettava myös tilaisuus itsenäisesti perehtyä työhönsä ja VV- Autoon liittyvään sähköiseen perehdytys- ja muuhun aineistoon ja tietojärjestelmiin. Itsenäinen tutustuminen ei kuitenkaan saa korvata henkilökohtaista suullista opastusta.

Perehdyttämisvastuu kuuluu uuden työntekijän lähiesimiehelle. Esimies voi delegoida perehdyttämistehtäviä muillekin, mikäli se on tarkoituksenmukaista. Tällöin perehdyttäjänä voi olla mm. perehdyttäjän tehtäviä aikaisemmin hoitanut henkilö tai joku muu työyhteisön jäsen, jolla on tarpeeksi asiantuntemusta. Vastuuta perehdytyksestä ei kuitenkaan voi delegoida.

Viime kädessä yksikön henkilöstön perehdytyksestä vastaa osaston tai autotalon johtaja. Hän seuraa, että perehdyttäminen tapahtuu ennalta laaditun ohjelman mukaisesti, ja että yksikön uudet henkilöt pääsevät kiinni tulokseksista työnteosta suunnitellussa ajassa. Perehdyttämisen suunnittelee ja prosessin toteutuksesta vastaa VV-Auton HR- yksikkö.

[2]

VV- auton uusien henkilöiden perehdytysohjelma sisältää seuraavat kohdat:

1. Aja sisään VV- Autoon -verkkokoulutusmateriaali
2. Tiedosta turvallisuus -verkkokoulutusmateriaali
3. Tervetuloa VV- Autoon -materiaali
4. Perehdyttämisen tarkastuslista muistilistaksi
5. ”Keskustele näiden ihmisten kanssa” -konsepti
6. VV- Auto-konsernin perehdytystilaisuus uusille henkilöille

7. viikon mittainen vähittäiskauppaharjoittelu ensimmäisen kahden kuukauden aikana VV- Auto Group Oy:n ja VV- Autotalot Oy:n hallinnon henkilöstölle
8. perehdyttämisen seurantakeskustelu (esim. ensimmäisen kehityskeskustelun yhteydessä) [2].

VV- Autotaloissa on toteutettu yhteistyössä Omnian kanssa työpaikkaohjaaja-tutkintoja, joissa laadittiin autotalokohtaisia perehdyttämissuunnitelmia. Näihin osallistui eri toimipisteiltä useita mekaanikkoja sekä huoltoneuvoja. Koulutuksessa muodostettiin ryhmiä, joiden tuloksena laadittiin todella kattavat ja käytännönläheiset ohjeet. [3]

Kuvassa 1 näkyvä taulukko kuvaa perehdytyksessä käytettävää pöytäkirjaa, joka on käytössä Audi Center Espoon toimipisteessä.

PEREHDYTETTÄVÄN NIMI		
PEREHDYTTÄJÄN NIMI		
Perehdyttämisen aihe	Alkupaiva	SUORITETTU
Esimerkin tehtävät omien uuden työntekijän tuloa	vko/päivä	OK
Ajan varaus työhöntulotarkastukseen		
Toimenkuvan laatiminen		
Työsuojuksen läpikäynti ja allekirjoitus		
Verokortti palkkahdyshenkilölle		
Perehdyttäjän nimittäminen		
Perehdytysohjelma laadittu		
Keskustele näiden ihmisten kanssa konsepti mietittynä		
Työhuone (muutto, kalusteet, remontti, siivous ym.)		
Puhelin, kalusteet, nimikytty, avain		
Työssä tarvittavat ohjelmat ja järjestelmät		
Toimistotarvikkeiden hankinta		
Käyntikortit ja nimilehdit		
Ilmoitus postinjakeluun ja postitokero		
Tilaukset: puhelin, auto, luottokortti		
Työntekijän aloittaessa		
Oma työ	vko/päivä	OK
Työtehtävät ja vastualueet		
Oma yksikkö ja vihid		
Aja sisään VV-Autoon -verkkokoulutuksen suorittaminen		
Laatukäsikirja ja intranet		
Tehtävän merkitys ja yhteys muihin tehtäviin		
Kehitys- ja tavoitekeskustelu, koulutusmahdollisuudet		
Henkilöstötutkimus		
Tuottamisen työympäristön / kiinteistöön	vko/päivä	OK
Esittely työkaluilla		
Toimitilat-, työ-, kokous ja sosiaalitoimien esittely		
Kulkureitit, kulkuväimen käyttö (telemaskäytännöt), vierailijoiden vastaanottaminen		
Kokoustilojen käyttö ja varaaminen		
Henkilöstöarvot		
Kerho- ja muut vapaa-ajantilat		
Työterveysasema		
Auton pysäköinti		
Työvälineet	vko/päivä	OK
Työvälineet ja ohjelmat, Outlook (e-mail ja kalenteri)		
Postin vastaanotto ja lähetykset		
Palaverikäytännöt		
Papereet ja sähköiset tietoaarkistot		
Varainjärjestelmä		
Työsuojeluasiat	vko/päivä	OK
Työsuojus		
Toimenkuvat		
Työaika, ylityöt, kosaika, poissaolot,		
Taukokäytännöt, liukuva työaika		
Lomat		
Sairauspoissaolokäytännöt		
Luottamushenkilöt ja työsuojeluvalltuudet		
Palkkahdyshenkilö		
Käytännön asiat	vko/päivä	OK
Sähköinen palkkalaskelma		
Työsajanleimaukset		
Henkilökortti		
Alakortti, ostodut		
Ruokailu (maksuttavat, ruokailuajat, vierailijat)		
Posti		
Työhuone/työvälineet (pc, puhelin, toimistotarvikkeet)		
Pc-tuki		
Helponet		
Työterveys		
Ympäristöasiat		
Ergonomia		
Matkalasku, matkustus		
Työturvallisuus	vko/päivä	OK
Turvallisuusohjeet ja hälytysnumerot		
Riskienhallintaohjeet		
Palosammuttimet		
Ensiaputarvikkeet		
Varauskäynnit		
Ergonomia		
Työsuojelu		
Tiedosta turvallisuus verkkokoulutus (pakollinen vuosittain)	vko/päivä	OK
Muut		
Työtehtävään liittyvät pakolliset vranomaistuvat (tulityökortti, ilmastointiluvat ym.)		
Olen saanut opetuksen edellä mainittuihin asioihin	perehdyttävä	esimies
palkka ja pvm.		

Kuva 1. taulukko perehdytyspöytäkirjasta

4 Huoltoneuvojan perehdytys Audi Center Espoossa

Omnian kanssa yhteistyössä laaditut perehdytysuunnitelmat eivät ole yleisesti Audi Center Espoon huoltoneuvojen käytössä. Tästä syystä perehdyttämisen yhdenmukaisuus kärsii tai hakee vielä muotoaan. Tällä hetkellä perehdyttäjäksi on käytännössä valittu kokenein tai pätevin huoltoneuvoja. Käytössä on myös järjestelmä, jossa tulokas kiertää jokaisen kokeneen huoltoneuvojan seurassa päivän ajan. Tässä toimintatavassa ongelmaksi muodostuu helposti se, että tulokas saa jokaiselta perehdyttäjältä erilaisen opastuksen ohjelmien ja järjestelmien käyttöön.

Perehdytysoppaan laatiminen takaisi yhtenäiset toimintatavat riippumatta siitä, järjestetäänkö perehdytys kiertävällä järjestelmällä vai yhden perehdyttäjän toimesta. Huoltoneuvojan työskentelyn perustana on asiakaspalvelu, minkä vuoksi uudelle työntekijälle tulee ohjeistaa, mitä asioita asiakkaiden kohtaamisessa tulee ottaa huomioon. Huoltoneuvoja edustaa toiminnallaan yrityksen kasvoja, ja siksi huoltoneuvojan tulee olla ennen kaikkea ystävällinen, rauhallinen ja opastavainen asiakasta kohtaan. Uudelle työntekijälle on tärkeää kertoa vähintään tärkeimmät asiat, jotka asiakasta kohdatessa tulee osata kysyä.

Asiakkaalta tulisi aina kysyä vähintään seuraavat asiat:

- syy vierailulle, kuten auton huoltoon tuominen, auton noutaminen huollosta tai huoltoajan varaaminen
- asiakkaan auton rekisterinumero kysyminen sekä yhteystiedot, työn maksaja (esim. leasingauto tai takuu)
- mahdolliset lisätyöt, kuten lasinpesunesteen lisäys tai pyyhkijänsulkien vaihtotyö.

Tämän tyyppisestä peruslistasta uusi työntekijä saa asiakaspalvelulleen rungon, jonka tueksi pystyy kehittämään omaa asiakaspalvelutyyliä.

Jotta uuden työntekijän on luontevaa kohdata asiakas, tulee työntekijälle opastaa korjaamo-ohjelmasta ne peruspiirteet, joilla voi työssään toimia. Työntekijöille olisi hyvä opastaa ohjelmistojen käyttöä ennen asiakkaiden kohtaamista ja jatkaa ohjelmiston käytön opettelua myös asiakastilanteiden aikana. Ohjelmistojen käyttö vaatii luonnollisesti opettelua, mutta tässäkin perusrungon sisäistäminen antaa varmuutta, jonka kautta

muut haastavammat toiminnotkin alkavat sujua. Perustyöskentely on ohjelmistojen käytön kannalta toistoa, mutta vastaan tulee tilanteita, jolloin pitää tehdä esimerkiksi kustannusjakoja useille yrityksille tai omavastuuosituksia laskulle. Näiden tilanteiden varalle olisi hyvä saada erillistä koulutusta.

Tuloksekkaan työskentelyn kannalta olisi myös tärkeää, että tulokas oppii tekemään työt laskutusvalmiiksi heti oikein, koska onnistunut laskutus vaatii annetussa hinta-arviossa pysymistä ja asentajien leimauksien osumista oikein työlle. Tämä on toimenpide, jota ei kannata oppia yritys-erehdys-periaatteella. Uudelle työntekijälle tulee myös opastaa, miten erilaisten laskutusten kanssa toimitaan, kuten vakuutusyhtiöiden ja leasingyhtiöiden laskut sekä yksityiset ja sisäiset laskut. Tulokkaalle olisi myös hyvä osoittaa, mistä näihin edellä mainittuihin toimintoihin saisi kootut ohjeistukset. Tällä hetkellä ohjeet ovat saatavilla eri sähköposteissa tai erillisillä työasemilla, joista kenelläkään ei ole tarkempaa tietoa.

Huoltoneuvojan tulee myös työpäivänsä aikana kyetä seuraamaan nimilleen ottamiensa töiden valmistumista. Uudelle työntekijälle tulee osoittaa, miten järjestelmästä voi katsoa esimerkiksi sen, mihin töihin asentajat ovat leimanneet itsensä ja mitkä työt on saatettu laskutusvalmiiksi. Uudelle työntekijälle tulee myös osoittaa, miten hän voi seurata töiden valmistumista hallityönjohtajien ja asentajien kautta. Osalla asentajista on käytössä chat-palvelu, josta töiden etenemistä voi tarvittaessa kysyä.

Kun huolto tai korjaustyö on saatu valmiiksi, tulee työ saattaa laskutusvalmiiksi ja ilmoittaa työn valmistumisesta asiakkaalle. Uudelle työntekijälle tulee osoittaa, miten järjestelmästä lähetetään viesti ja miten se kirjataan työmääräykselle, niin että muukin henkilöstö näkee nopeasti, että asiakas on saanut tiedon työn valmistumisesta. Uudelle työntekijälle tulee opastaa myös tarkkaan kassakoneen oikeaoppinen käyttö ja varsinkin alussa tulee vanhemman huoltoneuvojan olla työntekijän mukana kassaa käyttäessä, jotta toiminta näyttää asiakkaan suuntaan varmalta. [4]

5 Ohjeistus tehtävänkuvauksen laatimiseen

Tehtävänkuvauksen tarkoituksena on määrittää kyseisen toimen rooli. Tehtävänkuvauks tulee löytyä kaikista tehtävistä. Tehtävänkuvauksella on merkitystä niin tehtävän haltijalle kuin yksikölle, jossa työntekijä työskentelee. Se määrittelee HAY-luokan, selkeyttää omaa roolia, auttaa rekrytoinnissa jne.

Tehtävänkuvia tarkastellaan myös mm. maahantuonnin auditoiden toimesta. Rooli kuvataan sellaisena kuin se nyt on, ei sellaisena kuin se on ollut tai saattaisi olla. Perustietojen lisäksi (yksikkö, tehtävä ja tehtävän haltijan nimi) kirjataan seuraavat asiat. Tehtävän tarkoitus kuvataan parilla lauseella: miksi toimi on olemassa ja sen merkitys organisaatiolle. Mainitaan tärkeimmät vastuualueet. Niistä kuvataan avaintehtävät ja vastuualueet, jotka

painottavat tuloksia ja kertovat ”mitä” on saatava aikaan täsmällisesti ja konkreettisesti

kuvaavat lopputuloksia, joita odotetaan jatkuvasti (ellei sitten työ itsessään muutu oleellisella tavalla)

kirjataan lyhyesti ja selkeästi.

Lyhyen aikavälin tavoitteita, jotka tulisi saavuttaa tietyn ajan puitteissa, ei kirjata tehtävänkuvaukseen vaan esim. kehityskeskustelulomakkeeseen.

Vastuu ja tehtävän laajuus:

Tehtävään liittyvät euromääräiset vastuut ilmoitetaan vuosittaisina arvoina, johdettavat organisaatiot ja henkilömäärät lukuina.

Tärkeimmät sidosryhmät:

Tehtävään kuuluvat tärkeimmät sidosryhmät jaotellaan organisaation sisäisiin ja ulkoihin kontakteihin. Mikä on yhteydenpidon luonne ja mikä on niiden tarkoitus. [2]

6 Prosessit

Audilla toiminta perustuu seitsemään perusprosessiin (Kuva 2), joista huoltoneuvojan työn kannalta kriittisimpiä käsitellään seuraavissa luvuissa. Prosessit ohjaavat toimintaa, sekä takaavat asiakkaille yhtenäiset sekä laadukkaat huoltopalvelut riippumatta siitä, missä maassa tai paikkakunnalla asiakas Audinsa huoltaa. Huollon ydinprosessit ovat

1. ajanvaraus
2. valmistelevat työt
3. ajoneuvon vastaanotto
4. korjaus ja huolto
5. laadunvalvonta/ajoneuvon luovutuksen valmistelu
6. ajoneuvon luovutus ja laskutus
7. jälkiseuranta.

1. Ajanvaraus: Asiakkaan ensimmäinen kontakti Audin huoltoprosessin kanssa on ajanvarauspuhelu huoltoon. Ajanvaraaja kuuntelee tarkasti asiakkaan kertomat asiat ja kirjaa ylös autoon liittyvät tiedot työtilaukselle. Kaikki asiakkaan esittämät ongelmat ja toivomukset kirjataan ylös ja lopuksi tehdään yhteenveto asiakkaalle.

2. Valmistelevat työt: Huoltokäynnin valmistelemisellä tarkoitetaan huoltamotoimien varsinaista valmistelutyötä. Hyvin valmisteltu tapaaminen antaa laadukkaan kuvan asiakkaalle, säästää aikaa korjaamalla ja lisää koko huollon ydinprosessin tehokkuutta ja samalla koko yrityksen tehokkuutta. Useimmissa tapauksissa korjausten laajuus voidaan määrittää huoltokäynnin sopimisen yhteydessä. Huoltoneuvoja valmistelee asiakkaan autoon liittyvät asiat ennen huoltoon saapumista (sijaisauto, huoltohistoria, kampanjat sekä lisäpalvelut).

3. Ajoneuvon vastaanotto: Auton vastaanoton tarkoituksena on saada selkeä, tarkasti määritelty työmääräyksen kuvaus. Tässä vaiheessa huoltoneuvoja täydentää työtilauksessa kirjatut asiat sekä varmistaa kaikki resurssit työlle. Työmääräyksessä käy ilmi huollon tai korjausten laajuus, noutotapa ja aika sekä sovitut hinnat tai hintarajat. Pitäytyminen sovitussa on perusedellytys. Lopuksi huoltoneuvoja pyytää allekirjoituksen työmääräykselle.

4. Korjaus ja huolto: Mekaanikko suorittaa auton huoltotyöt tai korjaukset tarkasti ja perusteellisesti. Asiakas pitää itsestään selvänä, että työn laatu on erinomaista. Mikäli huollossa havaitaan ylimääräisiä korjauskohteita, mekaanikko informoi näistä huoltoneuvoja ja huoltoneuvoja ottaa yhteyttä asiakkaaseen.

5. Laadunvalvonta/ajoneuvon luovutuksen valmistelu: Laadunvalvonta käsittää asiakastilauksen tarkastamisen huollon valmistumisen jälkeen ja sen, että kaikki korjaus- ja huoltotyöt noudattavat AUDI AG:n ohjeita. Laadunvalvonta tehdään heti, kun korjaus-tilaus on valmis. Auton luovuttaminen asiakkaalle valmistellaan huolellisesti. Huoltoneuvoja käy läpi kaikki autoon liittyvät dokumentit ja tarkastaa autoon tehdyt korjaukset silmä määr äis est i, tarvittaessa autoon suoritetaan koeajo vielä huoltoneuvojan toimesta. Auton sijainti merkitään avainkorttiin, minkä jälkeen huoltoneuvoja valmistelee laskun.

6. Ajoneuvon luovutus ja laskutus: Huoltoneuvoja käy läpi laskun sisällön ajoneuvon luovutuksen yhteydessä; kaikki suoritettut toimenpiteet käydään kohta kohdalta läpi. Jos asiakkaalla on kysymyksiä auton huoltoon liittyvissä asioissa, huoltoneuvoja käy epäselvät asiat läpi rauhallisesti ja selkeästi. Täyttämällä kaikki asiakkaan kanssa tehdyt sopimukset huoltoneuvoja herättää luottamusta asiakkaassa ja täydennät positiivista huoltokokemusta.

7. Jälkiseuranta: Seuraamalla työtä ja ottamalla asiakkaaseen yhteyttä huoltoneuvoja voi täydentää huoltotapahtumaa, asiakas saa korjaamokäynnistään tyytyväisyyskyselyn tekstiviestipalvelun kautta, jonka perusteella huoltoneuvoja saa arvosanan antamastaan palvelusta. Tämä on loistava työkalu markkinointiin ja toisaalta laadun varmistamiseen sekä parantamiseen. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa kokemukseen huoltokäynnillään, ota asiakkaaseen yhteyttä ja keskustele rakentavasti, kuinka palvelun laatua voidaan jatkossa parantaa, lopuksi kiitä asiakasta palautteesta.[3]

Kuvassa 2 näkyvä taulukko kuvaa prosessin kulkua sekä resursseja, joita kulloinkin on huoltoneuvojan käytettävissä.

Ydinprosessit:	1. Ajanvaraus	→ 2. Valmistelevat työt	→ 3. Ajoneuvon vastaanotto	→ 4. Korjaus ja huolto	→ 5. Laadunvalv. / ajon. luov. valm.	→ 6. Aj. neuvon luovutus ja laskutus	→ 7. Jälkiseuranta
ASIAKAS			Mahd. Asiakkaan haluttamat lisätyöt	Huolto- ja korjaus- toimituksia sopimusten		Töiden läpikäynnin	Mahd. seurantaapuhelu
CD-400			Työtilauksesta muod. Työmääräys		Mekaanikon leimausten tarkastus	Lopputarkastusrivi ja laskutus	
AS	Aj. varausjärjestelmä/ työtilaus						
ELSA	Kampanjoiden tarkistus/ tak. kutsut	Kampanjoiden tarkistus/ tak. kutsut	Kampanjoiden tarkistus/ tak. kutsut		Digitaalinen huoltokirja		
ARMI	Asiakastiedot: tarkistus ja päivitys		Asiakastiedot: tarkistus ja päivitys				
HUOLTONEUVOJAN TYÖPÖYTÄ	Huoltohistorian tarkistus/ takuiden selvitys	Huoltohistorian tarkistus/ takuiden selvitys	Huoltohistorian tarkistus/ takuiden selvitys				
KAISTA	HPS-sopimuksen tarkastus	HPS-sopimuksen tarkastus	HPS-sopimuksen tarkastus				
MEKAANIKKO				Huolto, korjaus/ työnjohdon informointi			
SAGA2/ DISS					Informaatiokysely tehtaalle/ takuiden selvitys		
SOLTEQ						Töiden maksupalvelu	
CSS							Asiakastytyttö- syyksykysely
LEASING-YHTIÖT					Laskutuslupa		

Kuva 2. Ydinprosessikaavio

7 Laatu

Audilla on käytössä AKL ISO9001/14001 -laatujärjestelmä, joka määrittelee prosessien kulkua sekä asettaa kriteerit, millä tasolla toiminta pitää olla, jotta tavoiteltu laatu saavutetaan ympäristön vaikutukset huomioon ottaen. Audi Center Espoo on laatinut oman laatuksikirjan, jonka normit tulevat AKL- laatuohjelmasta sekä tehtaalla asettamista vaatimuksista. Toimintaohjelma on hyväksytty ulkopuolisen auditoinnin yhteydessä, joka oikeuttaa AKL- laatuohjelman mukaiseen sertifiointiin ja sertifikaatin myöntämiseen.

AKL ISO 9001/14001 -toimintaohjelmaan sitoutunut yritys kehittää ja ylläpitää tehdyn työn ja palvelun laatua sekä toimii ohjelman edellyttämien hyvien kauppa- ja korjaamotapojen mukaisesti ympäristön puhtautta edistäen. AKL- laatuksikirjan[4] tavoite on jatkuva toiminnan, tehdyn työn ja palvelun laadun parantaminen.

Työvälineenä on yrityksen itsensä laatima laatuksikirja, joka noudattelee AKL- laatuohjelman asettamia normeja ja toimintatapa-vaatimuksia. Laatuohjelma keskittyy asiakkaan kokeman laadun kriittisiin kohtiin sekä kohdistuu työn tekemiseen ja palvelutapahtumiin.

Laatuohjelma pyrkii olemaan mahdollisimman käytännönläheinen, ja se ohjaa välittömään toiminnanparantamiseen. Laatuohjelma soveltuu erikokoisille ja erityyppisille yrityksille. Ohjelma hyödyntää henkilöstön osaamisen ja perustuu pääosin henkilöstön omavalvontaan. Tavoitteena on myös arvioida ja hyödyntää olemassa olevia toimintatapoja sekä ennaltaehkäistä ongelmatapaukset.

Normien perusvaatimuksia on tarkennettu toimintatapavaatimuksilla, jotka määrittelevät normin sisällä tapahtuvan toiminnan. Toimintatapavaatimuksien mukaisesti yritys täyttää ko. normin vaatimukset. Toimintatapavaatimukset ovat minimivaatimuksia, jotka yrityksen todellinen toiminta voi ylittää. Audilla laatua tarkkaillaan jatkuvasti tehtaan sekä maahantuojan toimesta. Paras laadun valvonta tapahtuu kuitenkin jokapäiväisessä työkentelyssä kiinnittäen huomioita jokaiseen prosessin osa-alueeseen. INTRAssa on esitelty osastojen kehityskohteita ja aikataulut auditoinneissa esille tulleiden kehityskohteiden parantamiseen.

Laatuohjelman toteuttaneen yrityksen tulee teettää laatuohjelman mukaiset katselmuksset normin 9 mukaan. Katselmuksen tavoitteena on seurata yrityksen koko laatuohjelman toimivuutta käytännössä. Katselmuksset kohdistetaan yrityksen laatuohjelman ylläpitoon, toimivuuteen ja kehittämiseen.

Katselmuksissa arvioidaan, onko yrityksen toimintojen jatkuva laadun parantaminen toteutunut. Katselmuksen tulee antaa yrityksen johdolle tietoa yrityksen toimintojen laadusta ja mahdollisista kehittämistarpeista sekä yrityksen laatuohjelman toimivuudesta ja toiminnan tasosta. Ensimmäinen vuosiauditointi suoritetaan 12 kk:n kuluttua sertifiointikatselmuksesta ja tämän jälkeen 12 kk:n välein.

Audi center Espoo suorittaa myös sisäisiä auditointeja jossa varmistetaan, että laatukäsikirjaan kirjatut toimintatavat vastaa käsikirjan kuvauksia. Sisäinen auditointi tulee suorittaa vähintään kerran vuodessa. Sisäisessä auditoinnissa tehdyt havainnot tulee dokumentoida. Auditointi havaintojen perusteella määriteltyjen toimenpiteiden toteutumista tulee seurata.[5]

8 Huoltoneuvojan rooli Audilla

Huoltoneuvojan toimenkuva määräytyy olemassa olevien prosessien ja ohjeistuksien mukaisesti. Audin toimintaa ohjaavat tarkat normistot sekä ohjeistukset, jotka tulevat tehtaan määrittelemistä toimintavoista, AKL:n laatukäsikirjan ohjeista sekä ISO 9001/14001-standardista. Nämä ohjeistavat toimimaan jatkuvan kehittymisen ja toiminnan tarkastelun periaatteella.

Asiakkaalla on erittäin suuret odotukset Audin brändin suhteen. Se, miten asiakas kokee Audi-laadun tämän ensimmäisen kontaktin yhteydessä, riippuu siitä, millaiset hänen odotuksensa ovat. Asiakaskontaktin täytyy olla laadultaan erinomaista, jotta asiakkaan odotukset ylitetään. Ensivaikutelmaa on erittäin vaikea korjata myöhemmin.

Audilla toimintaan on asetettu useita perusvaatimuksia, jotka huoltoneuvoja ottaa huomioon omassa työskentelyssään. Aukioloaikojen tulee olla asiakasystävällisiä. Aukioloajan ulkopuolella asiakkaalla on mahdollisuus saada palvelua sähköpostin tai puhelimien välityksellä. Hätätilanteissa asiakas tavoittaa puhelimella oikean henkilön, joka kertoo Audin tarjoamista palveluista riippumatta vuorokaudenajasta. Ajanvarauskeskus varmistaa sähköisen ajanvarauksen huoltoon sekä sijaisautojen varausmahdollisuuden.

Puhelinjärjestelmä ei saa ylikuormittua tai johtaa pitkään odotteluun linjoilla. Riittävä ja ammattitaitoinen henkilökunta takaa toiminnan sujuvuuden. Kun asiakas on valinnut Audin, hänen saamansa palvelun laatu riippuu pääosin huoltoneuvojasta.

Audi Top Service on kokonaisvaltainen asiakaspalvelukäsite, jonka avulla lunastetaan Audia ja premium tuotetta koskevat lupaukset auton hankinnan jälkeen. Tällä tavalla asiakas kokee tehneensä oikean hankintapäätöksen, mikä puolestaan kasvattaa Audin myynnin ja huollon asiakasuskollisuutta. [3] Seuraavissa luvuissa tarkastellaan Top Service-toimintatapoja yleisimmistä huoltoneuvojan työtehtävistä.

8.1 Ajanvaraus puhelimitse

Asiakkaan tulee vakuuttua huoltoneuvojan ammattitaidosta. Saapuviiin puheluihin tulee vastata n. 20 sekunnin kuluessa. Mikäli huoltoneuvoja on itse estynyt vastaamaan puheluun, tulee hänen varmistaa, että keskus tai kollega vastaa siihen. Vakiotervehdys lausutaan hitaasti ja rauhallisesti: ”Audi Center Espoo huolto, oma nimi, kuinka voin auttaa?”. Hidas ja selkeä lausuminen varmistaa keskustelun onnistumisen. Olemukseen tulee keskittyä myös puhelun aikana, sillä asiakas kuulee, jos huoltoneuvoja ei ole orientoitunut hänen ongelmaansa puhelun aikana. Asiakkaan tiedot kirjataan muistiin; näin varmistetaan, että huoltoneuvoja muistaa nimen ja mahdollisesti, millä Audi-mallilla asiakas ajaa. Tällä osoitetaan, että asiakasta arvostetaan.

Huoltoneuvojalla on käytössään digitaalinen puhelinjärjestelmä, johon päivitetään asiakastiedot, jos tarve vaatii. Näin voidaan varmistaa, että asiakas saadaan kiinni, jos puhelu katkeaa. Asiakkaalta tulee pyytää lupa muistiinpanojen tekemiseen ja yhteydenottoon asiakkaan numeroon tarvittaessa.

Asiakkaan huomioiminen on tärkeää, eikä puhelun aikana tule tehdä muuta. Myös keskustelun sävyt sisällön lisäksi tulee huomioida; tämä osoittaa, että asiakkaan huolista ollaan kiinnostuneita. Keskustelusta on hyvä tehdä yhteenveto ja varmistaa, että molemmat osapuolet ovat asioista sama mieltä.

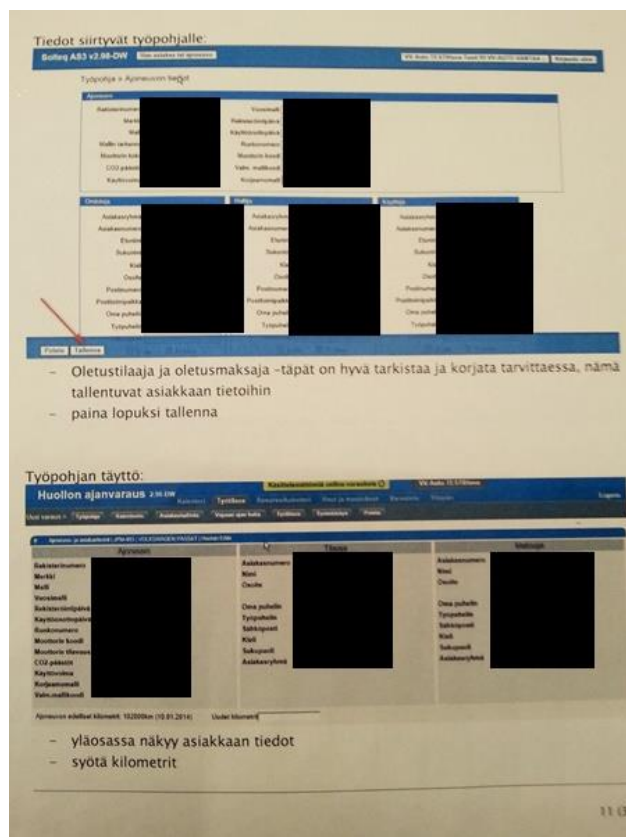
Asiakkaalta tulee pyytää lupa, jos hän joutuu odottamaan. Asiakkaan on hyvä olla koko ajan selvillä siitä, mitä tapahtuu, koska hänelle on kerrottu, miksi puhelu on pidossa. Kaikkien asiakasta ja autoa koskevien tietojen kirjaaminen on äärimmäisen tärkeää, jotta asiakkaan huolto tai korjaus varaus tallentuu ajanvarausjärjestelmään oikein. Tärkeimmät autoon liittyvät tiedot ovat rekisteritunnus, alustanumero, ajokilometrimäärä sekä korjaus- tai huoltosopimus.

Tiedonhallintajärjestelmän avulla kaikki asiakas- ja ajoneuvotiedot on tallennettu ja niitä säilytetään huolellisesti. Audin asiakkaat voivat olla varmoja siitä, että heidän tietonsa löytyvät järjestelmästä kattavasti. Asiakasjärjestelmien päivittämisestä sekä ylläpidosta vastaavat huoltoneuvojat. Resursseja ovat CD400, HUVA sekä ARMI.

Ajanvarausjärjestelmää käytettäessä huoltoneuvoja voi hakea asiakkaan tiedot ja tarkastaa nimen tarkkan kirjoitustavan (ks. kuva 3). Järjestelmästä voi tarkastaa olemassa

olevien asiakastietojen paikkansapitävyyden sekä tarvittaessa lisätä tai päivittää tietoja. Jos asiakkaalla ei ole ennestään olemassa olevaa asiakasrekisteriä, tämä luodaan jo heti ensikontaktissa. Asiakastiedoista tulee ilmetä seuraavat tiedot:

- ajoneuvon omistajan ja haltijan nimi ja osoite
- puhelinnumerot: matkapuhelin- ja työnumero
- laskun vastaanottaja (leasing, vakuutus, tukkuasiakas)
- asiakkaan lisätiedot, esimerkiksi maksutapa tai henkilökuntaan kuuluva henkilö. (Kuva 3.)



Kuva 3. Ajanvarausjärjestelmä: auton omistajatietojen täyttö.

Auton rekisterinumero syötetään ajanvarausjärjestelmään. Jos tiedot ovat jo järjestelmässä, tulee tarkistaa, että auton tiedot pitävät paikkansa. Jos tietoihin on tullut muutoksia, ne täytyy päivittää järjestelmään tai lisätä tietoja tarvittaessa. Jos auton tietoja ei ole järjestelmässä, tulee tiedot lisätä järjestelmään. Tuontiautojen kohdalla auton tiedot löytyvät harvoin järjestelmästä. (Kuva 4.)

– syötä rekisterinumero ja paina CD-haku

Ajoneuvohaku

Hakuehto

Rekisterinumero	Merkki	Malli	Vuosimalli	Omistaja
KAA-308	VOLKSWADEN	GOLF VAR 2.0 SPORT 163 TDI MPI	2008	Esmerk Oy

Asiakashaku

Asiakasnumero

Sukunimi/Yritys

Etunimi

Sähköposti

Osoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Puhelinnumero

Y/ALV- tunnus

As.numero Etunimi Sukunimi Osoite Postinumero Postitoimipaikka Puhelinnumero Sähköposti

– Valitse auto klikkaamalla riviä

Kuva 4. Ajanvarausjärjestelmä: auton rekisteritietojen haku.

Huoltoneuvoja tallentaa ajanvarausjärjestelmään asiakkaan toiveet ja sovitun korjaustarpeen tarvittavilla resursseilla. (HUVA, ARMI,ELSA sekä Huoltoneuvojan työpöytä).

Asiakkaalle tarjotaan pääsääntöisesti kahta huollon ajankohtaa ja kerrotaan, että asiakkaan tulisi varata riittävästi aikaa korjaukselle, jos autossa on tiedossa oleva vika. Yleisesti auton vastaanottoa ja noutoa varten olisi hyvä varata vähintään 15 minuuttia.

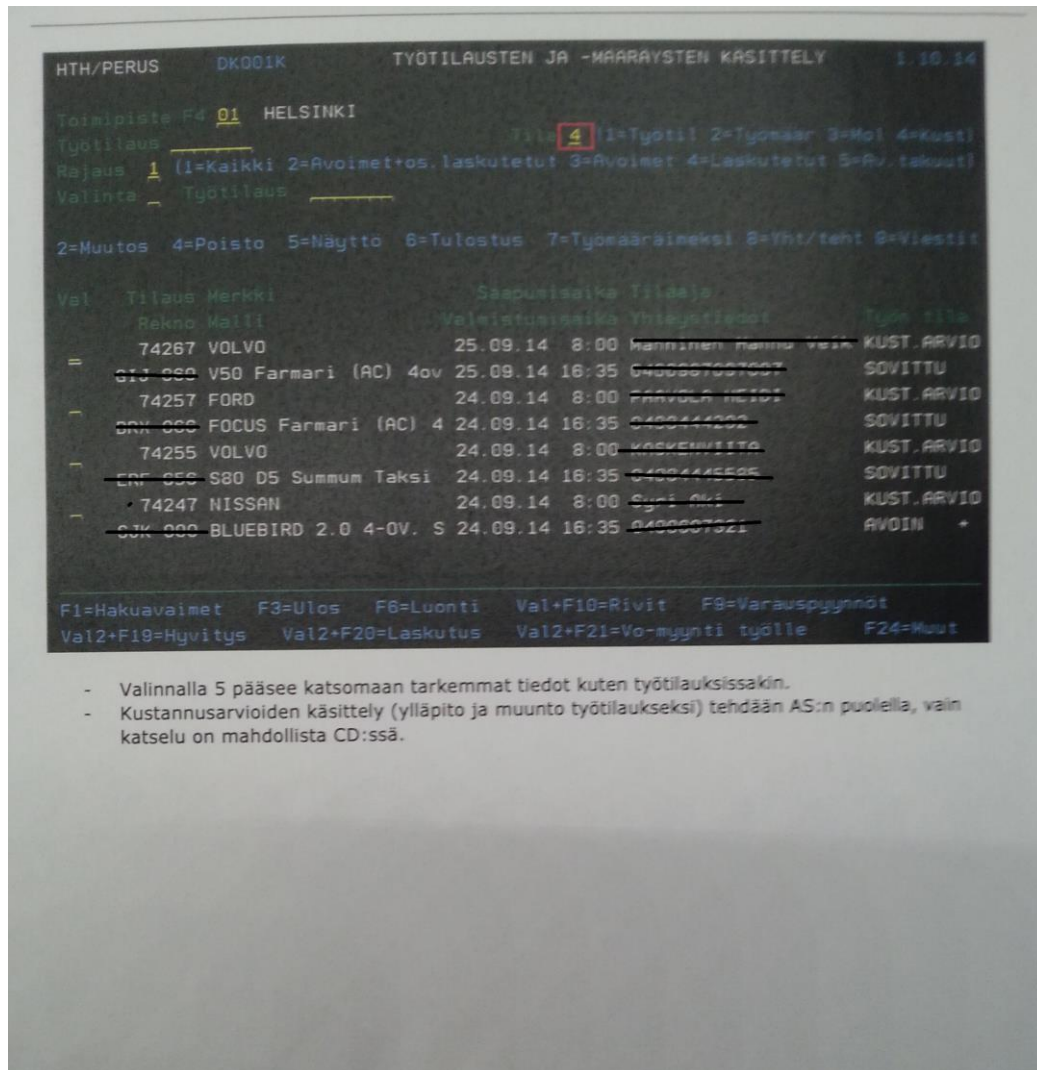
Jos kysymyksessä on uusintakäynti, pyritään tarjoamaan ensisijaisia aikoja korjaukselle. Näissä tapauksissa on myös hyvä kartoittaa auton korjaushistoriaa ja tarvittaessa keskustella mekaanikon kanssa aikaisemmista korjauksista. Jos tarve vaatii, asiakkaalle tarjotaan sijaisautoa sekä nouto- ja palautuspalvelua. Nouto- ja palautuspalvelu vahvistetaan asiakkaan kanssa erikseen.

Sitova hintaerittely voidaan antaa vain koskien vakiotöitä ja kiinteitä hintapaketteja. Muiden korjausten osalta hinta-arvio on sitova vasta perusteellisen vianmäärityksen jälkeen. Hinta-arvio annetaan suhteessa huollon laajuuteen: termeihin tulee kiinnittää huomiota, enimmäishinta vai hinta-arvio.

Hinta-arvio merkitään ajanvarausjärjestelmään. Hinta-arvio ja erittely töistä lähetetään asiakkaalle sähköpostiin. Sovitut asiat kerrataan sekä muistutetaan asiakasta ottamaan huoltokirja mukaan huoltoon. Kiitetään asiakasta kohteliaasti ja toivotetaan asiakas tervetulleeksi tulevaan huoltoon. Asiakkaalle annetaan toimipisteen osoite. Puhelu päätetään, kun asiakas on sulkenut puhelimen. [3]

8.2 Henkilökohtainen ajanvaraus

Asiakkaaseen tulee kiinnittää huomiota jo hänen kävellessään liikkeeseen sisään ja toivottaa hänet tervetulleeksi Audi-myymälään. Huoltoneuvoja esittelee itsensä ja tiedustelee asiakkaalta, miten häntä voidaan palvella. Jos asiakkaalla on ennalta varattu aika huoltoon, pyydetään auton rekisterinumero ja käydään läpi auton tiedot, asiakkaan tiedot ja kirjataan auton ajettut kilometrit. Vaaditut asiakastiedot ovat seuraavat: ajoneuvon omistajan ja haltijan nimi ja osoite, puhelinnumerot, sähköpostiosoite, laskun vastaanottaja, asiakasta koskevat lisätiedot, esimerkiksi maksutapa. Auton tärkeimmät tiedot ovat alustanumero, rekisteritunnus, ajokilometrit, korjaus- tai huoltosopimus. (Kuva 5.)



Kuva 5. Työtilaustietojen tarkastelu CD-400-ohjelmalla.

Kaikki esille tulleet seikat kirjataan asiakkaan kertoman mukaan. Jos kyseessä on määräaikaishuolto, tiedustellaan, onko auto toiminut moitteetta. Jos asiakas on havainnut autossa vikaa, joka ei ilmentynyt huollonvarausvaiheessa, kirjataan kaikki tiedot sekä huomioidaan, että tämä vaikuttaa hinta-arvioon ja mahdollisesti auton valmistumisen ajankohtaan.

Tarkistetaan ELSAsta, ettei autoon kohdistu huoltokampanjoita. Lisäksi kerrataan toimenpiteet ja annetaan kustannusarvio ennen työmääräyksen tulostamista asiakkaalle. Asiakkaalle tarjotaan aktiivisesti lisäpalveluita, mm. pesuja tai renkaanvaihtoa. Suoritettavat toimenpiteet kerrataan asiakkaan kanssa ja pyydetään asiakkaalta allekirjoitus ja suostumus töiden aloittamiselle. Jos asiakas jää odottamaan, tarjotaan kahvia sekä ohjataan odotustilaan ja tarvittaessa annetaan WLAN-tunnukset asiakkaalle työskentelyä

varten. Asiakkaalta tiedustellaan sijaisauton tarvetta tai hänelle soitetaan taksi. Tarvittaessa hänet opastetaan lähimmälle linja-auto asemalle. [3]

8.3 Korjaus ja huolto

Huoltoneuvoja toimittaa työmääräyksen hallityönjohtoon, josta työt jakaantuvat mekaniikoille tai erikoisasiantuntijalle, vaaditun erikoisosaamisen mukaan. Kaikki autoon liittyvät dokumentit ja asiakirjat, jotka vaikuttavat korjaukseen, tulee olla huoltokansion välissä.

Huoltoneuvojan tulee seurata työn etenemistä mahdollisuuksien mukaan, ja edesauttaa mekaanikon onnistumista työssä. Jos mekaniikko tarvitsee enemmän aikaa työtilauksen mukaisen työn suorittamiseen tai ilmenee jokin lisätyö, josta asiakkaan kanssa ei ollut aikaisemmin sovittu, lasketaan mahdolliset lisäkustannukset ja arvioidaan tarvittava lisäaika ennen soittoa asiakkaalle.

Työmääräykselle merkitään kaikki havainnot mekaanikon kertoman mukaan. Asiakkaalle informoidaan, jos autossa on havaittu jokin vika, joka voi aiheuttaa merkittävää haittaa autolle, mikäli sitä ei korjata. Työmääräykselle kirjataan uusi kustannusarvio. Viestinnässä tulee olla tarkka, jotta asiakas varmasti ymmärtää, kuinka paljon auton korjaus tulee maksamaan. Korjauslupa ja kellonaika kirjataan työmääräykselle sekä ohjeistetaan mekaniikko takaisin töihin. [3]

8.4 Laskutus ja auton luovutus

Mekaanikon palautettua auton dokumentit, huoltoneuvoja tarkastaa auton ja tekee tarvittaessa vielä koeajon. Auto tarkastetaan silmämääräisesti niin, että kaikki on päällisin puolin kunnossa. Myös moottoritila tarkistetaan. Auto pysäköidään ja avainkorttiin merkitään, missä auto sijaitsee. Jos autoon oli sovittu pesuja tehtäväksi, toimitetaan auto pesuosastolle. Kaikki autoon liittyvät dokumentit käydään läpi ja merkitään tarkastetuksi. Jos autossa on sähköinen huoltokirja, lisätään tehdyt huoltokampanjat ELSA:n,

CD400:sta tulee tarkistaa mekaanikon leimaukset sekä työhön käytetyt osat. Laskun tulee sisältää seuraavat tiedot:

- erillisinä kohtina luetellut työvaiheet ja materiaalit
- vastuullisen huoltoneuvojan nimi
- dokumentaatio huoltotöistä, joita ei ollut täsmennetty huoltotilauksessa
- liitteet (huoltotaulukko, todistus pakokaasumittauksesta katsastukseen).

Huoltoneuvoja tekee laskun valmiiksi ja liittää dokumentit ja auton avaimet huoltokansioon odottamaan asiakasta. Jos auton luovuttaa joku muu, varmistetaan, että kollegat pääsevät helposti perille laskuerittelystä ja siitä, mitä autolle on huollossa tehty.

Huoltoneuvoja ilmoittaa asiakkaalle puhelimitse tai tekstiviestillä, että auto on valmis noudettavaksi. Auton luovutusta varten huoltoneuvoja varmistaa, että auton tarkastuspöytäkirja on täytetty ja kuitattu mekaanikon toimesta, huoltokirjasta löytyvät korjaamon leimat ja tehdyt huoltotoimet sekä tieto mahdollisista takuutöistä. Laskun mukaan liitetään esitteitä voimassa olevista tarjouksista, kampanjoista tai uusista tuotelanseerauksista sekä esite liikkumisturvasta.

Asiakkaan saapuessa huoltoneuvoja tai vuokraamon työntekijä tiedustelee asiakkaalta, oliko asiakas tyytyväinen sijaisautoon ja ottaa häneltä avaimet vastaan. Vuokraamon työntekijä kirjaa palautteen ARMI- järjestelmään. Auton palautus tapahtuu avainkorttia vastaan, jonka huoltoneuvoja on luovuttanut asiakkaalle auton vastaanoton yhteydessä. Jos avainkorttia ei ole, henkilöllisyys varmennetaan ajokortista. Auton luovutukseen on hyvä varata aikaa n. 15 minuuttia, riippuen siitä kuinka laaja huolto tai korjaus on ollut kyseessä.

Asiakkaalle ojennetaan laskuerittely ja tehdyt toimenpiteet luetaan kohta kerrallaan rauhallisesti ja selkeästi korjaamolle jäävästä kopiosta. Huoltokirja sekä huollontarkastuspöytäkirja käydään samoin läpi. Asiakkaan kysymyksiin tulee varautua olematta kuitenkaan liian tekninen omissa vastauksissasi. Asiakas haluaa ymmärtää, mitä on tehty ja miksi.

Lopuksi tiedustellaan, onko asiakkaalla autonsa huoltoon liittyviä kysymyksiä. Kerrotaan asiakkaalle, mihin auto on pysäköitynä, sekä kysytään asiakkaalta, oliko hän tyytyväinen

saamaansa palveluun Audin huollossa. Tarvittaessa saatetaan asiakas autonsa luokse ja toivotetaan hänelle hyvää päivänjatkoa. [3]

9 Yhteenveto

Huoltoneuvojan perehdyttäminen on vaativaa ja haasteellista, koska työssä on hyvin monta ulottuvuutta, joita työskentelyssä tulee ottaa huomioon. Rekrytointivaiheessa on hyvä ottaa huomioon henkilön soveltuvuus tehtävään sekä varmistua siitä, että henkilöllä on ainakin jonkinlaista yleisymmärrystä korjaamotoiminnasta. Huoltoneuvoja nivoo prosessien yhtymäkohdat yhteen ja varmistaa asiakaspalvelullaan sen, että haastavatkaan tilanteet eivät näy asiakkaalle muuten kuin hyvänä kokemuksena. Huoltoneuvojan työhön oppiminen tapahtuu kuitenkin käytännön työssä parhaiten ja haastavistakin tilanteista selviää, kun on oikea asenne ja halu palvella asiakasta.

Audi Center Espoon osalta suosittelen huoltoneuvojan perehdyttämisohjelman suunnittelua ja toteuttamista. Huoltoneuvojan työskentely sekä toimenkuva olisi mahdollista määritellä tarkemmaksi. Tämä parantaisi tehokkuutta sekä selventäisi vastuualueita.

Vertaiskyselyssä tiedustelin kollegoiden mielipiteitä tärkeimmistä asioista huoltoneuvojan perehdyttämisessä, ja he pitivät tärkeänä opetella järjestelmien tuntemusta sekä itseopiskelua. Järjestelmien opettelu vie aikaa, ja monet kokivat, että niiden hallitseminen kohtuullisestikin vie aikaa useamman vuoden. VV-autotaloilla on käytössä koulutuskeskuksia, joissa olisi mielestäni hyvä järjestää case-tyyppisiä harjoituksia erilaisten laskutuskäytäntöjen ja tilanteiden harjoitteluun.

Tietotekniikan käytön tehostusta viestinnän parantamiseksi myös korostettiin keskusteluissa. Tällä hetkellä chat-palvelua ei käytetä riittävän tehokkaasti, mikä aiheuttaa turhaa odottelua sekä ylimääräistä työtä huoltoneuvojille. Osa mekaanikoista kokee edelleen tietokoneiden käytön liian haastavaksi, ja tämä on asia, joka tulee saada kuntoon, jotta prosessi saadaan sujuvaksi ja toimivaksi. Asentajille tulee järjestää riittävä koulutus tietokoneiden käyttöön. Keskusteluiden pohjalta on päätetty luoda pikaopas yleisimpien ohjelmien käytöstä osaksi huoltoneuvojan perehdytysjaksoa. Lisäksi luodaan käytäntö, jossa perehdyttäjä kirjaa pöytäkirjaan, mitä on opettanut ja milloin. Perehdytysjaksot tulisivat osaksi ohjelmaa ja jaksot käsittävät ajanvarauksen, varaosat, takuut sekä tiski-työskentelyn.[4]

Lähteet

1. Yritysesittely. 2014. Verkkodokumentti VV -autotalot Oy. [https://kesko365.sharepoint.com/sites/intra/yrityksemme-sivusto/Documents/Yritysesittely,%20VVAuton%20v%C3%A4hitt%C3%A4iskauppa%2010_2014.pdf#search=Yritysesittely 25.3.2016](https://kesko365.sharepoint.com/sites/intra/yrityksemme-sivusto/Documents/Yritysesittely,%20VVAuton%20v%C3%A4hitt%C3%A4iskauppa%2010_2014.pdf#search=Yritysesittely%2025.3.2016) . Vaatii käyttöluvan.
2. Perehdyttäminen. Verkkodokumentti. VV-autotalot Oy. [https://kesko365.sharepoint.com/sites/intra/yrityksemme-sivusto/Documents/Yritysesittely,%20VVAuton%20v%C3%A4hitt%C3%A4iskauppa%2010_2014.pdf#search=Yritysesittely 18.3.2016](https://kesko365.sharepoint.com/sites/intra/yrityksemme-sivusto/Documents/Yritysesittely,%20VVAuton%20v%C3%A4hitt%C3%A4iskauppa%2010_2014.pdf#search=Yritysesittely%2018.3.2016) . Vaatii käyttöluvan.
3. Audi Top Service 2008b. Prosessit ja toimintatavat -käsikirja. Audi AG Suomenkielinen painos, vaatii käyttöluvan.
4. Keskustelut Audi Center Espoon huoltoneuvojen sekä korjaamopäällikön kanssa
5. AKL-laatuohjelma. 2015. Helsinki: Autoalan keskusliitto. Vaatii käyttöluvan.

