



TEKNIikka JA LIIKENNE

Auto- ja kuljetustekniikka

Jälkimarkkinointi

INSINÖÖRITYÖ

TULOTARKASTUS

**Työn tekijä: Kimmo Omenainen
Työn valvoja: Heikki Parviainen
Työn ohjaaja: Juho Astala**

Työ hyväksytty: ____ . ____ . 2010

**Heikki Parviainen
lehtori**



ALKULAUSE

Tämä insinööri työ tehtiin Autotalo Laakkonen Oy:n Hyvinkään korjaamolle. Haluan kiittää kaikkia projektissa mukana olleita. Erityiskiitoksen ansaitsevat työn valvoja lehtori Heikki Parviainen ja ohjaaja huoltopäällikkö Juho Astala.

Helsingissä 4.3.2010

Kimmo Omenainen

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä: Kimmo Omenainen	
Työn nimi: Tulotarkastus	
Päivämäärä: 4.3.2010	Sivumäärä: 30 s. + 2 liitettä
Koulutusohjelma: Auto- ja kuljetustekniikka	Suuntautumisvaihtoehto: Jälkimarkkinointi
Työn ohjaaja: lehtori Heikki Parviainen	
Työn ohjaaja: huoltopäällikkö Juho Astala	
<p>Tämä insinöörityö on tehty Autotalo Laakkonen Oy:n Hyvinkään korjaamolle. Tässä työssä esitellään Hyvinkään korjaamolle toteutettu tulotarkastuskokeilu Volkswagen-merkkisiin henkilöautoihin ja kyseisen kokeilun tulokset.</p> <p>Automerkki Ford otti ensimmäisenä Suomessa käyttöön huollon organisaatiossa erityisen esitarkastuksen, jossa huoltoneuvoja tarkasti huollettavan auton yhdessä asiakkaan kanssa ennen huoltoa. Tänä päivänä Ford ei enää käytä tätä esitarkastusta Suomessa.</p> <p>Työ alkaa teoriaosuudella, jossa kerrotaan lukijalle, kuinka Fordilla esitarkastus kokonaisuudessaan tapahtui ja mitkä asiat johtivat tarkastuksien lopettamiseen. Työssä kerrotaan myös Autotalo Laakkosen käyttämästä asiakastyytyväisyyskyselystä ja siitä, miten tätä voidaan käyttää hyväksi tulotarkastuksessa. Tämän jälkeen esitellään Hyvinkään korjaamolle toteutettu tarkastusmalli ja sen tulokset. Asiakastyytyväisyystutkimuksen kautta kerrotaan Hyvinkään korjaamon nykytilasta, jota on verrattu yrityskaupan jälkeen tapahtuneisiin muutoksiin.</p> <p>Tulotarkastuskokeilun tarkoituksena oli saada selville, onko sen käyttöön ottaminen kannattavaa eli saadaanko tarkastuksien suorittamisella tehtyä lisämyyntiä niin paljon, että työ kannattaa niin taloudellisesti kuin paremman asiakastyytyväisyyden saamiseksi. Samalla tutkittiin, voidaanko tulotarkastus saada toimimaan Hyvinkään toimipisteessä kiitettävästi tulevaisuudessa.</p>	
Avainsanat: tulotarkastus, asiakastyytyväisyys, huoltoneuvoja	

ABSTRACT

Name: Kimmo Omenainen	
Title: Vehicle Pre-Inspection	
Date: 4 March 2010	Number of pages: 30 + 2 appendices
Department: Automotive Engineering Auto Engineering	Study Programme: After Sales
Instructor: Heikki Parviainen, Senior Lecturer	
Supervisor: Juho Astala, Service Manager	
<p>This graduate study introduces a vehicle pre-inspection experiment conducted for Volkswagen passenger cars at the Autotalo Laakkonen Oy Hyvinkää repair shop. The experiment was assigned by Autotalo Laakkonen Oy.</p> <p>Ford was the first organisation in Finland to introduce vehicle pre-inspection in which it was the Service Advisor who checked the car together with the customer before service. Nowadays Ford has ended doing pre-inspections in Finland.</p> <p>This study begins with a theory part that explains how Ford carried out the pre-inspection in practice and which were the reasons which led to the termination of pre-inspection. The study also describes the customer satisfaction survey used by Autotalo Laakkonen Oy and explains how it could benefit the company. After the theory the implementation of the recommended customer service model is explained and the results are described. This customer service survey also describes the current state of the company after the changes that have taken place after the acquisition.</p> <p>The purpose of this graduate study was to find out if introducing vehicle pre-inspection is profitable. In other words, if it is possible to increase sales and improve customer satisfaction so much that the pre-inspection work is worthwhile. The study also analyzes if it would be possible to carry out the pre-inspection work well in the future.</p>	
Keywords: pre-inspection, customer satisfaction, Service Advisor	

SISÄLLYS

ALKULAUSE

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	1
2	LAAKKONEN-KONSERNI	2
3	ESITARKASTUS FORD-MERKKIHUOLLOSSA	4
3.1	Toimintamalli	4
3.2	Syyt esitarkastuksen lopettamiselle	5
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	6
4.1	Asiakastyytyväisyysmittauksen toteutus	6
4.2	Asiakastyytyväisyysmittauksen raportointi ja tulosten tulkinta	7
4.3	Autotalo Laakkonen Oy Hyvinkää ennen ja nyt	8
5	LISÄMYYNTIÄ TULOTARKASTUKSEN AVULLA	18
5.1	Tulotarkastus	18
5.2	Toimintamalli	18
5.3	Tarkastuspaikka	20
5.4	Tulotarkastuslomake	21
5.5	Huoltoneuvoja tarkastuksen suorittajana	23
5.6	Korjaamon kustannukset	24
6	TULOTARKASTUSKOKEILUN TULOKSET	24
7	ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN PARANTAMINEN TULEVAISUUDESSA	27
	VIITELUETTELO	30

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn runkorakenne

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskyselyn pisteidenlaskuperiaate

1 JOHDANTO

Tämä insinööri työ tehtiin Autotalo Laakkonen Oy:n Hyvinkään korjaamolle. Työn tavoitteena oli selvittää, onko tulotarkastus kannattavaa liiketoimintaa. Kokeilu päätettiin toteuttaa, koska Hyvinkään korjaamolla ei ole aikaisemmin tehty vastaavia tutkimuksia. Myös maahantuoja puolelta painostus kyseisen palvelun ottamisesta käyttöön on todellinen.

Nykyään asiakaspalveluun kiinnitetään entistä enemmän huomiota eri aloilla. Autoala ei tee poikkeusta tässäkin toiminnassa. Autojen merkkihuoltoja tekevät yritykset ovat huolissaan asiakkaiden tyytyväisyydestä, ja eri organisaatiot haluavat parantaa palvelua joka sektorilla.

Ford otti käyttöön koko konsernissaan vuonna 2002 huollon organisaatiossa esitarkastuksen, jossa huoltoneuvoja tarkasti huollettavan auton yhdessä asiakkaan kanssa ennen huoltoa. Ford on kuitenkin lopettanut esitarkastusten tekemisen.

Kun tutkitaan, mikä Fordilla epäonnistui ja kokeillaan konkreettisesti tulotarkastusta Hyvinkäällä Volkswagen-merkkisillä henkilöautoilla, voidaan todeta, kannattaako kokeilua kehittää edelleen muihin autoihin ensin Hyvinkäällä ja myöhemmin esimerkiksi koko konsernitasolla.

Autotalo Laakkonen Oy:llä on käytössään teknistä laadunvalvontaa. Laadunvalvonta sisältää muun muassa asiakaspalautteen seurannan kuukausittain. Eräs kysymys, joka esitetään asiakkaille huollon jälkeen tehdyssä haastattelussa, liittyy keskustelun käymiseen auton luona ennen korjaamolla tehtävää työtä. Suurin osa asiakkaista antaa tälle kysymykselle pitkän miinuksen. Tähän kysymykseen lähdetään hakemaan vastauksia tulotarkastuskokeilun avulla. Tulotarkastuksen perimmäisenä ideana on tehdä lisämyyntiä, ja ylittää sekä vanhojen että uusien asiakkaiden korkeat odotukset ja sitouttaa heidät merkkiin ja liikkeeseen. Asiakas saa näin asiallista ja ajankohtaista tietoa autonsa kunnosta ja pystyy asennoitumaan autonsa tarvitsemiin huolto- ja korjaustoimenpiteisiin paremmin.

Kokeilun tarkoituksena on saada selville, onko tulotarkastuksen käyttöön ottaminen kannattavaa eli saadaanko tarkastuksien suorittamisella tehtyä lisämyyntiä niin paljon, että palvelun käyttöönotto virallisesti kannattaa.

Tarkoituksena on myös pohtia palvelun käyttöönottamista asiakkaan näkökulmasta sekä sitä, palveleeko se enemmän asiakkaita vai yritystä.

Uuden, kokeiluasteella olevan järjestelmän kehittäminen on vaikeaa, sillä mittavien muutosten tekeminen ei tässä vaiheessa kannata. On tultava toimeen niillä resursseilla, joita on tällä hetkellä käytettävissä.

2 LAAKKONEN-KONSERNI

Autotalo Laakkosen ensimmäinen autoliike perustettiin Joensuussa vuonna 1960. Nyt Veljekset Laakkonen Oy sekä Autotalo Laakkonen Oy muodostavat valtakunnallisen, monimerkkisen, asiakkaistaan ja henkilöstöstään laadukkaasti huolehtivan kokonaispalvelun tarjoavan autoliikeketjun, joka ulottuu Uudeltamaalta Kainuuseen. Laakkonen on autokaupan yhtymä, jolla on hyvät päämiessuhteet sekä kustannustehokkaat jakelutiet. Visionsa se toteuttaa ammattitaitoisesti ja yrittäjähenkisen henkilöstönsä avulla korostaen autoilun turvallisuutta ja liikkumisen ympäristöarvoja. Konserni työllistää jo runsaat 1000 autoalan ammattilaista.

Autotalo Laakkonen on Kauppahuone Laakkonen Oy:n tytäryhtiö. Autotalo Laakkonen harjoittaa Volkswagen- ja Audi-automerkkien vähittäiskauppaa ja/tai huoltotoimintaa Iisalmessa, Joensuussa, Kajaanissa, Keravalla, Kuopiossa, Lahdessa, Porvoossa, Tampereella ja Varkaudessa. Lisäksi Autotalo Laakkonen huoltaa Skoda- ja Seat-merkkisiä autoja Porvoossa sekä Seat-automerkkiä Keravalla.

Kauppahuone Laakkosen toinen tytäryhtiö, Veljekset Laakkonen Oy, harjoittaa vastaavaa liiketoimintaa Mazda-, Peugeot-, Saab-, Skoda-, Nissan-, Subaru-, BMW-, Mini-, Seat- ja/tai Land Rover -merkkisten autojen osalta Espoossa, Helsingissä, Ikaalisissa, Joensuussa, Iisalmessa, Jyväskylässä, Jämsässä, Kajaanissa, Kiteellä, Kouvolassa, Kuopiossa, Lahdessa, Lieksassa, Pieksämäellä, Porvoossa, Tampereella ja Varkaudessa. Veljekset Laakkonen toimii myös Autotalo Laakkosen välittäjänä VW-merkkisten autojen myynnissä ja huollossa sekä Audi-merkkisten autojen huollossa Ikaalisissa, Kiteellä, Lieksassa ja Pieksämäellä.

Liikevaihto vuonna 2008 oli hiukan alle 568 miljoonaa.

Autotalo Laakkonen Oy Hyvinkää

Hyvinkään toimipiste on liittynyt Autotalo Laakkoseen vuonna 2008 yritys-kaupan kautta. Autotalo Laakkonen Oy ilmoitti 24.1.2008 Kilpailuvirastolle kilpailunrajoituslain yrityskauppa- ja valvontaa koskevien säännösten mukaisesti järjestelyyn, jossa se hankki Autokuvio Oy:n Hämeenlinnan ja Hyvinkään Volkswagen-, Audi- ja Seat-merkkisten henkilöautojen ja VW-tavara-autojen sekä varaosien vähittäiskauppa- ja huoltoliiketoiminnot.

Autotalo Laakkonen Oy Hyvinkäällä on ollut suuressa muutosprosessissa viimeiset kaksi vuotta. Niin organisaatiokulttuuri kuin yrityksen toimintatavat ovat kokeneet suuria muutoksia. Muutosprosessista on ollut hyötyä, sillä työnteko ja vastuut ovat selkeytyneet sekä työntekijöiden stressi on vähentynyt. Muutosvastarinta on saatu pieneneväksi ja organisaatiossa muutos- ja kehittämiskyky on kasvanut. Tosin vielä melkein kahden vuoden jälkeenkin muistelevat työntekijät ”hyviä” Autokuvion aikoja sekä asiakkaat saattavat sanoa: ”Silloin Autokuvion aikana...”. Negatiivisen asiasta tekee se, että suurin osa näistä muistetuista asioista ei ole sen arvoisia.

Autotalo Laakkonen Oy Hyvinkään päärakennus sijaitsee osoitteessa Veikkarinkatu 7. Alueella on kaksi erillistä rakennusta. Audi-huolto- ja myyntitoiminnoille rakennettiin uusi Audi-standardit täyttävä rakennus, joka valmistui kesäkuussa 2008 osoitteeseen Helletorpankatu 31 C. Volkswagen- ja Seat-henkilöajoneuvo- ja Volkswagen-hyötyajoneuvomyynti- ja huolto sekä kaikkien merkkien korikorjaus tapahtuu päärakennuksessa.

Tällä hetkellä Hyvinkään toimipisteen palveluksessa työskentelee 48 henkilöä. Noin 20 tästä henkilömäärästä työskentelee eri ajoneuvoasentajan tehtävissä. Korjaamo työllistää yhteensä 6 huoltoneuvojaa. Huoltopäällikkö vastaa heidän työskentelystään. Loput henkilökunnasta työskentelee automyyntin, varaosien tai huoltosihteerin tehtävissä.

3 ESITARKASTUS FORD-MERKKIHUOLLOSSA

Ford otti ensimmäisenä Suomessa käyttöön esitarkastuksen, jossa huoltoneuvoja tarkasti huollettavan auton yhdessä asiakkaan kanssa ennen huoltoa. Vuonna 1998 aloitettiin ensimmäiset kokeilut esitarkastuksien suorittamiseksi. Tarkoitus oli, että vuoden 2002 loppuun mennessä jokaisessa Ford-merkkihuoltoilikkeessä Suomessa olisi siirrytty esitarkastuksen sisältävään huoltoneuvontaan. [1]

3.1 Toimintamalli

Fordin idea oli yksiselitteisesti se, että esitarkastuksella pyrittiin lisäämään asiakkaan luottamusta huoltoa kohtaan. Jo kokeilun alussa todettiin, että esitarkastus ei välttämättä ollut paras mahdollinen toimintamalli, mutta se oli kuitenkin toimiva tapa lähestyä asiakasta hieman perinteistä poikkeavalla tavalla. Erityistä huomiota kiinnitettiin asiakkaiden toiveisiin, asiakaspalveluun sekä siihen, että huoltoprosessi saatiin mahdollisimman vaivattomaksi ja helpoksi.

Huoltoneuvojalla oli käytössään esitarkastuspiste, jossa hänen oli helppo tarkastaa auton tärkeimmät vikakohteet yhdessä asiakkaan kanssa autonosturin avulla. Korjaamon koosta riippuen esitarkastuspisteen lähetyvillä oli myös jarrudynamometri, jolloin auton jarrut voitiin helposti testata esitarkastuksen yhteydessä. Laajakulmapeilit oli sijoitettu useaan paikkaan siten, että huoltoneuvojan oli helppo tarkastaa myös auton valot ilman avustajia. Huoltoaikaa varatessa asiakkaalle kerrottiin, että hänen autonsa aiotaan esitarkastaa ja kysyttiin, haluaako asiakas olla mukana, kun esitarkastus tehdään. Jos asiakas halusi olla mukana, varattiin ajanvarauskalenterista asiakkaan haluama aika tarkastusta varten. Jokainen huoltoon tuleva auto tarkastettiin joka tapauksessa, asiakkaan kanssa tai ilman hänen läsnäoloaan. Tähän ainakin pyrittiin.

Kun esitarkastukset aloitettiin, monessa Ford-korjaamossa huoltoneuvoja toimi myös korjaamon työnjohtajana. Tällöin nähtiin heti auton vaatima työ määrä huollon lisäksi ja näin voitiin arvioida etukäteen, kuinka kauan auton korjaaminen vaati aikaa.

Kun asiakas tuli huoltoon hänelle varattuna aikana, huoltoneuvoja otti hänet vastaan. Jokaista asiakasta varten oli varattu noin 15 minuuttia aikaa huol-

toneuvojan kanssa asioimiseen. Ajanvaraus oli pyritty porrastamaan niin, etteivät asiakkaat tulleet yhtä aikaa, vaan jokaiselle oli sovittu oma, henkilökohtainen aika huoltoneuvojalta. Esitarkastuksen apuna käytettiin siihen luotua tarkastuslomaketta. Osa huoltoon liittyvän tarkastuslistan kohdista käytiin läpi asiakkaan kanssa jo työtä vastaanotettaessa. Lista sisälsi kaikki kohteet, jotka tarkastettiin ja läpikäytiin huollossa. Tällä huolto pyrittiin tuomaan asiakaslähtöisemmäksi. Huollon jälkeen asiakkaalle luovutettava tarkistuslomake toimi ikään kuin takuuna siitä, että huollossa työ oli tehty huolellisesti. [1]

3.2 Syyt esitarkastuksen lopettamiselle

Vuoden 2009 aikana viimeinenkin Ford-merkkihuoltoliike lopetti esitarkastuksien tekemisen. Suurin syy tarkastuksien lopettamiseen oli resurssipula. Varsinkin pienimmissä Ford-merkkihuoltoliikkeissä tilojen ja henkilöstön puute johti esitarkastuksien lopettamiseen.

Autoja myydään vuosi vuodelta enemmän, joten myös huollon tarve on tällöin suurempi. Kaikki mahdollinen ylimääräinen tila tarvitaan ajoneuvoasentajien käyttöön. Yksi vaihtoehto olisi rakentaa uusia toimitiloja. Monessa liikkeessä ei ole kuitenkaan mahdollista rakentaa uusia tiloja rikkomatta rakennusmääräyksiä. Esitarkastus vaatii joka tapauksessa siihen tarkoitukseen soveltuvan tilan, ja tilassa täytyy olla tarkastuksiin tarvittavat apuvälineet. Pelkästään tällaiseen tarkoitukseen investoiminen tulee yritykselle kalliiksi. Pienissä korjaamoissa on vähän henkilökuntaa, ja yhden huoltoneuvojan sitominen puoleksi päiväksi tarkastamaan ajoneuvoja ei ole järkevää yrityksen eikä asiakkaiden kannalta.

Myös laman aikaansaama henkilöstön vähentäminen oli osasy syy tarkastuksien lopettamiselle. Tarkastuksia ei pystytty tekemään enää täydellä teholla ja työstä saatu hyöty kärsi eikä tarkastuksien suorittaminen vain osittain ollut enää järkevää.

Yksi syy tarkastuksien lopettamiselle vuosien varrella oli Ford-merkkihuoltoliikkeiden omistajan vaihdokset. Uudet omistajat eivät olleet vakuuttuneita esitarkastuksien tuomista hyödyistä yritykselle. Näin ollen esitarkastuksien tekemisestä luovuttiin kokonaan.

Ford onnistui kuitenkin näyttämään toteen, että esitarkastuksilla pystyttiin nostamaan korjaamon tehoja sekä tekemään lisämyyntiä, silloin kun asiat

toimivat niin kuin niiden piti. Huoltoneuvoja esitarkastuksen tekijänä pystyi tarkastamaan samat asiat kuin asentaja huollon aikana. Kun asiakas toi auton huoltoon, se esitarkastettiin ja parhaimmassa tapauksessa asentajalle ei enää jäänyt kuin öljyn ja suodattimen vaihto sekä tarvittavien muiden suodattimien vaihto. Näin ollen korjaamon työnjohtaja pystyi arvioimaan asentajan päivän aikana tehtävät työt paremmin sekä tehokkaammin. Myös asentajat pitivät tällaisesta järjestelystä, sillä asentajien palkkaus on provisiopohjainen. Asentajan huoltoon käyttämä aika oli enää murto-osa siitä, mitä se olisi ollut tarpeellisten tarkastuksien kanssa. [2]

Esitarkastuksien lopettamisen taustalla oli monien asioiden summa. Järjestelmä ehti kuitenkin olla käytössä useita vuosia, joten Ford on näyttänyt toteen sen, että toimiessaan hyvin esitarkastus voi olla hyvä väline yrityksen ja asiakkaan välisessä yhteistyössä.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

CSS eli Customer Satisfaction Survey eli asiakastyytyväisyysmittaus on käytössä myös Autotalo Laakkosen Hyvinkään toimipisteessä. CSS-kysely on huoltokäyntiin liittyvä nimetön asiakastyytyväisyysmittaus, joka toteutetaan mahdollisimman nopeasti huollon jälkeen. Sen tavoitteena on asiakastyytyväisyyden mittaus jälleenmyyjäportaassa. Se on asiakastyökalu, jolla asiakkaan henkilökohtainen palaute kerätään ja välitetään eteenpäin, jolloin sen tärkein tavoite on asiakasuskollisuuden parantaminen.

Parasta tutkimuksessa on, että se paljastaa liikkeen jälkimarkkinoinnin ydinprosessin tehokkuuden asiakkaan näkökulmasta. Liikkeen toimintaa pystytään ohjaamaan asiakastyytyväisyysmittauksen avulla, ja se on myös tärkeä työkalu maahantuojalle ja tehtaalle. Sen avulla on mahdollista selvittää tärkeimmät kehityskohteet ja konkreettiset toimintasuunnitelmat. [3]

4.1 Asiakastyytyväisyysmittauksen toteutus

Asiakastyytyväisyysmittaukset tehdään puhelinkyselynä. Puhelimessa kysytään keskeisiä asioita koko prosessiketjusta. Haastatteluista saadaan tulokset nettipohjaisella raportointimenetelmällä kerran kuukaudessa. Tähän raporttiin tulevat näkyviin vain avainkysymykset, ja neljännesvuosittain siinä näkyy kaikki kysymykset.

Haastateltavat ovat yksityisasiakkaita. Suurasiakkaita, VIP-asiakkaita, liikkeitä ja liikkeiden henkilökuntaa ei haastatella. Vuosittainen tavoite on 120 käyttökelpoista haastattelua per liike ja kuukausittainen tavoite on 10 käyttökelpoista haastattelua per liike. Otanta määrittyy asiakaskäynnin ajan mukaan, eli kyseisen kuukauden asiakkaista tehdään 10 haastattelua.

Monissa maissa liikkeet suorittavat ns. jälkisoittoa heti myynti- tai huoltokäynnin jälkeen. Jälkisoiton tavoitteena on asiakassuhteen vahvistaminen ja ylläpito. Tähän liittyy lyhyt tiedustelu asiakkaan tyytyväisyydestä ja mahdollisten ongelmien nopea ratkaisu. Syvällisempi puhelinhaastattelu toteutetaan ulkoisen toimijan kautta liikkeen jälkisoiton jälkeen. CSS-kysely ottaa huomioon mahdollisen liikkeen tekemän jälkisoiton, joka tapahtuu viikon sisällä huoltokäynnistä. CSS-kysely taas suoritetaan aikaisintaan kaksi viikkoa huoltokäynnin jälkeen.

Hyvinkäällä huollon jälkeen ei suoriteta jälkisoittoa vaan asiakkaalle lähetetään tekstiviesti. Tekstiviestissä on mahdollista antaa numeroarviointi ja vapaa palaute. Jos asiakas antaa huollon onnistumisesta huonon arvosanan tai muu palaute on huonoa, asiakkaaseen ollaan yhteydessä mahdollisten jatkotoimenpiteiden tai väärinymmärrysten takia. Tällä tavoin voidaan korjata tilanne, ennen kuin asiakas antaa CSS-kyselyyn omat vastauksensa.

4.2 Asiakastyytyväisyysmittauksen raportointi ja tulosten tulkinta

Asiakastyytyväisyysmittaukseen kuuluu useita eri kohtia (liite 1). Asiakkaan tyytyväisyyttä eri kohdissa mitataan joko viiden pisteen asteikolla tai kyllä/eikysymyksillä. Vaihtoehtoja viiden pisteen asteikolla oleviin kysymyksiin ovat: *erittäin tyytyväinen, hyvin tyytyväinen, melko tyytyväinen* (= vastannut odotuksia), *ei kovin tyytyväinen* ja *ei ollenkaan tyytyväinen*.

Kuukausiraportin tulokset perustuvat kuluvan kuukauden ja viimeisen viiden kuukauden aikana tehtyihin kyselyihin. Neljännesvuosiraportin tulokset perustuvat kuluvan kuukauden kyselyihin ja viimeisen yhdentoista kuukauden aikana tehtyihin kyselyihin. Raportit kyselyistä tulevat näkyviin CSS Online Reporting Portal -raportointisivustolle, joka on keskitetty sivusto liikkeille, maahantuojille ja valmistajille. Tulosten kaikkein tärkeimmät asiat saadaan helposti ja vaivattomasti kaivettua esiin sivujen kautta. Sivuilta pystyy näkemään muun muassa liikkeen asiakasuskollisuusindeksin eli asiakkaiden konnaistyytyväisyyden liikkeen toimintaan. Korkea indeksi kertoo siitä, että

asiakas hyvin todennäköisesti suosittelee liikettä muille sekä tulee itsekin uudelleen. Indeksi siis kertoo, mikä on liikkeen yleinen taso. Ohjelmasta näkee myös jokaisen liikkeen kriteereinä asiakasuskollisuuteen eniten vaikuttavat ja keskeisimmät asiat. Ohjelma myös analysoi liikkeen vahvuuksia ja heikkouksia eli sitä, mihin toimenpiteisiin liikkeen tulisi ensisijaisesti keskittyä tulevaisuudessa.

Heikkouksien ja vahvuuksien analyysi määrittää kymmenen valikoitua vahvuutta ja heikkoutta jokaiselle liikkeelle. Tämä tehdään liikkeen ulkopuolisesta ja sisäisestä näkökulmasta. CSS Online Reporting Portalissa on työkalu nimeltä Action Tool, joka perustuu heikkouksien ja vahvuuksien analyysiin. Tämä työkalu tarjoaa kaikkiin kymmeneen asiaan kehitystoimenpiteitä ja ideoita, joiden pitäisi auttaa liikettä parantamaan suorituskykyään näillä aihealueilla. Asiakastytyväisyyskyselyn osakokonaisuuksista kerrotaan lisää luvussa 4.3.

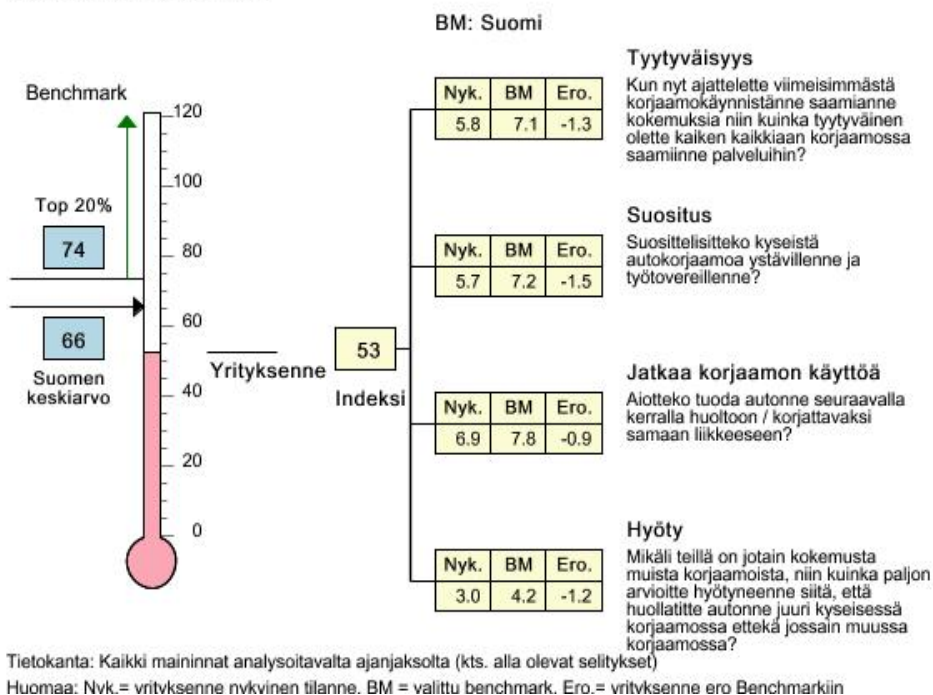
Liikkeen työkaluna CSS on todella hyvä. Sillä saadaan aikaiseksi nopea asiakaspalautteiden käsittely erityisesti silloin, kun asiakas toivoo yhteydenottoa. Kun online-raporttien tuloksia käytetään aktiivisesti, vahvuuksien ja heikkouksien analyysiä pystytään käyttämään toimintatarpeiden tunnistamiseen. Tuloksia voidaan verrata esimerkiksi koko maan tuloksiin. Näin pystytään jatkuvasti seuraamaan tulosten kehittymistä sekä sitä, missä liike suoriutuu hyvin ja missä huonosti ja mitä liike voisi tehdä paremmin.

4.3 Autotalo Laakkonen Oy Hyvinkää ennen ja nyt

Hyvinkään toimipiste on ollut suuressa muutosprosessissa kohta kaksi vuotta. Autotalo Laakkonen Hyvinkäällä tunnettiin ennen nimellä Autokuvio Oy. Autokuvion muututtua Autotalo Laakkoseksi sen organisaatiokulttuurissa ja toimintatavoissa on tapahtunut suuria muutoksia ja muutokset jatkuvat edelleen.

Seuraavien kuvien avulla esitellään asiakastytyväisyyden kehitystä lokakuun 2008 ja lokakuun 2009 välisenä aikana. Kuvien 1 ja 2 tarkoituksena on kertoa yrityksen asiakasuskollisuudesta eli siitä, mikä on liikkeen yleinen taso. Kuva 1 kertoo asiakasuskollisuuden tason lokakuussa vuonna 2008 ja kuva 2 asiakasuskollisuuden tason lokakuussa vuonna 2009. Asiakastytyväisyyskyselyn pisteidenlaskuperiaate voidaan nähdä laskuesimerkeistä (liite 2).

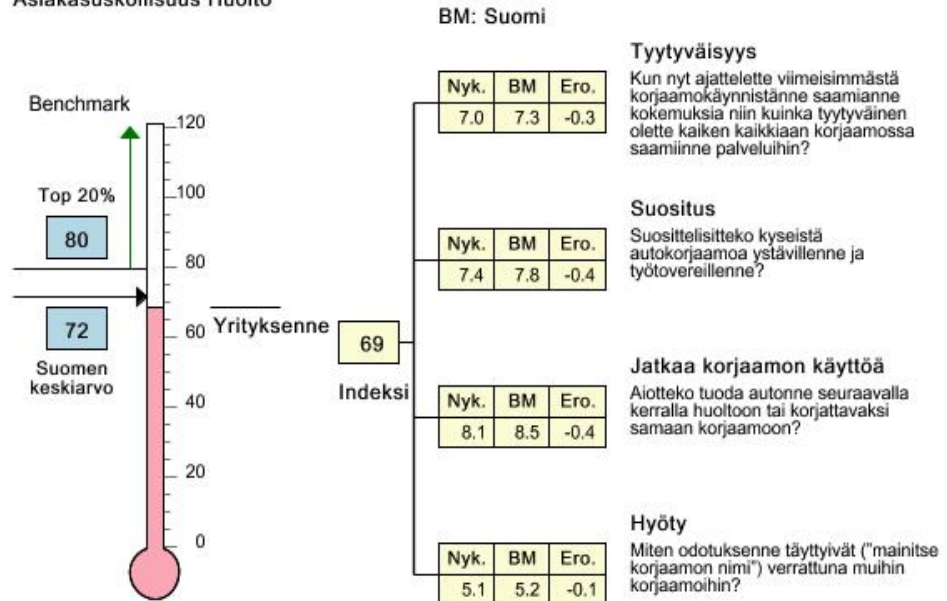
Asiakasuskollisuus Huolto



Kuva 1. Asiakasuskollisuusindeksi lokakuussa vuonna 2008 [4]

Asiakasuskollisuusindeksi yhdistää neljän yksittäisen kysymyksen tulokset yhdeksi pistemääräksi. Hyvinkään korjaamon indeksi näkyy lämpömittarissa punaisena pylväänä. Kuvissa 1 ja 2 näkyy myös Suomen keskiarvo ja se indeksiluku, jonka vähintään 20 % parhaista korjaamoista on saavuttanut. Liitteessä 1, kohdassa 3, asiakasuskollisuus voidaan nähdä, mistä tekijöistä asiakasuskollisuusindeksi muodostuu.

Asiakasuskollisuus Huolto



Tietokanta: Kaikki maininnat analysoitavalta ajanjaksolta (kts. alla olevat selitykset)
Huomaa: Nyk. = yrityksenne nykyinen tilanne, BM = valittu benchmark, Ero. = yrityksenne ero Benchmarkiin Liikkeen etua koskeva kysymys muutunut 01-2009 alkaen.

Kuva 2. Asiakasuskollisuusindeksi lokakuussa vuonna 2009 [4]

Kuvat 3 ja 4 havainnollistavat Autotalo Laakkosen Hyvinkään toimipisteen vahvuuksien ja heikkouksien analyysiä. Vahvuuksien ja heikkouksien analyysin avulla kerrotaan, mitä yrityksen heikkouksia tulisi ensisijaisesti parantaa. Heikkouksilla on kielteinen vaikutus asiakkaiden sitoutumiseen. Yrityksen vahvuuksia tulisi käyttää asiakasviestinnässä, sillä ne ylläpitävät vakaita asiakassuhteita. Kuvat osoittavat, mihin toimenpiteisiin liikkeen tulisi ensisijaisesti keskittyä. Kuvan 3 avulla kerrotaan yrityksen vahvuuksista ja heikkouksista lokakuussa vuonna 2008 ja kuvassa 4 vahvuudet ja heikkoudet lokakuussa 2009.

Liikkeen vahvuudet ja heikkoudet

Tyytyväisyyskysymykset		Jälleenmyyjä	Suomi	Top 20%	Benchmark - vertailu	Omien asiakk. arvio
9A.3	9A.3: Työn laatu hintaan nähden	4.2	5.1	5.9	☹️	☹️
8C.2	8C.2: Korjaamon työntekijän selvitys tarpeellisista töistä	6.5	7.1	7.7	☹️	☹️
11.2	11.2: Huollon henkilökunnan osaaminen	6.7	7.9	8.6	☹️	😊
11.3	11.3: Asiakkaiden huoliin ja toiveisiin vastaaminen	6.7	7.7	8.4	☹️	😊
9A.1	9A.1: Töiden virheetön suorittaminen	6.8	7.8	8.3	☹️	😊
11.13	11.13: Tehtyjen töiden tai laskun selvitys	6.9	8.1	8.8	☹️	😊
11.1	11.1: Huollon henkilökunnan ystävällisyys	7.3	8.3	9.0	☹️	😊
Kyllä/ei kysymykset		Jälleenmyyjä	Suomi	Top 20%	Benchmark - vertailu	Omien asiakk. arvio
9G.1-4/ 9H.1-4	9G.1-4/9H.1-4: Ei ollut toistuva käynti	8.3	9.5	10.2	☹️	*)
7C-7C.2	7C-7C.2: Vaihtoehtoisen kuljetusmahdollisuuden tarjoaminen	9.7	10.0	10.9	☹️	
9A.10	9A.10: Valmistuminen sovittuna aikana	10.2	10.5	11.1	☹️	

*) Huom: Kyllä/ei kysymykset osoittavat toimintojen täyttymistä, eivät asiakkaan tyytyväisyyttä. Tarve lisätä asiakastyytyväisyyttä tähän toimintaan tulee tulosta verrata Top 20% tulokseen.

Kuva 3. Liikkeen vahvuudet ja heikkoudet lokakuu 2008 [4]

Jokaisen suorituskriteerin arviointi perustuu vertailusta maan muiden yritysten kanssa. Vahvuudet ovat niitä, joilla yrityksen tulokset saavuttavat tason, jolla 20 % maan parhaista yrityksistä on. Keskivertosuoritukset ovat tuloksia, jotka sijoittuvat maan keskiarvon ja ”top 20 %:n” väliin. Heikkoudet ovat tuloksia, jotka jäävät maan keskiarvon alapuolelle. Yrityksen omien asiakkaiden vastauksista tyytyväisyyskysymyksiin määritetään keskiarvo, joka kuvaa yrityksen suoritustasoa. Sitten yksittäiset tulokset mitataan ja arvioidaan vahvuuksiksi, keskivertosuorituksiksi tai heikkouksiksi.

Kohdassa benchmark-vertailu:

- Punainen surullinen ”smiley” kertoo yrityksen olevan alle maan keskiarvon joukossa.
- Keltainen ilmeeton ”smiley” kertoo, että yritys on yli maan keskiarvon, mutta alle maan ”top 20 %:n” joukossa.
- Vihreä hymyilevä ”smiley” tarkoittaa maan ”top 20 %:n” joukkoon pääsyä.

Kohdassa omien asiakkaiden arvio:

- Punainen ”smiley” kertoo, että yritys on alle oman suoritustasonsa.
- Keltainen ”smiley” sen, että yritys on omassa suoritustasossaan sekä
- Vihreä ”smiley” sen, että yritys on yli oman keskiarvon suoritustason.

Liikkeen vahvuudet ja heikkoudet

Tyytyväisyyskysymykset		Jälleenmyyjä	Suomi	Top 20%	Benchmark - vertailu	Omien asiakk. arvio
9A.3	9A.3: Työn laatu korjaamon hintaan nähden	5.1	5.3	6.1		
8C.2	8C.2: Korjaamon työntekijän selvitys tarpeellisista töistä	7.2	7.3	8.0		
9A.1	9A.1: Töiden virheetön suorittaminen	7.7	8.0	8.6		
11.2	11.2: Huollon henkilökunnan osaaminen	8.0	8.1	8.8		
11.3	11.3: Asiakkaiden huoliin ja toiveisiin vastaaminen	8.0	8.0	8.6		
11.1	11.1: Huollon henkilökunnan ystävällisyys	8.5	8.5	9.1		
11.13	11.13: Suoritetun työn tai laskun selvittäminen	8.8	8.2	8.9		
Kyllä/ei kysymykset		Jälleenmyyjä	Suomi	Top 20%	Benchmark - vertailu	Omien asiakk. arvio
9G.1-4/ 9H.1-4	9G.1-4/9H.1-4: Toistuva käynti	10.4	10.1	10.8		*)
7C-7C.2	7C-7C.2: Vaihtoehtoisen kuljetusmahdollisuuden tarjoaminen	10.5	10.3	11.1		
9A.10	9A.10: Valmistuminen sovittuna aikana	11.3	10.5	11.2		

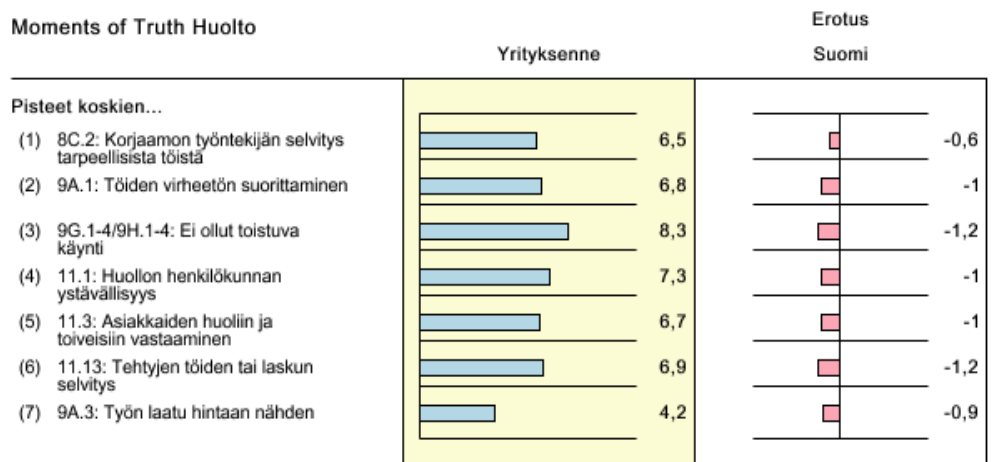
*) Huom: Kyllä/ei kysymykset osoittavat toimintojen täyttymistä, eivät asiakkaan tyytyväisyyttä. Tarve lisätä asiakastytyväisyyttä tähän toimintaan tulee tulosta verrata Top 20% tulokseen.

Kuva 4. Liikkeen vahvuudet ja heikkoudet lokakuu 2009 [4]

Kuvien 5 ja 6 avulla kerrotaan Hyvinkään toimipisteen asiakasuskollisuuden avainkohdat sekä niiden tulokset lokakuussa vuonna 2008 ja lokakuussa vuonna 2009.

Moments of Truth

Moments of Truth Huolto



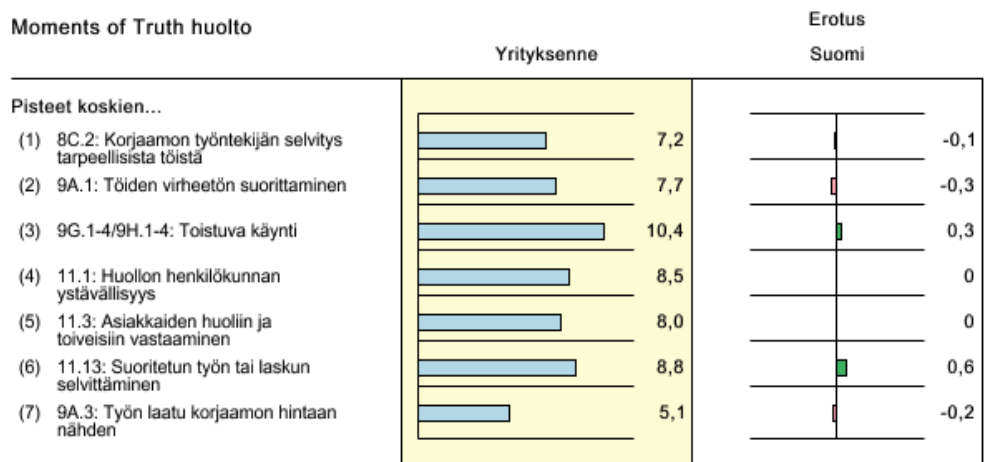
Tietokanta: Kaikki maininnat analysoitavalta ajanjaksolta (kts. alla olevat selvitykset)

Kuva 5. Moments of Truth lokakuu 2008 [4]

Liikkeen heikkoudet ja suurin mahdollisuus kohti parempaa asiakasuskollisuutta ovat erityisesti niillä alueilla, joissa on suurimmat negatiiviset erot vertailuryhmästä. Liitettä 1 tarkasteltaessa kohta Moments of Truth on esitelty kohdassa 5. Heikkoudet ja vahvuudet yhdistää tiettyjen huollon kysymysten tulokset kerralla nähtäväksi.

Moments of Truth

Moments of Truth huolto



Tietokanta: Kaikki maininnat analysoitavalta ajanjaksolta (kts. alla olevat selvitykset)

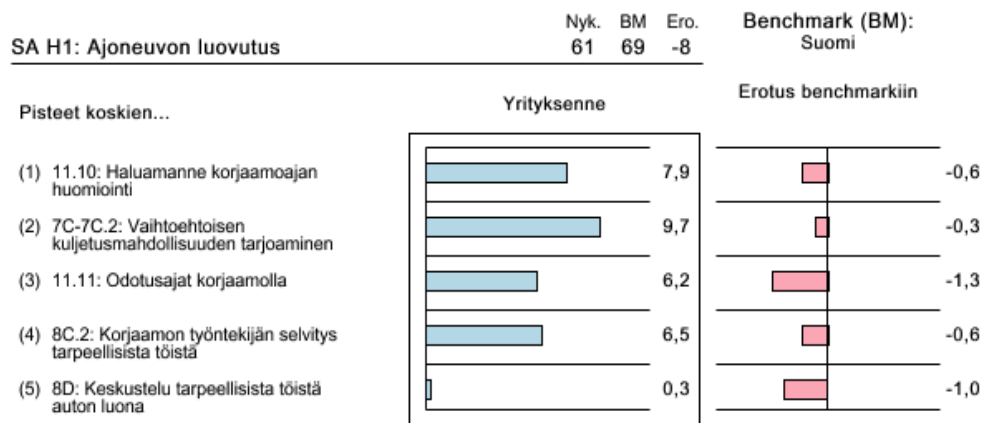
Kuva 6. Moments of Truth lokakuu 2009 [4]

Liitettä 1 tarkasteltaessa on huollon asiakastytyväisyyden runko todella monipuolinen. Kohta 1, status näyttää keskeiset tiedot kuluttajahaastatteluisista viimeiseltä haastattelujaksolta. Kohta 2, tuloksien yleiskatsaus näyttää yhteenvedon kaikista tunnusluvuista ja tärkeimmistä kysymyksistä sekä yleiskatsauksen kaikista suorituspisteistä. Tähän kohtaan ei kuitenkaan kiinnitetä huomiota tässä opinnäytetyössä, sillä kohta 2 on juuri vasta otettu käyttöön asiakastytyväisyyskyselyn osana.

Pelkästään edellisiä kuvia tarkastelemalla voidaan todeta, että Hyvinkään toimipiste on parantanut tulostaan ja asemaansa lähes kaikilla osa-alueilla tuntuvasti yrityskaupan jälkeen ja varsinkin viimeisen kuluvan vuoden aikana. Parannettavaa kuitenkin on kaikilla osa-alueilla. Liitteen 1 kohtaa 6, suoriutumisarvosana tarkasteltaessa esitellään huollon suoriutumisarvosana. Suoriutumisarvosana kohdassa yhdistyy tiettyjen tyytyväisyys- ja asiakasuskollisuuskysymysten sisällöt.

Kuvissa 7 ja 8 on esitelty suoriutumisarvosanoihin vaikuttavia ajoneuvon luovutusta koskevia kysymyksiä lokakuussa 2008 ja lokakuussa 2009. Nämä kohdat on syytä ottaa huomioon tulotarkastuksessa.

Suoritusarvosana - Huolto



Huomaa: Nyk.= yrityksen nykyinen tilanne, BM = valittu benchmark, Ero.= yrityksen ero Benchmarkiin

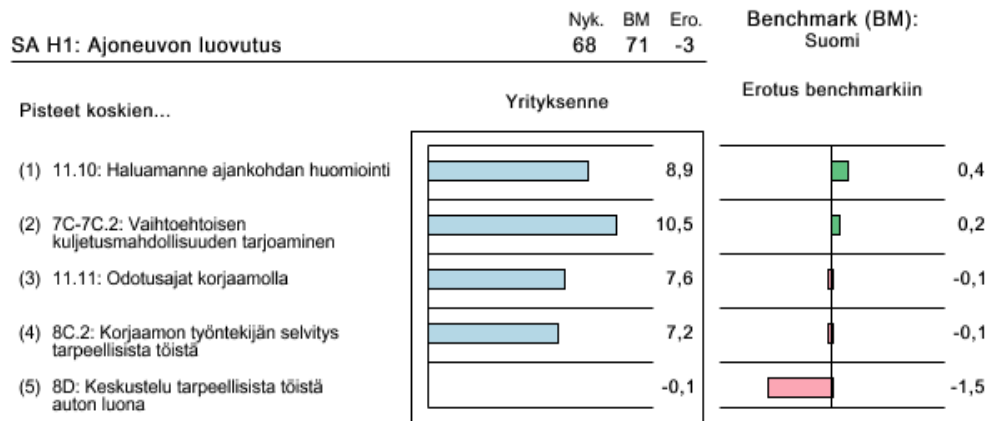
Tietokanta: Kaikki maininnat analysoitavalta ajanjaksolta (kts. alla olevat selvitykset)

Kuva 7. Ajoneuvon luovutusta koskevat kysymykset lokakuu 2008 [4]

Kuvia tarkastelemalla voidaan todeta, että lähes kaikki osa-alueet ovat parantuneet ajoneuvon luovutusta koskevissa kysymyksissä huomattavasti yhdessä vuodessa. Ainostaan kysymys 8D: Keskustelu tarpeellisista huoltotöistä auton luona ennen suoritettavaa huoltotyötä ei ole kehittynyt parempaan suuntaan.

Tarkasteltaessa muita suoritusarvosanan osakokonaisuuksia, suurimmassa osassa on tapahtunut kehitystä parempaan suuntaan viimeisen vuoden aikana.

Suoritusarvosana - Huolto



Huomaa: Nyk.= yrityksen nykyinen tilanne, BM = valittu benchmark, Ero.= yrityksen ero Benchmarkiin

Tietokanta: Kaikki maininnat analysoitavalta ajanjaksolta (kts. alla olevat selvitykset)

Kuva 8. Ajoneuvon luovutusta koskevat kysymykset lokakuu 2009 [4]

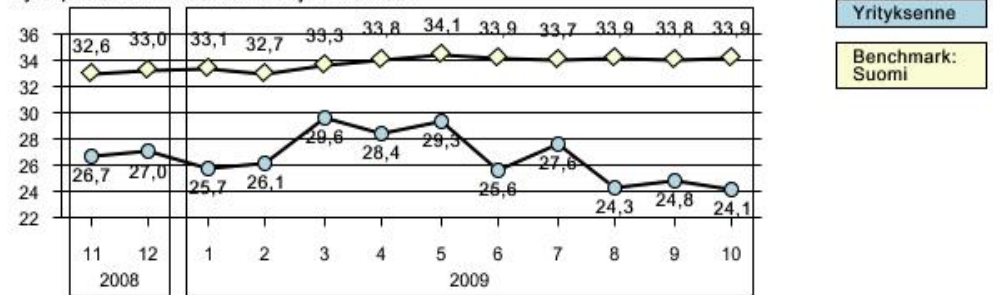
Kuvassa 9 on esitelty asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys 8D. Kysymys koskee asiakkaan kanssa käytävää keskustelua auton luona ennen huolto-työtä. Kuvasta voidaan päätellä, että suurin osa ihmisistä, jotka kysymykseen vastaavat, vastaavat ei. Oheista diagrammia katsomalla selviää, että ongelma on sama koko maassa.

Kysymys 8D

Keskusteltiin korjaamalla tehtävästä työstä kanssanne auton luona?



Kyllä-prosenttien muutokset aikojen kuluessa



Kuva 9. Kysymys 8D, keskustelu tarpeellisista töistä auton luona [4]

Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia jatkuvasti seuraamalla ja niihin reagoimalla voidaan päästä todella hyviin tuloksiin. Yrityskaupan jälkeen tehty työ on alkanut näkyä jo yrityksen tuloksessa. Hyvinkään toimipiste on tällä hetkellä asiakastytyväisyydessä Suomen keskiarvon lähetyvillä miltei jokaisella asiakastytyväisyyskyselyn osa-alueella.

Kaikki tämä on saavutettu perusasioiden organisoinnilla. Kaikkien työntekijöiden päivittäisen työn oikeanlainen organisointi on tuonut yritykselle mahdollisuuden näyttää osaamisensa. Muun muassa työntekijöiden vastualueet ovat paljon selkeämmät kuin ennen sekä henkilöstö on saatu sitoutumaan työhönsä paremmin.

Työntekijät on saatu keskittymään oikeisiin asioihin ja sitä kautta heti alussa sovittujen yhteisten pelisääntöjen noudattamiseen. Vaikka notkahduksia asiakastytyväisyydessä on ollut, on silti pidetty kiinni alussa sovituista asioista. Näitä tuloksia tarkastelemalla ja asiakastytyväisyyskyselyjä seuraamalla voidaan todeta, että kova työ on kannattanut.

5 LISÄMYYNTIÄ TULOTARKASTUKSEN AVULLA

5.1 Tulotarkastus

Tulotarkastus käsitteenä tarkoittaa korjaamokäynnin aluksi yhdessä asiakkaan kanssa suoritettavaa auton kunnan sekä huolto- ja korjaustarpeen tarkastusta työtilauksen laajentamiseksi ja täsmentämiseksi.

Autoalalla huollon puolella myynnillä tarkoitetaan kertaostosta, johon on sisällytetty työ ja varaosat ja ne kerrotaan läpimenoilla. Lisämyynnillä saadaan parempi kertaostosten kasvu. Myydään siis enemmän työtä ja osia asiakkaille käyntien yhteydessä. Läpimenoja saadaan kasvatettua sillä, että varmistetaan nykyisten asiakkaiden asiointi uudelleen ja useammin sekä hankitaan uusia asiakkaita. Tämä asettaa myös haasteita. Pitäisi ylittää uusien asiakkaiden korkeat odotukset ja sitouttaa heidät merkkiin ja liikkeeseen sekä täyttää nykyisten asiakkaiden kasvavat odotukset. Se, että saadaan asiakas kerran tyytyväiseksi, ei välttämättä riitä asiakasuskollisuuteen.

On hyvin todennäköistä, että maahantuojat vaatii tulevaisuudessa tulotarkastuksen käyttöön ottamista osaksi asiakaspalvelua Autotalo Laakkonen Oy:n toimipisteissä. Tämän takia on jo nyt luotu esitys siitä, miten tulotarkastus voitaisiin toteuttaa. On myös hyvä tutkia jo ennalta tulotarkastuksen kannattavuutta, sillä yrityksillä on yleisesti tapana aloittaa jotakin uutta tutkimatta ensin asioiden toimivuutta perinpohjaisesti.

5.2 Toimintamalli

Autotalo Laakkonen Oy Hyvinkään toimintatapa tulotarkastuksessa on seuraava:

- Ajanvarauksessa kysytään asiakkaalta, haluaako tämä osallistua oman autonsa tulotarkastukseen. Jos asiakas haluaa osallistua, sovitaan täsmäaika ja tarkastuksen kesto.
- Tehdään valmistelevat työt eli katsotaan valmiiksi auton huoltohistoria sekä tarkistetaan, onko autossa tekemättömiä laadunparannuskampanjoita. Huoltoseloste ja tarkastuslista voidaan tulostaa jo valmiiksi ja esitöitä niiltä osin kuin on mahdollista.
- Asiakas otetaan vastaan työn vastaanotossa ja sen jälkeen lähdetään tarkastamaan auto yhdessä asiakkaan kanssa. Tarkastuksen yhteydessä tai sen jälkeen työmääräystä vielä voidaan laajentaa ja täsmentää.

Ford-merkkihuollossa esitarkastus pyrittiin tekemään jokaiseen autoon joka korjaamolle tuotiin. Hyvinkäällä tulotarkastukseen valittiin Volkswagen-merkkisiä henkilöautoja, joista takuu oli jo mennyt umpeen ja joihin asiakas varasi määräaikaishuollon. Tämän lisäksi autolla tuli olla ajokilometrejä noin 90 000 tai sen yli. Juuri näissä kilometrilukemissa autoon alkaa tulla potentiaalisia lisämyyntimahdollisuuksia. Ajanvarausta tehdessä asiakkaalta kysyttiin halua osallistua tulotarkastukseen. Jos asiakas ei ollut kiinnostunut tulotarkastuksesta, auto silti tarkastettiin pelkästään kokeilun takia. Jos asiakas ei halua olla mukana tarkastuksessa, ei myöskään tarkastuksen tekeminen palvele ketään. Kun tarkastukset tehtiin ilman asiakasta, saatiin se hyöty, että asentajat tiesivät tarkalleen, mitä seuraavaksi huoltoon otettavassa ajoneuvossa saattoi olla vikana. Myös korjaamon hallityönjohtaja tiesi, miten järjestää päivän muut työt kaikkien mahdollisten lisätöiden suorittamiseksi. Kokeilun aikana kaikista tarkastetuista autoista ei kerrottu asentajille. Tarkoituksena oli tutkia asentajien huolellisuutta ja tarkkaavaisuutta henkilöautojen huollossa tehtäviin tarkastuksiin. Ajoneuvoasentajan oli kiinnitettävä huomiota samoihin asioihin huollon aikana kuin mitä tarkastuksessaakin suoritettiin.

Tulotarkastus on kehitetty asiakasta varten, ja joustava palvelu näkyy asiakkaalle toimivana ja kehittyneenä huoltona. Päähuomio on kiinnitetty siihen, että asiakas kokee olevansa osa koko prosessia, eikä vain sivustaseuraaja. Tulotarkastus antaa monia mahdollisuuksia asiakaspalvelun parantamiseksi. Kun asiakas itse näkee auton tarvitsemat korjaustoimenpiteet, on hänen helpompi ymmärtää ajoneuvonsa yleiskunto sekä korjaamon aikataulu. Myös laskun loppusumma voi olla helpompi hyväksyä, jos on itse nähnyt, millaisen työn huolto vaatii. Kun asiakas tietää, mistä hän maksaa, hänen asennoitumisensa huoltoa kohtaan helpottuu eikä hän tunne itseään petetyksi. Tässä vaiheessa voidaan asiakkaaseen tehdä hyvä vaikutus merkkihuollon tarjoamassa tulotarkastuksessa ja näin sitouttaa asiakas tuomaan ajoneuvonsa huoltoon samaan liikkeeseen uudelleen.

5.3 Tarkastuspaikka

Hyvinkään toimitilat ovat auttamattomasti jäämässä pieneksi. Toisaalta pää-rakennus on jo vanhanaikainen eikä uusia tiloja tontille voi enää rakentaa. Toisaalta taas ajoneuvoja myydään vuosi vuodelta enemmän, joten huollon tarve on myös suurempi kuin ennen.

Paras paikka tarkastuksille on rakennuksen uusien autojen varustelun tilat. Näissä tiloissa on kaksi saksinostinta henkilöauton nostoa varten. Toinen nostin on varattu uusien autojen varustelijan käyttöön, mutta toinen on suurimman osan työajasta vapaana. Tilassa on myös tietokone tarpeellisine ohjelmineen. Näin asiakkaalle on helppo kertoa tarvittavat tiedot kuten mahdollisten lisätöiden hinnat. Varaosavarasto sijaitsee varustelutilan huoneen vieressä, joten varaosien hinnat saadaan selville helposti. Huoneen kaikki ovet saadaan kiinni, jotta ylimääräiset äänet eivät häiritse tarkastuksen tekijän ja asiakkaan välistä kommunikaatiota. Tila on hyvin valoisa, rauhallinen ja siisti.

Kuvassa 10 näkyy Autotalo Laakkosen Hyvinkään päärakennus. Kuvan oikeassa reunassa olevista ovista päästään työn vastaanottoon. Kuvan vasemmassa reunassa on kaksi nosto-ovellista tulotarkastuspaikkaa.



Kuva 10. Päärakennus, käynti asiakastiloihin sekä tulotarkastuspaikka

Kuvassa 11 on esitelty tulotarkastuspaikka nostureineen. Viereinen paikka on varattu uusien autojen varustelua varten. Tietokone on sijoitettu huoneen vasempaan nurkkaan. Varaosavarastoon pääsee kuvassa näkyvää käytävää pitkin.



Kuva 11. Tulotarkastuspaikka


5.4 Tulotarkastuslomake

Tulotarkastuskokeilu tehtiin talven 2009–2010 välisenä aikana. Kokeilun aikana oli saada mahdollisimman totuudenmukainen kuva tulotarkastuksen kannattavuudesta Volkswagen-merkkihuollossa. Tarkastukset tehtiin korjaamon tiloissa ja sen laitteilla. Kaikki autot tarkastettiin saman tarkastusohjelman mukaan. Havaitut puutteet kirjattiin tarkistuslomakkeeseen ja kerrottiin asiakkaalle.

Tarkistuskohteet olivat yleisimpiä ja tärkeimpiä määräaikaishuollon toimenpidekohtia, kuten auton alustaa, moottoria ja sen apulaitteita sekä auton valojen toimintaa. Viat ja puutteet kirjattiin lomakkeeseen, joka on mukailtu Hy-

vinkään Autotalo Laakkosen tarpeisiin (kuva 12). Lomake mukailee huoltoselostetta, jonka ajoneuvoasentaja joutuu täyttämään jokaisesta huoltomastaan autosta ja joka annetaan mukaan asiakkaalle ajoneuvon noudon yhteydessä. Tästä asiakas voi nähdä kaikki kohteet, jotka itse huoltoa tehdessä on käyty läpi.

Tulotarkastuslomakkeeseen merkittiin huollon kohteena olevan ajoneuvon rekisterinumero, ajanvarausta tehdessä tulevan työmääräyksen numero sekä auton ajokilometrit. Tämän lisäksi lomakkeeseen merkittiin havaitut ajoneuvon viat ja puutteet sekä ne kohdat, jotka asiakas halusi korjauttaa. Lomakkeessa on myös tilaa huomautuksille ja muistiinpanoille. Seuraavassa kuvassa esitellään tulotarkastuslomake kokonaisuudessaan.



Tulotarkastus

AUTOTALO LAAKKONEN OY/HYVINKÄÄ

Työmääräysnumero _____
 Rekisterinumero _____

TARKASTUSKOhteet

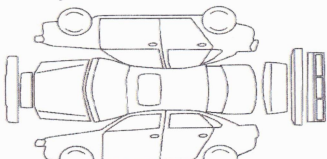
	Ok	Ei Ok	Tilaus
Huoltotarve			
Määräaikaishuolto			
Hammashihnan uusinta			
Jarrunesteen uusinta			
Ilmastointilaitteen huolto			
Laadunparannuskampanjat			
Katsastus			
Sisäpuoli			
Käsijarrun toiminta (liikematka)			
Verhoilun/sisustan kunto (katsomalla)			
Ohjauksen toiminta (kokeilemalla)			
Ulkopuoliset tarkastukset (silmämääräi)			
Tuulilasin kunto/kiveniskemät			
Lasinpyyhkimien kunto			
Moottoriöljyn määrä			
Jäähdytysnesteen määrä			
Apulaitehihnan kunto			
Vuodot moottoritilassa			
Puolikorkeudessa			
Rengastarkastus (kulutuspinna)			
<i>silmämääräinen tarkastus</i>			
Iskunvaimentimet (vuodot)			
Etu- ja sivuvalot			
Takavalot			
Alapuolelta (silmämääräinen tarkastus)			
Jarrupalat/levyt			
Jarruputket / letkut			
Nestevuodot			
Ohjaus / ohjausnivelet			
Vetonivelen suojakumit			
Polttoainetankki / putket			
Pakoputkisto			

Huomautukset

ALLEKIRJOITUKSET

Päivämäärä
Tarkastaja
Asiakas

Kori- ja maalivauriotarkastus



Kivenisku Klommo
 Naarmu Korivaurio

Pesutilaus

Päällipesu
 Vahaus
 Kevytsisäpuhdistus
 Kestopinnoite
 Moottoripesu

Rengastarkastus

Kesärenkaat Talvirenkaat

Etu/vas. Etu/oik.
 Taka/vas. Taka/oik.
 Vararengas

Kuva 12. Tulotarkastuslomake

5.5 Huoltoneuvoja tarkastuksen suorittajana

Hyvinkään korjaamossa Volkswagen- ja Seat-merkkisten autojen korjaamupuolella työskentelee tällä hetkellä neljä huoltoneuvojaa. Yksi työskentelee pääpainoisesti korjaamohallissa hallityönjohtajana. Hänen pääasiallisena tehtävänä on valvoa ja johtaa korjaamohallissa työskentelevien asentajien päivän aikana tekemiä töitä. Hallityönjohtaja vastaa siitä, että päivän työt saadaan tehtyä nopeasti ja tehokkaasti. Hän myös vastaa siitä, että asentajilla on tarkkaan tiedossa, mitä huoltotoimenpiteitä autolle pitää tehdä. Hallityönjohtaja on se henkilö, joka yleensä soittaa asiakkaalle mahdollisista autoon tulevista lisätöistä.

Yksi huoltoneuvojista työskentelee kolarikorjaamon työnjohtajana. Hänen työnkuvaansa kuuluu kolaroitujen autojen kuvaaminen, korjauskustannuslaskelmien tekeminen vakuutusyhtiöille sekä autojen saaminen korjaamolle. Kolarikorjaamon työnjohtaja työskentelee myös normaalissa huoltoneuvojan tehtävässä niin paljon kuin päivän aikana ehtii. Hyvinkään toimipisteessä työskentelee myös kaksi huoltoneuvojaa, joiden työnkuvaan kuuluu pääasiassa autojen vastaanottaminen ja niiden luovuttaminen. Tarkoituksena on se, että työn vastaanotosta löytyisi aina kaksi huoltoneuvojaa hoitamaan asiakaspalvelua.

Työvuorot on jaettu niin, että aamu- sekä iltavuorossa työskentelee kaksi huoltoneuvojaa. Aamuvuoro alkaa kello 7.30 ja loppuu kello 15.30. Iltavuoro alkaa kello 9.00 ja loppuu kello 17.00. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki joutuvat ottamaan vastaan tulevia autoja ja luovuttamaan niitä asiakkaille päivän aikana.

Huoltoneuvojan toiminta näkyy asiakkaille kaikkein selkeimmin. Huoltoneuvoja on palveluketjussa se, johon asiakkaan tulee voida luottaa. Hän kertoo asiakkaalle kaiken sen tarpeellinen informaation, joka saa asiakkaan tyytyväiseksi ja mahdollisesti käyttämään palvelua jatkossakin. Huoltoneuvoja on paras henkilö tulotarkastuksen suorittamiseen. Huoltoneuvojat ovat asiakaspalvelu- sekä myyntihenkisiä ihmisiä, ja he osaavat käyttäytyä tilanteen vaatimalla tavalla. Monella huoltoneuvojalla on myös tekninen tausta, sillä usein he ovat työskennelleet aiemmin ajoneuvoasentajana. Huoltoneuvoja osaa käyttää tarvittavia tietokoneohjelmia tarjouksien tekemiseen tai ongelmien selvittämiseen.

5.6 Korjaamon kustannukset

Autotalo Laakkosen Hyvinkään korjaamossa harkitaan tulotarkastuksen ottamista käyttöön tulevaisuudessa. Kuitenkin nykyisellä työntekijämäärällä tulotarkastuksien tekeminen on mahdotonta. Tulotarkastuksen suorittamista varten olisi palkattava uusi työntekijä. Tulotarkastuksia riittää korkeintaan tehtäväksi noin puolet työpäivästä. Uudelle huoltoneuvojalle olisi löydettävä tehtävä myös tarkastuksien tekemisen jälkeen. Kuitenkaan tällä hetkellä Hyvinkään toimipisteessä ei ole tarvetta uusien työntekijöiden palkkaamiseen.

Työntekijän palkkaamisesta aiheutuu yritykselle varsinaisen työajan palkan lisäksi runsaasti muita kustannuksia. Näihin sivukuluihin kuuluvat sosiaaliturvamaksu, työeläkemaksu sekä tapaturmavakuutus-, työttömyysvakuutus- ja ryhmähenkivakuutusmaksu sekä työterveyshuolto- ja koulutuskustannukset. Lisäksi työnantajan pitää huomioida kuluihin myös tekemättömän työajan eli vuosilomien, arkipyhien ja mahdollisten Pekkas-vapaiden ajalta maksettava palkka. Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n selvityksen perusteella työntekijän kokonaiskulut yritykselle ovat 1,8-kertaiset työntekijän bruttopalkkaan verrattuna. [5]

Esimerkiksi uusi, juuri valmistunut huoltoneuvoja ansaitsee bruttona noin 2500 euroa kuukaudessa. Tämä bruttopalkka kerrotaan 1,8:lla, jolloin saadaan työntekijän kokonaiskulut yritykselle. Uuden huoltoneuvojan palkkaaminen yritykselle maksaa noin 4500 euroa kuukaudessa. Jotta hanke kannattaisi, pitäisi huoltoneuvojan tuoda rahaa vähintään tämä summa yritykselle.

6 TULOTARKASTUSKOKEILUN TULOKSET

Tulotarkastuskokeilu toteutettiin 13.11.2009 ja 13.1.2010 välisenä aikana. Kokeilussa tarkastettiin 40 määräaikaishuoltoon tullutta ajoneuvoa Autotalo Laakkonen Hyvinkään korjaamon Volkswagen-henkilöautohuollosta. Tarkastuksien tavoitteena oli saada mahdollisimman totuudenmukainen kuva tarkastuksien kannattavuudesta. Kokeilun aikana tehdyt tulokset koottiin taulukkoon 1.

Taulukko 1. Tulotarkastuskokeilun tulokset

Tulotarkastus, tulokset ajanjaksolla 13.11.2009 - 13.1.2010					
Merkki	Malli ja Tarkastuspäivä	Ajokilometrit	Lisätyömyynti (€)	Lisävaraosamynti (€)	yhteensä (€)
VW	POLO \ 13.11.2009	162619	404,4	303,08	707,48
VW	PASSAT \ 17.11.2009	91756	0	0	0
VW(x)	PASSAT \ 17.11.2009	109838	156,6	375,3	531,9
VW	GOLF \ 19.11.2009	155326	-36,5	16,6	-19,9
VW	POLO \ 20.11.2009	201476	87	36,3	123,3
VW	TOURAN \ 25.11.2009	122301	169,4	63,12	232,52
VW	POLO \ 27.11.2009	82233	0	0	0
VW	GOLF \ 2.12.2009	222087	0	0	0
VW	GOLF \ 3.12.2009	114204	35	154,2	189,2
VW	JETTA \ 3.12.2009	90618	8,7	44	52,7
VW(x)	JETTA \ 4.12.2009	103336	0	0	0
VW(x)	CADDY \ 7.12.2009	71344	139,2	199,9	339,1
VW	PASSAT \ 9.12.2009	219170	186	109	295
VW(x)	PASSAT \ 9.12.2009	87998	8,7	0	8,7
VW	TOURAN \ 10.12.2009	145733	52,2	56	108,2
VW	CADDY \ 14.12.2009	135038	26,1	67,38	93,48
VW	PASSAT \ 16.12.2009	173261	312,6	522,05	834,65
VW	CADDY \ 17.12.2009	156854	365,54	544,9	910,44
VW(x)	GOLF \ 17.12.2009	113820	152,25	177,6	329,85
VW	PASSAT \ 17.12.2009	133920	43,5	22,2	65,7
VW	PASSAT \ 18.12.2009	209375	0	0	0
VW	GOLF \ 18.12.2009	201962	152,6	166,3	318,9
VW	GOLF \ 21.12.2009	203855	56,7	44,4	101,1
VW(x)	PASSAT \ 21.12.2009	138763	113,1	166	279,1
VW	PASSAT \ 22.12.2009	121617	221,7	418,09	639,79
VW	GOLF \ 28.12.2009	85117	69,6	11,2	80,8
VW(x)	PASSAT \ 28.12.2009	90049	0	0	0
VW	BORA \ 31.12.2009	149900	43,5	11,2	54,7
VW	BORA \ 31.12.2009	104052	121,8	180,2	302
VW	GOLF \ 4.1.2010	87688	346,6	362,93	709,53
VW	POLO \ 4.1.2010	84160	60,9	57	117,9
VW	BORA \ 7.1.2010	96607	61,5	11,2	72,7
VW	GOLF \ 7.1.2010	93766	158,34	184	342,34
VW	PASSAT \ 7.1.2010	103465	0	11,2	11,2
VW(x)	PASSAT \ 8.1.2010	88979	91,5	12,2	103,7
VW	GOLF \ 8.1.2010	115696	0	21	21
VW	PASSAT \ 12.1.2010	87790	246,9	286,8	533,7
VW	PASSAT \ 12.1.2010	88066	387,9	733,9	1121,8
VW	PASSAT \ 13.1.2010	155321	60,9	26,1	87
VW	TOURAN \ 13.1.2010	109271	107,7	31,53	139,23
AJOKILOMETRIT KESKIMÄÄRIN		127710,775			
LISÄTYÖMYYNТИ (€) YHTEENSÄ AJANJAKSOLLA			4411,93		
LISÄVARAOSAMYYNТИ (€) YHTEENSÄ AJANJAKSOLLA				5426,88	
LISÄTYÖMYYNТИ + VARAOSAMYYNТИ YHTEENSÄ (€)					9838,81
(x=jos asiakas ollut mukana tarkastuksessa)					
(laskelmat sisältävät ALV:n, pientarvikelisää ei ole lisätty)					

Tulotarkastuskokeilun tavoitteena oli selvittää, kuinka paljon lisämyyntiä huoltoneuvoja pystyi omalla työllään myymään asiakkaalle tarkastuksien aikana. Taulukosta 1 voidaan nähdä kaikkien 40 henkilöauton merkki, malli, ajokilometrit sekä tarkastuspäivä ja toteutunut lisämyynti. Taulukkoon on myös merkitty kirjaimella x, jos asiakas on ollut mukana tarkastuksessa. Lisämyynnin tai sen tarpeen esiintymistiheys tarkastetuissa ajoneuvoissa oli suuri.

Tarkastuksen läpi kulki useita ajoneuvoja, joista ei löytynyt huomautettavaa, kun taas heikoimmin tarkastuksessa menestyneissä ajoneuvoissa huomautettavaa oli useassa eri kohdassa. Taulukkoon 1 ei ole kuitenkaan laskettu tarkastuksissa huomattuja kaikkia mahdollisia lisämyyntimahdollisuuksia vaan vain toteutuneet lisämyynnit ajanjaksolla.

Kokeilun aikana huomattiin monessa autossa määräaikaikatsastuksen olevan ajankohtainen, joten potentiaalisia lisämyyntimahdollisuuksia oli paljon. Suurin osa toteutuneista lisämyynneistä tuli alustan osien kuten jarrulevyjen ja -palojen sekä alustan eri nivelien huonosta kunnosta tai kuluneisuudesta johtuen.

Jarrunesteen vaihto oli ajankohtainen noin joka toisessa tarkastuksen läpi käyneessä ajoneuvossa. Näistä jokaiseen jarrunesteet vaihdettiin. Uudet tuulilasinpyyhkimet vaihdettiin huonokuntoisten tilalle noin joka toiseen autoon. Palaneita polttimoita oli lähes jokaisessa tarkastukseen tuodussa autossa. Kuitenkaan jokaiseen autoon niiden vaihtamiseen ei saatu lupaa. Ilmastointilaittehuoltoon saatiin lupa neljältä asiakkaalta.

Huonokuntoisia apulaitehihnoja ei tarkastuksen läpikäyneissä ajoneuvoissa havaittu. Apulaitehihnojen vaihtoon saatiin lupa niihin ajoneuvoihin, jossa huollon lisäksi tehtiin myös hammashihnan vaihto. Yhdessäkään autossa ei havaittu puutteita iskunvaimentimissa tai renkaiden kunnossa. Yhtään haljennutta tuulilasia ei vaihdettu uuteen. Lumisen talven johdosta myös kori- ja maalivaurioiden tutkiminen tarkastettavista ajoneuvoista jäi nopeaan ulkopuoliseen tarkastukseen. Suurin osa tarkastettavista autoista oli sisälle ajettaessa niin lumen ja jään peitossa, että pienimpiä lommoja ja naarmuja ei voitu tarkastuksen yhteydessä havaita.

Vaikka monet tarkastettavista autoista olivat likaisia niin päältä kuin sisältä, ei monikaan asiakas ollut kiinnostunut auton pesusta ja vielä vähemmän au-

ton sisälle suoritettavasta sisäpuhdistuksesta. Litran lisäysoiljypurkkeja saatiin myytyä joka toiseen autoon kokeilun aikana. Yhdessäkään tarkastetussa autossa ei ollut maahantuonnin puolesta suoritettavia laadunparannuskampanjoita tekemättä.

7 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN PARANTAMINEN TULEVAISUUDESSA

Taulukkoa 1 tarkasteltaessa ihmiset yleisesti eivät olleet kiinnostuneita tulotarkastuksesta. Vain kahdeksan ihmistä neljästäkymmenestä oli kiinnostunut omasta ajoneuvostaan niin paljon, että olivat valmiita tulemaan tulotarkastukseen. ”Kiire” oli monen asiakkaan vastaus, kun kysyttiin halua tulotarkastuskokeiluun osallistumisesta. Monille sopi parhaiten se, että auto tuotiin heti aamusta liikkeen avauduttua ja auto noudettaisiin työpäivän jälkeen viimeistään kello 17.00. Oli siis turha yrittää sopia täsmäaikaa tarkastuksen suorittamiseksi.

Taulukon 1 mukaan kahden kuukauden aikana tehdyillä 40 tarkastuksella pystyttäisiin maksamaan yhden uuden juuri valmistuneen huoltoneuvojan kuukausipalkka. Kokeilun aikana huomattiin, että tarkastukset olivat turhia, jos asiakas ei halunnut olla tarkastuksessa mukana. Asiakkaan puuttuminen tarkastuksista palvelee vain yritystä, ei asiakasta. Tämän kokeilun tarkoituksena oli parantaa asiakastyytyväisyyttä. On siis turha palkata yhtä työntekijää tekemään tarkastusta, jota asiakaskaan ei halunnut.

Kokeilun aikana todettiin muutamia mielenkiintoisia seikkoja. Tulotarkastus voidaan saada kannattavaksi liiketoiminnaksi, jos jokainen korjaamolle tuotu ajoneuvo tarkastetaan. Tämä vaatii kuitenkin yhden uuden työntekijän palkkaamisen sekä tarvittavien toimitilojen sekä apulaitteiden hankkimisen ja järjestämisen. Jokaisen ajoneuvon tulotarkastaminen on kuitenkin fyysisesti mahdotonta toteuttaa ja järjestää jo pelkästään aikataulujen takia. Asiakastyytyväisyyden kannalta tulotarkastus tässä laajuudessa ei tule koskaan olemaan kannattavaa. Mikään ei myöskään poista sitä tosiasiaa, että vain pieni osa asiakkaista on kiinnostunut tulotarkastusta ottamaan.

Tulotarkastuskokeilun aikana kokeiltiin myös eri toimintatapoja. Joidenkin tarkastuksien jälkeen ainoastaan korjaamon hallityönjohtaja tiesi tarkastuksen läpikäyneet autot. Asentajille tarkastuksista ei puhuttu. Asiaa lähdettiin purkamaan sisäisen laaduntarkkailun kannalta. Asentajilla on nykyään provi-

siopohjainen palkkaus, joka näkyy jokapäiväisessä työskentelyssä hyvän laadun heikkenemisenä. Osa tarkastuksessa huomatuista ajoneuvon vioista jäi asentajalta huomaamatta määräaikaishuoltoa tehtäessä.

Kokeilun aikana huomattiin, että naiset olivat kiinnostuneempia tulotarkastuksesta kuin miehet. Naisautoilijoiden kasvu näkyy myös korjaamoilla jokapäiväisessä työskentelyssä. Naiset ovat kiinnostuneempia omasta autostaan sen takia, että he eivät välttämättä tiedä autoista kovinkaan paljon. Monet naisautoilijat olivat kiinnostuneita muun muassa siitä, mitä auton alta löytyy. Naiset pystyvät myös helpommin myöntämään tietämättömyytensä autojen tekniikasta kuin miehet.

Uudet asiakkaat, jotka eivät olleet koskaan käyttäneet autoansa esimerkiksi Hyvinkäällä Autotalo Laakkosen toimipisteessä, olivat toinen ryhmä, jotka osoittivat selvää kiinnostusta tulotarkastusta kohtaan sitä kysyttäessä.

Tulotarkastus pienempänä kokonaisuutena voisi olla hyvä yrityksen imagolle ja olla tätä kautta väylä parempaan asiakastyytyvyyteen. Jos huoltoneuvoja huoltoaikaa varatessaan näkee, että kyseinen asiakas on yritykselle uusi, hän voisi kysyä asiakkaalta tämän kiinnostusta tulotarkastukseen. Uusi asiakas pystyisi näin ollen paremmin tutustumaan yritykseen ja sen toimintatapoihin. Asiakkaalle jäisi parempi kuva yrityksestä heti alusta asti jolloin tulokset näkyisivät myös asiakastyytyvyysskyselyssä.

Sisäinen laaduntarkkailu tulisi olla yrityksessä jokaviikkoista. Olisi hyvä, jos huoltoneuvojat tekisivät sisäisiä laaduntarkkailupistokokeita viikoittain. Kun asentaja on tehnyt huollon, yksi huoltoneuvojista voisi ottaa ajoneuvon sisälle ajoneuvonostimelle sekä tarkastaa auton mahdolliset viat ja puutteet, joita ajoneuvoasentaja ei välttämättä ole huomannut. Omatoiminen laadunvalvontatoiminta on korjaamolle hyvä keino seurata omaa laatutasoaan. Sisäinen laadunvalvonta ei vaadi myöskään niin paljon resursseja, että sitä ei kannattaisi käyttää. Virheiden eliminointi johtaa laadun paranemiseen yrityksen toiminnassa ja tätä kautta epäsuorasti parempaan asiakastyytyvyyteen. On tietenkin selvää, että ihmisten toimiessa osana prosessia ei täysin virheettömään lopputulokseen päästä koskaan. Sisäisen laadunvalvonnan tulisi olla tuloksellista toimintaa, jonka avulla etsitään puutteita ja kehityskohteita ja tehdään toiminnasta laadukkaampaa ja kannattavampaa.

Näin ollen tulotarkastus käsitteenä tulisikin sisällyttää korjaamon olemassa olevien toimihenkilöiden tehtäviin mahdollisuuksien mukaan ja toteuttaa sitä esimerkiksi kausiluonteisesti hyvin suuressa mittakaavassa tai jatkuvasti tehtävinä pistokokeina. Suuressa mittakaavassa toteutettuna tarkastus sitoo kuitenkin huomattavasti resursseja. Niinpä onkin syytä pohtia sen kannattavuutta, mutta säännöllisesti tehtävät pistokokeet voidaan toteuttaa henkilöstön muiden tehtävien ohessa eikä se vaadi juurikaan lisäresursseja.

VIITELUETTELO

- [1] Rantanen Timo, Ford-huoltoneuvojan toimenkuva. Insinööriyö. Helsingin ammattikorkeakoulu. Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma. Helsinki. 2002.
- [2] Hallityönjohtaja Aki Hyvösen haastattelu. 22.12.2009. Autotalo Laakkonen Oy.
- [3] Huoltopäällikkö Juho Astalan haastattelu 5.1.2010. Autotalo Laakkonen Oy.
- [4] Autotalo Laakkonen Oy. Online-portaali, CSS-asiakastytyväisyystutkimus [verkkodokumentti]. 18.11.2009 [viitattu 17.12.2009]. Saatavissa: <https://css.infratel.de/hiaonline/SaveConfigurationSelection.do>
- [5] Suur-Jyväskylän Lehti [verkkodokumentti]. 1.11.2008 [viitattu 6.1.2010]. Saatavissa: http://www.sjl.fi/web/pdf/200843_la/sjl35.pdf

Asiakastyytyväisyyskyselyn runkorakenne

Sisällysluettelo

- I. Status
- II. Tuloksien yleiskatsaus - Huolto (yleiskuva 1/2)
- II. Tuloksien yleiskatsaus - Huolto (yleiskuva 2/2)
- III. Asiakasuskollisuus
 - Asiakasuskollisuus aikojen kuluessa
 - 1: Tyytyväisyys kaiken kaikkiaan
 - 2: Suosittele
 - 3A: Käyttää jatkossakin
 - 3A: Riskipotentiaali
 - 4: Hyöty
- IV. Liikkeen vahvuudet ja heikkoudet
- V. Moments of Truth
 - 8C.2: Korjaamon työntekijän selvitys tarpeellisista töistä
 - 9A.1: Töiden virheetön suorittaminen
 - 9G.1-4/9H.1-4: Toistuva käynti
 - 11.1: Huollon henkilökunnan ystävällisyys
 - 11.3: Asiakkaiden huoliin ja toiveisiin vastaaminen
 - 11.13: Suoritetun työn tai laskun selvittäminen
 - 9A.3: Työn laatu korjaamon hintaan nähden
- VI. Suoritusarvosana - Huolto (yleiskuva 1/2)
- VI. Suoritusarvosana - Huolto (yleiskuva 2/2)
 - SA H1: Ajoneuvon luovutus
 - 11.10: Haluamanne ajankohdan huomiointi
 - 7C-7C.2: Vaihtoehtoisen kuljetusmahdollisuuden tarjoaminen
 - 11.11: Odotusajat korjaamolla
 - 8C.2: Korjaamon työntekijän selvitys tarpeellisista töistä
 - 8D: Keskustelu tarpeellisista töistä auton luona
 - SA H2: Korjaus
 - 9A.1: Töiden virheetön suorittaminen
 - 9A.6: Auton korjaamolla oloaika
 - 9G.1-4/9H.1-4: Toistuva käynti
 - SA H3: Lasku
 - 9A.3: Työn laatu korjaamon hintaan nähden
 - 9D: Korjauskustannusten arviointi ennakkoon
 - 9F: Laskun vastaavuus etukäteen annettuihin tietoihin
 - 11.14: Tarjous tehdyn työn tai laskun selvittämisestä
 - 11.13: Suoritetun työn tai laskun selvittäminen
 - SA H4: Ajoneuvon palauttaminen
 - 9A.10: Valmistuminen sovittuna aikana
 - 11.10: Haluamanne ajankohdan huomiointi
 - 11.11: Odotusajat korjaamolla
 - SA H5: Korjaamo kaiken kaikkiaan
 - 11.1: Huollon henkilökunnan ystävällisyys
 - 11.2: Huollon henkilökunnan osaaminen
 - 11.3: Asiakkaiden huoliin ja toiveisiin vastaaminen
 - 11.16: Liikkeen ja merkin vahvistus
 - SA H6: Asiakaskäsittely
 - 8D: Keskustelu tarpeellisista töistä auton luona
 - 11.14: Tarjous tehdyn työn tai laskun selvittämisestä
 - 11.1: Huollon henkilökunnan ystävällisyys
 - 11.2: Huollon henkilökunnan osaaminen
 - 11.3: Asiakkaiden huoliin ja toiveisiin vastaaminen

Asiakastyytyväisyyskyselyn pisteidenlaskuperiaate

Yksittäisten kysymysten pisteiden laskeminen (Esimerkki)

Tyytyväisyyskysymykset

Arvio	Prosentit		Pisteet		
Erittäin tyytyväinen	16%	*	12	}	(12*0.16)
Hyvin tyytyväinen	45%	*	8		+ (8*0.45)
Melko tyytyväinen	30%	*	4		+ (4*0.30)
Ei kovin tyytyväinen	5%	*	0		+ (0*0.05)
Ei ollenkaan tyytyväinen	4%	*	-4		- (4*0.04) = 6.6

Kyllä/ei-kysymykset

Arvio	Prosentit		Pisteet		
Kyllä	70%	*	12	}	(12*0.70)
Ei	30%	*	-4		- (4*0.30) = 7.2

Pisteiden muuttaminen indeksiksi

Yksittäiset kysymykset	Pisteet
Yleinen tyytyväisyys	6.8
Suosittelu	9.7
Uudelleenkäynti	9.6
Etu	5.9
Yhteensä	32.0
Keskiarvo	8.0



Asiakasuskollisuusindeksi (Customer Retention Index): 80 (8.0 x 10)