

Jaani Kaukonen

Huoltoneuvojan perehdyttämisprosessi

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinööriytyö

17.5.2017

Tekijä(t) Otsikko	Jaani Kaukonen Huoltoneuvojan perehdyttämisprosessi
Sivumäärä Aika	18 sivua + 5 liitettä 17.5.2017
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Tuotetekniikka
Ohjaaja(t)	Myyntipäällikkö, Teemu Sukki, VV-Autotalot Oy Pertti Ylhäinen
<p>Tässä työssä tutkittiin VV-Autotalot oy:n huoltoneuvojan perehdyttämisprosessia. Työssä käsitellään perehdyttämisen sisältöä sekä Nordean käytössä olevaa perehdytysprosessia uusille palveluneuvojille. Tavoitteena oli tehdä ohjeistus, jonka avulla luodaan selkeä perehdytysprosessi.</p> <p>Suomen laki vaatii, että uusi työntekijä on perehdytettävä ja hänen on saatava opastus työhönsä. Perehdyttämisellä pyritään vähentämään työtaturmia, virheitä sekä auttamaan uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti tuottavaan työhön. Hyvä perehdyttäminen parantaa työntekijän sitoutumista työhön sekä yritykseen. Yritys sekä hyötyy taloudellisesti, että parantaa yrityksen kuvaa panostamalla henkilöstöön.</p> <p>Työ toteutettiin tutkimalla perehdyttämistä käsittelevää kirjallisuutta. Perehdytysprosessia varten tehtiin selvitys huoltoneuvojan työnkuvasta. Työssä kuvataan asiat, jotka huoltoneuvojan on hallittava työskennellessä VV-Autotalot Oy:n huoltoneuvojana. Lisäksi tehtiin aiheesta kyselyt huoltoneuvojille ja esimiehille. Esimerkkinä hyvästä perehdytysprosessista nostettiin esiin Nordean palveluneuvojille käytössä oleva perehdytysohjelma. Perehdytysohjelman sisältö selvitettiin puhelin haastattelulla Nordean yksikönjohtajalta.</p> <p>Työn pohjalta syntyi perehdytysohjelma Audi Center Helsingin uusille huoltoneuvojille. Työ luovutettiin myös VV-Auto Group Oy:n HR managerille.</p>	
Avainsanat	Perehdyttäminen

Author Title	Jaani Kaukonen Work Orientation Process for Service Advisors
Number of Pages Date	18 pages + 5 appendices 17 may 2017
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Specialisation option	Automotive Design Engineering
Instructor(s)	Teemu Sukki, Head of Sales Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer
<p>This Bachelor's thesis examines work orientation of new service advisors for VV-Autotalot Oy. The thesis includes content of a good work orientation and an example of a good work orientation process. The objective of this thesis was to write instructions and to create a clear work orientation process.</p> <p>The Finnish law requires work orientation and guidance for new employees. The objective of work orientation is to minimize work accidents and mistakes and to help a new employee for productive work as soon as possible. A good work orientation improves a new employee's commitment to work and to the company. The company benefits financially, and work orientation also improves the company image because of the company's investment in personnel.</p> <p>This thesis was carried out by studying literature of work orientation. A job description of service advisors was made for the process of work orientation. It describes tasks and responsibilities that service advisors must master to be able to work as a service advisor for VV-Autotalot Oy. As an example of good work orientation the Nordea work orientation process was selected. The Unit Manager for the Helsinki area of Nordea was interviewed about the interview process in Nordea.</p> <p>On the basis of this thesis a work orientation program was created for new service advisors in Audi Center Helsinki. This thesis will also be given to HR Manager of VV-Autotalot, Helsinki.</p>	
Keywords	Orientation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perehdyttäminen	1
2.1	Perehdyttämisen lainsäädäntö	1
2.2	Perehdyttämisen tavoite	2
2.3	Esimies	3
2.4	Yksilön sitoutuminen	3
2.5	Perehdyttäjä	4
2.6	Rekrytointi kaiken perustana	4
3	Huoltoneuvojan työ	5
3.1	Työnkuva	5
3.2	Asiakaspalvelu	5
3.3	Ajanvaraus	6
3.3.1	Ajanvarausmuodot	6
3.3.2	Internetajanvaraus	6
3.3.3	Puhelinajanvaraukset	7
3.3.4	Huoltoliidit	7
3.4	Töiden vastaanotto	8
3.5	Töiden luovuttaminen	8
3.6	Huollon tunnusluvut	9
3.6.1	Tuottavuus	9
3.6.2	Tehokkuusprosentti	9
3.7	Työn johtaminen	10
4	VV-Autotalot Oy:n perehdyttäminen	10
4.1	Nykyinen käytäntö	10
4.2	Aikataulu	11
4.3	Huoltoneuvoja-tutkinto	11
5	Nordean palveluneuvojan perehdytysohjelma	11
6	Kehityskohteet	12
6.1	Perehdytysprosessi	12
6.2	Esimies	13
6.3	Rekrytointi	13

6.4	Kyselyt	14
7	Perehdytysprosessi	15
7.1	Aloitukset	15
7.2	Aikataulu	15
7.2.1	Ensimmäinen viikko	15
7.2.2	Toinen viikko	16
7.2.3	Kolmas viikko	16
7.2.4	Neljäs viikko	17
8	Yhteenveto ja päätelmät	17

Lähteet

Liitteet

Liite 1. Perehdytyksen muistilista

Liite 2. Kyselylomake (Nordea)

Liite 3. Huoltoneuvoajan perehdytysprosessi-kysely (huoltoneuvoajat)

Liite 4. Huoltoneuvoajan perehdytysprosessi-kysely (esimies)

Liite 5. Kysely VV-Auto Group Oy:lle

1 Johdanto

Tämä työ tehtiin VV-Autotalot Oy:lle, jonka tavoitteena oli selkeyttää huoltoneuvojan perehdytysprosessia. Monien järjestelmien ja asiakaslähtöisen palvelemisen oppiminen vaatii aikaa ja selkeitä prosesseja. Tavoitteena on esittää vaihtoehto nykyiselle perehdyttämiskäytännölle. Työ toteutettiin aiheeseen liittyvän kirjallisuuden sekä Nordean perehdyttämisen prosessin läpi käymisellä. Tavoitteena oli tehdä tutkimus, jonka avulla voidaan kehittää Audi Center Helsingin perehdytysprosessia. Työ luovutetaan VV-Auto Group Oy:n HR manager Nina Koskelle.

Suurin ongelma tällä hetkellä on, että ei ole selkeää perehdytysuunnitelmaa. Lisäksi oman haasteensa luo se, että rekrytoidaan uusi työntekijä vasta kun sille on jo tarve. Tämä aiheuttaa sen, että perehdyttämisestä tulee haastavampaa, koska työntekijä olisi tarkoitus saada mukaan osaksi tiimiä mahdollisimman nopeasti.

VV-Autotalot Oy on osa Kesko-konsernia. Vuonna 2015 autokauppa linjattiin yhdeksi Keskon strategisista kasvualueista. VV-Autotalot Oy myy, huoltaa ja korjaa Audi, Seat, Volkswagen-henkilö- ja -hyötyajoneuvoja, Man-kuorma-autoja ja Porschea. VV-Autotalot Oy:n edustamat merkit tuo maahan VV-Auto Group Oy. VV-Autotalot Oy:llä on toimipisteitä Helsingissä, Vantaalla, Espoossa ja Turussa. Vuonna 2015 yrityksen liikevaihto oli noin 380 miljoonaa euroa. Henkilöstöä VV-Autotalot Oy työllisti vuonna 2015 noin 600 henkilöä.

2 Perehdyttäminen

2.1 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Perehdyttäminen on säädetty myös Suomen laissa. Laki sanoo asiasta seuraavaa:

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista

tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki, 23.8.2002/738, luku 2, 14§.)

2.2 Perehdyttämisen tavoite

Perehdyttämisen tavoitteena on opastaa perehdytettävä henkilö työtehtäväänsä, työpaikan tapoihin, turvallisuuteen ja työvälineisiin. Hyvä perehdytys mahdollistaa työntekijän nopean oppimisen tuottavaan työntekoon. Hyvä perehdytys auttaa siis yksilötasolla sekä yrityksen tasolla. Perehdytys pitää myös yllä organisaation uudistumiskykyä. (Hyvä perehdytys-opas 2007: 8-12)

Perehdyttämiseen kuuluu uuden työntekijän tutustuttaminen työpaikkaan, työyhteisöön, työympäristöön ja tehtävään. Työpaikkaan perehdyttäminen sisältää tutustumisen organisaatioon, yrityksen tapoihin ja toiminta-ajatuksen. Työyhteisöön perehdyttämisessä tutustutaan työtovereihin ja sidosryhmiin. Työympäristöön kuuluvat koneet laitteet ja tilat. Tehtävään perehdyttäminen taas sisältää välineet, säännöt ja prosessit. Hyvän perehdytyksen tuloksena on sitoutunut ja tuottoisa yksilö yritykselle. Kilpailu on nykypäivänä todella kovaa ja nykypäivänä on yleisempää vaihtaa yritystä useammin kuin ennen. Tämän takia hyvällä perehdytyksellä saadaan työntekijä sitoutumaan mahdollisimman pitkään työhönsä, koska prosessi oppimiselle ja kasvamiselle työssä alkaa aina alusta uuden työntekijän kohdalla. (Hyvä perehdytys-opas 2007: 8–12.)

Hyvä perehdytys vähentää työntekijän virheitä työssä. Mikäli yrityksen työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, on silloinkin tärkeää, että virheet minimoidaan. Tämä edesauttaa, että yrityksellä on mahdollisuus kasvaa ja tehdä tulosta. Pahimmillaan kaikki työntekijät ovat uusia ja huonosti perehdytettyjä, tällöin syntyy kaaos ja käytännössä kukaan ei tiedä mitä tehdä. Tavoitteena on luoda kaikille yhteiset prosessit. Huoltoneuvojan työssä virheet johtavat reklamaatioihin ja sitä kautta rahallisiin tappioihin. Asiakassuhteisiin saattaa myös vaikuttaa suuri vaihtuvuus, koska myös huoltoneuvojan työssä asiakkaat

tykkäävät käyttää samaa yhteyshenkilöä. Motivoitunut työntekijä saattaa myös kadottaa motivaationsa ja uskonsa organisaatioon mikäli prosessit eivät mahdollista laadukasta työskentelyä.

2.3 Esimies

Lähtökohtaisesti esimies on aina vastuussa perehdytyksestä, vaikka ei itse toimitakaan perehdyttäjänä. Tämän takia on hyvä, että ei ole liian yksityiskohtaista perehdytysuunnitelmaa laadittuna vaan esimies tekee siitä omanlaisensa jolloin se on myös luonteva. Luonteva perehdytysuunnitelma antaa hyvän kuvan yrityksestä tulokkaalle. Onkin tärkeää, että esimies antaa perehdyttävälle käsityksen, että hän on tervetullut yritykseen ja hänen tuloansa on odotettu. Esimerkiksi soitto vielä edellisellä viikolla ja sen läpikäynti, vaikka koska hän saapuu, antaa todella miellyttävän tunteen ja varmasti nostattaa perehdyttävän mieltä vielä entisestään. Pahinta, mitä voi heti aluksi tehdä väärin on, että esimies ei muista, että uusi työntekijä on tulossa. Tästä tulee monesti tunne, että ei häntä oikeasti edes tarvita tehtävään. (Kjelin & Kuusisto 2003: 187–193.)

Esimiehen tehtävä on johtaa perehdytysprosessia. Esimiehen ei kannata jakaa koko perehdytysprosessia perehdyttäjän vastuulle. Perehdytys on oiva tilaisuus esimiehelle ohjata uusi työntekijä kohti organisaation tavoitteita. Aloittava työntekijä on vastaanottavaisimmillaan perehdytysvaiheessa toisin kuin jo esimerkiksi yhden vuoden työskennellyt työntekijä. Samalla luodaan suhde uuteen alaiseen, ja tällöin on mahdollista tehdä siitä niin luonteva kuin mahdollista tutustumalla uuteen työntekijään alkuvaiheessa. Tämä helpottaa alaisen kääntymistä esimiehen puoleen myöhemmissä tilanteissa. Esimiehellä on aina valtaa enemmän, joten työntekijä harvemmin haluaa näyttää heikkouksiaan esimiehelleen. Jos alusta asti luodaan luottamus esimiehen ja työntekijän välille, helpottuu se jatkoa ajatellen. (Kjelin & Kuusisto 2003: 187–193.)

2.4 Yksilön sitoutuminen

Työnhakija päättää aina, mihin yritykseen hän jää töihin. Nykytilanteessa henkilöstöön panostavat yritykset menestyvät. Yksilön sitoutumiseen vaikuttavat johtaminen, henkilöstöedut, perehdyttäminen, rekrytointi, palaute- ja palkitsemisjärjestelmät. Rekrytointiin

ja perehdyttämiseen panostaminen on tärkeää, koska nämä ovat työntekijän ensikosketus yritykseen.

Sitoutuminen on voimakkainta kun työntekijä kokee yrityksen tavoitteet, arvot ja tarkoituksen myös tärkeiksi hänelle itselleen. Tällainen sitoutuminen on tunteisiin perustuvaa. Mikäli sitoutuminen on tällä tasolla, niin työntekijä panostaa työnsä laatuun ja kantaa vastuun tekemästään työstä. Tällainen työntekijä on myös motivoitunut kehittämään osaamistaan. (Kjelin & Kuusisto 2003: 23–25.)

Perehdyttämisessä on hyvä olla tietty kaava jota se seuraa, mutta jokainen perehdytettävä on erilainen, jolloin on hyvä pitää suunnitelma ainoastaan ohjaavana. Tällöin voidaan luoda jokaisen perehdytettävän tarpeisiin sopiva perehdytys. Liian tarkka perehdytysuunnitelma luo vain tökerön kuvan perehdytyksestä ja samalla myös yrityksestä.

2.5 Perehdyttäjä

Tulokkaalle on hyvä nimetä joku perehdyttäjä auttamaan perehdytettävää työnteossa ja joka raportoi perehdytyksen etenemisestä esimiehelle. Perehdyttäjä on se henkilö, kenen puoleen on helppo ja nopea kääntyä tilanteissa, joissa perehdytettävä tarvitsee tukea ja apua. Perehdyttäjän on hyvä olla kokenut työntekijä, mutta kuitenkin niin tuore, että ei ole unohtanut, miltä on tuntunut aloittaa uudessa työpaikassa. Perehdyttämiseen kannattaa kuitenkin hyödyntää tiimin eri työntekijöitä, jotta saavutetaan maksimaalinen hyöty. Perehdyttäjän kannattaa myös olla sellainen, joka todella pitää työstään. Jokainen kuitenkin omaa eri toimintatavat, ja onkin hyvä, että perehdytettävä näkee eri tyylejä tehdä työtä ja voi itse soveltaa sitten parhaaksi havaitsemansa tai parhaalta tuntuvan tavan. Hyvä perehdyttäjä luo aina alussa kokonaiskuvan tulevista tapahtumista ja erittelee, kuinka tähän lopputulokseen aiotaan päästä. Perehdyttäminen on hyvä jaksottaa, koska tietoa tulee alussa todella paljon. Alussa on hyvä käydä helpommat ja tutummat asiat. (Kjelin & Kuusisto 2003: 193.)

2.6 Rekrytointi kaiken perustana

Perehdyttäminen alkaa jo tavallaan rekrytointivaiheessa. Tämä on järjestettykin hyvin VV-Autotalot Oy:ssä. Tulokkaille on järjestetty soveltuvuusarviointi nimeltä Rekrypaja,

jossa ovat osallisena tuleva esimies tai vastaavassa asemassa työskentelevä sekä psykologi. Päivään kuuluu psykologisia tehtäviä, ryhmätehtäviä sekä haastattelu liittyen tulevaan työhön. Päivä on mielenkiintoinen ja samalla antaa ammattimaisen kuvan yrityksestä. Tämä toimii hyvänä perustana perehdytykselle.

3 Huoltoneuvojan työ

3.1 Työnkuva

Huoltoneuvojan työ on erittäin monipuolista työtä, joka sisältää niin asiakaspalvelua, teknistä tuntemusta, myyntiä, työn johtamista jne. VV-Autotalot Oy:n arvot ovat asiakaslähtöisyys, ammattitilpeys, yhteishenki ja rehtiys. Näistä voisi sanoa, että eniten huoltoneuvojan työtä ohjaa asiakaslähtöisyys. Päivät koostuvat hyvin pitkälti töiden vastaanotosta, ajanvarauksista laskutuksesta ja luovutuksesta. Näiden väliin ja ympärille mahtuu paljon muuta ja varmaan ikinä ei tule kahta identtistä päivää. Huoltoneuvoja palvelee asiakkaita monella muullakin tapaa kuin ainoastaan silloin, kun he tuovat autonsa huoltoon. Jokainen asiakaskontakti, jonka huoltoneuvoja ottaa, edustaa VV-Autotalot Oy:tä, vaikka ei suoraan toisikaan sillä hetkellä rahallista hyötyä yritykselle. Sanotaan, että automyyjä myy asiakkaalle sen ensimmäisen auton, mutta jälkimarkkinointi myy hyvällä palvelullaan ne seuraavat autot asiakkailleen. Tämän takia on erittäin tärkeää, että jokainen asiakas palvelee VV-Autotalot Oy:n arvojen mukaisesti.

3.2 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu muodostaa suurimman osan työstä. Se on erittäin tärkeä taito hallita, jotta pystyy työskentelemään huoltoneuvojana. Asiakkaat ovat ne, jotka kuitenkin tuovat työn yritykselle. Ilman asiakkaita ei myöskään olisi yritystä.

Asiakaspalvelutilanteet ovat aina erilaisia. Siksi on erittäin vaikea ennakoida, miten jokin tilanne tulee menemään. Apukeinoja kuitenkin haastavien tilanteiden välttämiseksi on. Erittäin hyvä keino on, että miettii tilanteita asiakkaan näkökulmasta. Hyviä kysymyksiä, joita esittää itselleen ovat: mitä itse haluaisit, että sinulle sanotaan tässä tilanteessa ja miten itse reagoisit, jos sinä kuulisit tämän asian.

3.3 Ajanvaraus

Koko auton huoltoprosessi alkaa ajanvarauksesta. Hyvällä ajanvarauksella on erittäin suuri merkitys koko huoltoprosessin sulavassa ja asiakkaan kannalta vaivattomassa läpikäynnissä. Tavoitteena ajanvarauksessa on saada kaikki asiat selkeään järjestykseen, kustannusarviot näkyviin sekä mahdollisimman tarkat vian kuvaukset, sovitut kellonajat ja mahdolliset lisähuomiot. ”Täydellinen” ajanvaraus näkyy töitä vastaanottaessa siten, että asioita ei tarvitse enää lisätä työmääräimelle, ellei asiakas itse niitä välttämättä halua, kuten saattaa olla, jos autoon on ilmennyt vika ajanvarauksen jälkeen. Tavoitteena on siis, että ajanvaraus on niin kattava, että vastaanottaessa ei tarvitsisi käydä läpi, kuin sovitut asiat.

3.3.1 Ajanvarausmuodot

Ajan voi varata nykyään monella eri tapaa, kuten internetin kautta eli digitaalisesta kanavasta, soittamalla, paikan päälle saapumalla, sähköpostitse tai huoltoliidin kautta. Kaikissa kuitenkin tavoitteena on mahdollisimman kattava työtilaus. Eniten joustovaraa on internetajanvarauksissa ja sähköpostilla tulleissa ajanvarauksissa, koska asiakas ei odota välitöntä toimintaa. Puhelimessa tai paikan päällä varattaessa ollaan valmiiksi jo asiakaskontaktissa, joten on hyvä harjoitella toimiva ja joustava rutiiniajanvarauksiin.

3.3.2 Internetajanvaraus

Internetajanvaraukset tulevat asiakashallintarekisterin Armi:n kautta. Sieltä ne siirtyvät nykyisin automaattisesti ajanvarausjärjestelmään Solteq AS:ään. Ajanvaraus on kuitenkin aina tarkistettava, koska järjestelmä ei tiedä onko autoa huollettu muualla välissä tai mikäli ainoastaan öljynvaihto on ajankohtainen. Toinen asia, mitä ajanvarausjärjestelmä ei itsestään osaa arvioida ja tehdä siitä riviä, on vianhaku. Asiakkaan kuvaus viasta eivät tule automaattisesti järjestelmään eikä asiakkaat osaa välttämättä kuvailla vikaa tarpeeksi selkeästi. Tässä vaiheessa on hyvä kirjata AK riville jo valmiit lähtötiedot ja laittaa vianhakurivin ja tarvittaessa vikamuistin lukemisenkin valmiiksi ja tämän jälkeen soittaa asiakkaalle ja pyytää tarkempaa kuvausta viasta. On helpompi tässä vaiheessa korjata asiakkaan luulot esimerkiksi, siitä kuinka auton kuuluu toimia, kuin autoa vastaanottaessa.

3.3.3 Puhelinajanvaraukset

Puhelinajavaraukset ovat ajanvarausmuodoista yleisin, mutta internetajanvaraus on yleistynyt selvästi. Tässä on käytännöt samat kuin internetajanvarauksessa, mutta kaiken joutuu tekemään puhelun aikana. Täytyy pitää mielessä, että asiakas ei välttämättä halua olla puhelimesta kauan, mutta silti kaikki täytyisi saada tiedusteltua valmiiksi. Aina asiakkaalle voi soittaa myös takaisin varauksen jälkeen, mutta tavoitteena kuitenkin saada kaikki yhden puhelun aikana hoidettua.

Puhelun aikana täytyy muistaa käydä tietty lista asioita läpi. Korjaamotesteissä varmistetaan, että huollonprosessit ovat oikeita ja nämä myös testataan siinä. Puheluihin täytyy vastata selkeästi omalla nimellä. Asiakastiedot täytyy tarkastaa ja tarpeen mukaan päivittää. Auton tiedoista täytyy tarkistaa, että alustanumero ja rekisterinumero täsmäävät. Huoltopaketin varaamista ajatellen on kysyttävä auton kilometrilukema. Lisätöitä täytyy tarjota ja kysyä onko asiakkaalla itsellään lisätoiveita. Asiakkaalle on tarjottava vaihtoehtoja liikkumistapaa huollon ajaksi. Mikäli hän valitsee vuokra-auton, on häntä muistutettava ottamaan ajokortti mukaan. Uusissa autoissa alkaa olemaan jo digitaaliset huolto-ohjelmat, mutta silti sekin asia on käytävä läpi. Vanhempien autojen kanssa huoltovihosta on erikseen muistutettava. Määräaikaishuoltoihin on myös tarjottava asiakkaalle saapumistarkastusta. Saapumistarkastuksessa huoltoneuvoja käy auton läpi asiakkaan kanssa.

3.3.4 Huoltoliidit

Käytössä on järjestelmä, joka arvioi asiakkaan huoltotarpeet. Sen perusteella soitetaan asiakkaalle ja myydään hänelle huoltoaika. Puheluita varten on hyvä tehdä taustatyötä kunnolla, jotta ei soita asiakkaalle, joka on jo käynyt tai juuri varannut ajan.

Puhelut on hyvä aloittaa kahdella kysymyksellä, joihin tiedetään, että asiakas vastaa kyllä. Tällöin luodaan puhelulle positiivinen ilmapiiri, jolloin asiakas myöntyy helpommin tarjottuun huoltoon. Hankaliin tilanteisiin kannattaa taas itse esittää avoin kysymys. Onnistunut huoltoliidi nostaa asiakastytyvää. Tavoitteenahan on, että pystyttäisiin itse määrittämään, koska asiakkaat tulevat huoltoon, mutta samalla asiakkaalle jää sellainen käsitys, että hän on sen valinnan itse tehnyt. Huoltoliidit luovat myös luottamusta asiakkaan suuntaan, koska se antavat kuvan asiakkaalle, että hänestä välitetään.

3.4 Töiden vastaanotto

Auton vastaanottovaiheessa käydään asiakkaan kanssa vielä läpi sovitut asiat läpi. Ajanvarauksen ja varsinaisen huoltoajan välissä on asiakkaalle saattanut ilmetä vielä lisää korjattavaa autoon. Lisäksi viankuvauksia on hyvä tarkentaa tässä vaiheessa, jotta asentajalla on tarkka käsitys, mitä vikaa lähdetään etsimään.

Autoa vastaanottaessa on käytävä läpi tietyt asiat. Hinta-arvio täytyy antaa jokaiselle tehtävälle työlle. Mahdolliset lisätyöt ja lisätoiveet tulee kysyä vielä kertaalleen. Auton pesu on myös sovittava. Asiakastiedot täytyy varmistaa. Erityisesti puhelinnumero tai mikäli asiakasta ei saa kiinni puhelimesta päivän aikana, niin myös sähköpostiosoite on syytä varmistaa. Nouto-aika on sovittava myös asiakkaan kanssa.

3.5 Töiden luovuttaminen

Luovuttamisen ensimmäisenä vaiheena on laskuttaminen. Laskulle on tärkeä saada kaikki asiat kerrottua mahdollisimman selkeästi ja kattavasti. Tämä auttaa sekä asiakasta ymmärtämään laskituksen perusteet ja helpottaa työn luovuttavan henkilön työskentelyä. Työn luovuttava henkilö saattaa katsoa laskua ensimmäistä kertaa vasta luovutusvaiheessa, joten on tärkeää, että hän kykenee esittämään asiat uskottavasti sekä selkeästi.

Töitä luovutettaessa on myös asioita, joita valmistaja vaatii läpi käytäväksi. Asiakkaalta on kysyttävä, haluaako hän käydä laskun läpi. Tämän kyllä suurin osa haluaa tehdä, koska asiakkaan täytyy olla tietoinen, mistä maksaa. Mikäli on tehty määräaikaishuolto, asiakkaalle on kerrottava, että Audi Liikkumisturva on jälleen voimassa seuraavaan huoltoon asti. Asiakkaalle on myös tarjottava auton läpi käymistä auton luona. Lopuksi suoritetaan vielä loppuhaastattelu asiakkaalle varmistuakseen tyytyväisyydestä huolto-palveluihimme.

Laskuttaminen ja sen hallitseminen on todella tärkeä osa huoltoneuvojan työnkuvaa. Laskuttaminen vaikuttaa suoraan tuottavuuteen ja tehokkuuteen. Huollon tunnusluvut ovat: tuottavuus, tehokkuus ja käyttöaste. Laskulta on löydyttävä kaikki tehty työ. Mikäli on havaittu jokin vika, on se myös kirjattava laskulle.

3.6 Huollon tunnusluvut

Huollon tunnuslukujen tunteminen on myös erittäin tärkeä asia hallita huoltoneuvojalle. Näiden lukujen ymmärtäminen auttaa huoltoneuvojaa tekemään työnsä tuottavammin. Täytyy kyetä ymmärtämään mikä luku vaikuttaa mihinkin asiaan.

3.6.1 Tuottavuus

Tuottavuus lasketaan kaavasta

$$\frac{\text{Myydyt tunnit (laskutetut tunnit)}}{\text{Läsnäolotunnit}}$$

Laskutetut tunnit ovat se tuntimäärä, jonka valmistaja on antanut ohjeajaksi ja joka näkyy laskulla. Vianhaussa käytännössä huoltoneuvoja myy asentajan tehdyn työn mukaan asiakkaalle siinä käytetyn ajan. Asentajat tarkastavat valmistajan ohjeistuksen mukaan tarvittavat kohteet, ja siihen käytetty aika vaihtelee eri asentajilla, mutta huoltoneuvoja määrittää ajan, joka myydään asiakkaalle. Vianhaussa hyvä huoltoneuvoja osaa myydä aina tuottavasti myös vianhaun.

Läsnäolotunnit ovat ne tunnit, jotka asentaja on ollut töissä, eli käytännössä asentajan työaika. Tuottavuus olisi hyvä pitää aina yli 1:n eli yli 100 %:ssa. Tällöin korjaamo on tuottava. (Sohlberg 2016.)

3.6.2 Tehokkuusprosentti

Tehokkuus lasketaan seuraavasta kaavasta

$$\frac{100 \times \text{Myydyt tunnit}}{\text{Leimatut tunnit (tehdyt tunnit)}}$$

Tehokkuus kertoo, kuinka tehokkaasti asentajat työskentelevät. Tehokkuutta voi parantaa yksikertaisilla asioilla ja monesti tehokkuutta täytyy huoltoneuvojan valvoa ja pitää yllä. Tehokkuuteen vaikuttaa esimerkiksi se, alkaako asentajan työpäivä samaan aikaan kuin ensimmäinen auto otetaan vastaan vai onko auto jo valmiiksi odottamassa

työntekijää ammulla. Asiaan vaikuttaa myös varaosien ja korjaamon osastojen välinen yhteistyö. Tehokkuusprosentin olisi oltava aina yli 110 %. (Sohlberg 2016.)

3.7 Työn johtaminen

Työn johtaminen alkaa käytännössä jo ajanvarausvaiheesta. Kalenterit on tehty helpottamaan tätä työtä. Varsinainen työn johtaminen alkaa, kun työ otetaan vastaan ja kun se viedään eteenpäin korjaamon puolelle. Työnjohtaja seuraa vastaanottamia töitä ja ratkaisee asentajan arvioiden perusteella, mitä korjataan ja mitä jätetään seuraavaan kertaan. Huoltoneuvojan tehtävänä on valvoa, että työt hoidetaan tehokkaasti sekä laadukkaasti loppuun asti. Huoltoneuvoja suorittaa omalla työllään jatkuvaa sisäistä laadunvalvontaa asentajien työlle.

4 VV-Autotalot Oy:n perehdyttäminen

4.1 Nykyinen käytäntö

VV-Autotalot Oy:llä on käytössä perehdytysohjelma, joka sisältää seuraavat asiat:

1. "Aja Sisään VV-Autoon" verkkokoulutuksen suorittaminen (pakollinen)
2. "Tiedosta turvallisuus" verkkokoulutuksen suorittaminen (pakollinen)
3. "Keskön Vastuullisuus" verkkokoulutuksen suorittaminen (pakollinen)
4. Intran läpikäynti yleisesti
5. "Keskustele näiden ihmisten kanssa" -konsepti
6. Perehdyttämisen seurantakeskustelu (esim. ensimmäisen kehityskeskustelun yhteydessä)
7. VV-Auto -konsernin perehdytystilaisuus uusille henkilöille
8. Perehdyttämisen tarkistuslista esimiehelle muistilistaksi ennen työsuhteen alkua ja työsuhteen alun jälkeen tehtävistä asioista (arkistoi itselle auditointia varten).

Perehdyttämisen tarkistuslista sisältää asiat, jotka käydään perehdytyksessä läpi. Esimies kirjaa, että asiat on käyty läpi ja tarkistuslista allekirjoitetaan kun se on käyty kokonaisuudessaan läpi. (Koski 2015.)

4.2 Aikataulu

Perehdytyksellä täytyy olla tietty aikataulu. Aikataulu on hyvä luoda, jotta on helpompi seurata perehdytettävän kehittymistä. Samoin kuin suunnitelman ei aikataulunkaan suhteen kannata tehdä minuutilleen samaa aikataulutusta, koska jokainen oppii asiat eritavalla. Päämiehet eli Audi, Volkswagen ja Seat antavat kaikki aikatauluksi valmiille huoltoneuvojalle takarajaksi kaksi vuotta. Todellisuudessa ei varmaankaan voi asettaa päivää tai sanoa sitä, koska on valmis huoltoneuvoja. Työnkuva on niin laaja sekä tuotteet ja toiminta mallit uudistuvat jatkuvasti. Lisäksi VV-Autotalot Oy:llä on koulutuksia, esimerkiksi huoltoneuvojan-tutkinto. (Koski 2015.)

4.3 Huoltoneuvoja-tutkinto

VV-Auto Group järjestää koulutukset koko Suomen jälleenmyyjäverkostolle. Huoltoneuvojille on oma tutkinto, joka sisältää huollon perusvalmennuksen, asiakaspalvelukoulutuksen, huollon myyntikoulutuksen ja huollon IT-järjestelmätökoulutuksen. Näiden valmennuksien ja koulutusten jälkeen pidetään vielä näyttöpäivä, jonka läpäisemällä valmistuu huoltoneuvojaksi.

5 Nordean palveluneuvojan perehdytysohjelma

Nordeassa yrityspuolella käytetään kahdeksan viikon perehdytysohjelmaa. Ohjelmaan rekrytoidaan vuosittain 3-5 uutta palveluneuvojaa. Palveluneuvojat palkataan pääkaupunkiseudun alueen yksiköihin. Kahdeksan viikon aikana heillä on eri teemaiset perehdytysviikot. Nordean perehdytysohjelma on otettu esimerkiksi tähän, koska se on selkeä ja siinä on hyödynnetty toimipisteiden välistä yhteistyötä. Tämä yhtenäistää eri toimipisteitä ja varmistetaan mahdollisimman yhtenevät toimintamallit eripisteiden välillä.

Viikot alkavat aina maanantaina pidettävällä teoriaosuudella. Teoriaosuus pidetään aina kootusti kaikille aloittaneille palveluneuvojille. Teoriaosuuden pitää esimies tai kyseisen aiheen asiantuntija. Teoriapäivän jälkeen siirtyvät perehdytettävät loppuviikoksi harjoittelemaan kyseistä aihealuetta omiin yksiköihinsä. Siellä heitä auttavat heil-

le nimetyt perehdyttäjät, jotka ovat yksikössä jo työskenteleviä palveluneuvojia. He ovat perehdytettävien apuna jatkuvasti ja seuraavat vierestä asiakaskohtauksia.

Palveluneuvojiksi tulee hyvin eritaustaisia työntekijöitä. Viikon aikana pyritään keskittymään uusiin asioihin, jotta pystytään maksimoimaan oppiminen. Kokemus nopeuttaa perehdytettävän oppimista uuteen työhönsä.

Perehdyttäjän lisäksi esimies on hyvin tärkeässä roolissa perehdytyksessä. Esimies onkin mukana asiakaskohtauksissa jo alusta alkaen. Palautteen antaminen on myös isossa roolissa Nordeassa. Esimies antaa palautetta perehdytettävälle ja pitää palautekeskusteluita hänen kanssaan. Tämä toimintamalli jatkuu myös perehdytysohjelman jälkeen.

Nordeassa on iso rotaatio, joten yritys ennakoii perehdytysohjelmalla rekryointitarpeet. Perehdytysohjelma on ollut nyt käytössä yritysalueella 1,5v., ja sitä käytetään edelleen. Tavoitteena perehdytysohjelmalla on luoda kuva, että Nordea panostaa henkilöstöön ja että kyetään täyttämään asiakkaiden odotukset ja jopa ylittämään ne. Uudet palveluneuvojat ovat antaneet positiivista palautetta prosessista. Prosessilla on luotu jo 10 vakituista työsuhdetta, jotka jatkuvat edelleen.

Nordeassa rekrytoidaan aina vakituisia työntekijöitä. Yrityksellä on neljän kuukauden koeaika. Prosessi pyrkii vastaamaan työnhakijoiden ja -tekijöiden kasvaneeseen haluun haasteisiin ja palautteen saamiseen.

6 Kehityskohteet

6.1 Perehdytysprosessi

VV-Autotalot Oy:n käytössä olevassa perehdyttäjän muistilistassa on hyvin selkeä, mitkä asiat tulee käydä perehdytyksessä läpi. Nordealla käytössä olevaa kahdeksan viikon perehdytysohjelmaa hyödyntäen olisi hyvä rakentaa oma huoltoneuvojan perehdytysohjelma. Teemaviikot olisi hyvä systeemi myös huoltoneuvojan työhön. Perehdytysohjelman ei tarvitsi olla täysin identtinen, vaan jokainen teemaviikko voisi esimerkiksi kestää yhden viikon sijasta kaksi viikkoa.

Teemaviikot voisivat alkaa aina teoriaosuudella eli perehdytettävä seuraisi yhden päivän vierestä, kun asiaa tehdään ja seuraavaksi siirtyisi tekemään itse perehdyttäjän avustuksella. Työssä on käytössä niin monta eri järjestelmää, että ensimmäinen viikko olisi hyvä käydä läpi järjestelmiä. Tämän jälkeen hyvä ja rauhallinen tapa aloittaa varsinaisen työnteko on internetajanvarausten hoitaminen. Niistä oppii parhaiten eri automallien huoltovälit sekä harjaantuu järjestelmien käyttöön. Tästä on hyvä siirtyä puhe- linajanvarauksiin. Seuraavana asiana on hyvä perehdyttää laskuttaminen. Laskuttamisessa oppii myös samalla järjestelmistä todella paljon ja laskemaan kustannusarvioita. Kun nämä asiat on opeteltu, on hyvä ruveta harjoittelemaan asiakaskohtauksia. Työ- den vastaanottaminen ja luovuttaminen ovat todennäköisesti haastavin asia työssä. Tähän on kuitenkin hyvä päästä mahdollisimman pian, koska asiakaskohtauksia on todella vaikea lavastaa.

6.2 Esimies

Esimiehen vastuulla on perehdyttäminen ja hänen olisi hyvä pitää viikoittain tapaami- nen perehdytettävän kanssa, jotta esimies on perillä perehdytettävän kehitymisestä. Samalla hän luo suhdetta uuteen työntekijäänsä, jolloin työntekijän on jatkossa hel- pompi kääntyä esimiehensä puoleen. Esimiehen olisi myös hyvä tulla mukaan seuraamaan asiakaskohtauksia, jolloin hän voi myös antaa palautetta perehdyttäjälle ja pe- rehdytettävälle. Tämä toimintamalli olisi hyvä jatkaa myös perehdytyksen jälkeen.

Perehdytysprosessin rinnalle olisi hyvä esimiehen laatia oma seurantasuunnitelma. Suunnitelman avulla palaute- ja seurantapalavereiden pitäminen on helpompaa. Pala- verit voi merkitä kalenteriin jo ensimmäisenä päivänä, jolloin ne eivät unohtuisi jatkos- sa. Tämä antaa jo ensimmäisestä päivästä lähtien työntekijälle sellaisen kuvan, että häneen panostetaan ja hänen saapumisellaan on tärkeä merkitys koko yritykselle.

6.3 Rekrytointi

VV-Autotalot Oy:n eri toimipisteet voisivat tehdä enemmän yhteistyötä rekrytoitavien ja perehdytettävien suhteen. Merkkikohtaisia eroja on aika paljon, mutta esimerkiksi sa-

man merkin sisällä saataisiin toimintamalleja yhtenäisemmiksi, jos kaikilla olisi sama perehdytysprosessi. Nordean käytössä oleva perehdyttämispöytäkirja olisi hyvä tapa yhtenäistää myös VV-Autotalot Oy:n eri toimipisteitä. Huoltoneuvojan tutkintoon sisältyviä koulutuksia olisi hyvä aloittaa mahdollisimman nopeasti perehdytyksen alusta. Perehdytettävä on kuitenkin vastaanottavaisimmillaan perehdytyksen alkuvaiheessa. Hyöty koulutuksella pienenee, kun on jo kerran oppinut yhden toimintamallin ja jopa alkanut rutinoitua työhönsä. Omia toimintamalleja on vaikeampaa lähteä muuttamaan tässä vaiheessa.

Uusille huoltoneuvojille voisi soveltaa Nordean perehdytysprosessia ja laatia prosessin koko VV-Autotalon toimipisteille. Koulutukset pidetään kuitenkin maahantuonnin eli VV-Auto Group Oy:n tiloissa. Koulutukset sisältävät paljon asioita, jotka käydään myös läpi perehdytyksessä. Tämä helpottaisi toimipisteiden perehdyttäjiäkin. Toimipisteisiin tul-taisiin harjoittelemaan tutkinnossa opittuja asioita. Tämä mahdollistaisi myös nopeamman siirtymisen asiakaskohtaamisiin. Tällä hetkellä koulutusten ajankohta vaihtelee todella paljon.

6.4 Kyselyt

Kyselyt tehtiin huoltoneuvojille ja esimiehille. Kyselyihin vastasi neljä huoltoneuvojaa ja kaksi esimiestä. Kyselyissä selvitettiin huoltoneuvojien perehdytyskokemuksia sekä mielipiteitä siitä, mikä on tärkeää perehdytyksessä. Esimiehiltä kysyttiin mielipiteitä hyvään perehdytykseen ja mitkä asiat olisi hyvä sisällyttää perehdytysohjelmaan.

Teetettyjen kyselyiden perusteella tärkeimmäksi asiaksi nousi asiakaspalvelu ja asiakaskohtaamiset. Esimiesten kyselyssä nousi esiin työntekijän sitoutuminen ja hänen huomioiminen, jotta tunnesitoutuminen olisi mahdollisimman hyvä. Esimiehellä tavoitteena sada yksilö tuntemaan, että juuri häntä tarvitaan tiimiin/yritykseen mukaan. Huoltoneuvojilla selkeästi myös työkavereiden huomioiminen ja auttaminen oli isossa roolissa.

Selkeästi kaikilla on ollut jonkinlainen perehdytysprosessi, mutta sitä ei ole noudatettu loppuun tai se on ollut puutteellinen. Kaikille on jäänyt hiukan huono kokemus perehdytyksestä. Perehdyttäjän vaihtuminen oli myös selkeästi koettu huonona asiana. Yksi tärkeä asia, mitä on myös puuttanut jokaisen perehdytyksestä, on ollut tavoitteellisuus.

Yksilöiden välillä oli eroja mielipiteissä perehdytyksen yksityiskohdista. Tästä selkeästi voi päätellä, että on tärkeä sopia jokaisen uuden työntekijän kanssa eri oppimisaikataulu ja tavoitteet.

7 Perehdytysprosessi

Työn perusteella luotiin perehdytysprosessi, jossa on hyödynnetty työn selvitystä ja teetettyjä kyselyitä. Luotiin selkeä aikataulu ja ohjeistus perehdytyksen sisällöstä, kuitenkin niin, että uuden työntekijän mukaan sovitaan erikseen tavoitteet.

7.1 Aloitus

Esimies laatii suunnitelman yhdessä perehdyttäjän/työpaikkaohjaajan kanssa. Tässä vaiheessa on myös tärkeää laittaa alulle kaikkien tunnusten ja käyttöoikeuksien luominen. Suunnitelma pitää sisällään listan kuka opettaa/perehdyttää, mitkä asiat ja missä järjestyksessä. Esimiehen kanssa käydään ensimmäisenä päivänä läpi perehdytyksen aikataulu, yleiset asiat, tavoitteet ja nimetään perehdyttäjä.

Tärkeitä asioita ensimmäisenä päivänä ovat tietysti työntekijöihin tutustuminen ja työpaikan läpikäynti. Tässä vaiheessa on hyvä hyödyntää perehdytyksen muistilistaa.

7.2 Aikataulu

7.2.1 Ensimmäinen viikko

Työpaikkaan ja työtehtävään tutustuminen vie varmasti ensimmäiset kolme päivää viikosta. Päivät on hyvä rytmittää niin, että perehdytettävä käy päivän aikana seuraamassa eri huoltoneuvojen työtä ja mielellään myös muissa työtehtävissä työskentelevien päivää. Esimerkiksi varaosamyyjien ja takuukäsittelijän töiden ymmärtäminen auttaa myös huoltoneuvojan arkea.

Loppuviikosta olisi hyvä jo päästä itse työntekoon. Internetajanvarausten aloittaminen on hyvä tapa tutustua autojen huoltoväleihin ja samalla myös erijärjestelmiin.

Viikon viimeisenä päivänä istutaisiin vielä esimiehen kanssa alas ja katsottaisiin yhdessä alussa sovitut tavoitteet läpi ja muokattaisiin niitä tarpeen mukaan.

7.2.2 Toinen viikko

Toisen viikon aikana olisi hyvä päästä tekemään jo varsinaista asiakaspalvelua. Viikko on hyvä aloittaa pienellä kertauksella internet-ajanvarauksiin ja opetella vastaamaan puhelimeen.

Toisena päivänä perehdytettävä istuisi jonkun muun huoltoneuvojan takana, esimerkiksi perehdyttäjän ja seuraisi mitä hän tekee. Myös muiden huoltoneuvojien seuraaminen on erittäin tärkeää, jotta uusi työntekijä näkee eri toimintamallit.

Kolmantena tai neljäntenä päivänä perehdyttävä istuisi tulevan huoltoneuvojan kanssa tiskillä niin, että perehdytettävä ottaisi jo muutaman työn itse vastaan ja perehdyttävä auttaisi häntä. Tässä vaiheessa tulee myöskin jo työnjohtaminen perehdyttäjän avustuksella. On hyvä tässä vaiheessa opettaa seuraamaan omia töitään päivän aikana.

Loppuviikko menisi samalla toimintamallilla riippuen perehdytettävän kehityksestä. Tässä vaiheessa on myös perehdyttäjän vastuulla seurata, että ei työtä kasaannu heti liikaa vaan kaikki työt pysyvät hallinnassa.

Esimiehen kanssa on hyvä pitää seurantalaverit viikon alussa, keskellä viikkoa ja loppuviikosta. Tällöin voidaan seurata perehdytettävän oppimista ja tavoitteiden täyttymistä.

7.2.3 Kolmas viikko

Kolmannella viikolla jatketaan samalla tavalla, että perehdyttävä seuraa työntekoa ja pitää huolen, että työt pysyvät hallinnassa. Tärkeätä on tässä vaiheessa siirtää jo keskittymistä myös itse työnjohtamiseen. Riippuen perehdytettävän kehityksestä, kuinka paljon töidenvastaanottoa lisätään viikon kuluessa. Esimies, perehdyttävä ja perehdytettävä sopivat yhteisesti, miten tästä eteenpäin jatketaan. Tärkeä seurata, onko perehdytyksen aikataulussa pysytty ja tavoitteet saavutettu.

7.2.4 Neljäs viikko

Neljäntenä viikkona riippuu jo erittäin paljon perehdytettävän kehityksestä ja tavoitteista, miten jatketaan, mutta selkeästi ohjattaisiin toimimaan jo itsenäisemmin. Tässä vaiheessa olisi hyvä jo kerätä palautetta toisiltakin työntekijöiltä ja käydä se läpi esimiehen ja perehdytettävän kanssa.

Neljännellä viikolla perehdytettävä kertoisi, mihin asioihin hän tarvitsee vielä enemmän keskittymistä, jotta tavoitteissa pysytään. Esimiehen kanssa laaditaan tässä vaiheessa tavoite, milloin perehdytettävä pystyisi toimimaan itsenäisesti. Tavoitteeksi voisi asettaa joko viikon kuusi, seitsemän tai kahdeksan.

Viikosta viisi eteenpäin olisi hyvä sisällyttää perehdytykseen huollon tunnusluvut, huollon ydinprosessi, takuu sekä goodwill-asiat.

8 Yhteenveto ja päätelmät

Tässä työssä tarkasteltiin VV-Autotalot oy:n huoltoneuvojan perehdyttämisprosessia. Tavoitteena oli tehdä ohjeistus, jonka avulla luodaan selkeä prosessi VV-Autotalot oy:n huoltoneuvojien perehdytykseen.

Työssä tutkittiin perehdyttämistä käsittelevää kirjallisuutta. Lisäksi suoritettiin kyselyt VV-Autotalot Oy:n huoltoneuvojille ja esimiehille. Lisäksi haastateltiin Nordean yksiköpäällikköä Johanna Vaittista ja selvitettiin, miten perehdytys on toteutettu Nordeassa.

Tämän työn pohjalta lähetettiin suunnittelemaan ja kehittämään perehdytysprosessia eteenpäin. Perehdytysprosessi laadittiin ja se luovutettiin myös VV-Auto Group Oy:n HR-tiimin Nina Koskelle.

Nina Kosken mukaan Nordeassa käytössä oleva malli perehdytyksessä ei toimisi nykyisillä volyymeillä. Hänen mukaansa tällä hetkellä ei ole kovin usein tilannetta, missä edes kaksi huoltoneuvojaa aloittaisi samaan aikaan. Tästä syystä myös perehdyttämisen keskittäminen maahantuontiin ei olisi kannattavaa eikä kustannustehokasta. Yrityksen päämiehen vaatimien koulutusten aloittaminen on Nina Kosken mukaan hyvä aloittaa vasta koeajan päätteeksi, jotta ainoastaan vakituisia henkilöitä keskitytään valmentamaan ja kouluttamaan.

VV-Autotalot Oy voisi tehdä myös yhtenäisen ja toimivamman rekrytinnin ja perehdytysprosessin kaikkiin toimipisteisiin. Nykyisellä toimipisteiden ja huoltoneuvojen määrällä ei olisi kannattavaa suorittaa perehdytyksiä keskitetysti.

Lähteet

Hyvä perehdytys-opas. 2007. Verkkodokumentti. Lahden ammattikorkeakoulu <http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkelikokoelmia-raportteja-muita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys_OR-BITS.pdf>.

Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum Oyj.

Koski, Nina. 2015. Perehdyttäminen. Intranet-tiedote. VV-Autotalot Oy. <<https://kesko365.sharepoint.com/sites/intra/Henkilosto-sivusto/henkilostonkehitys-sivusto/Sivut/perehdyttaminen.aspx>>. Luettu 23.4.2017.

Sikkilä, Joni. 2010. Perehdyttäminen osana henkilöstöjohtamista. Opinnäytetyö. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.

Sohlberg, Jouko. 2016. Korjaamotalous Korjaamon johtamisesta tunnusluvuin. Metropolia AMK.

Työturvallisuuslaki. 2002. 738/23.8.2002.

Työyhteisö ja esimiestyö. Verkkodokumentti. Työterveyslaitos. <http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/perehdyttaminen/sivut/default.aspx>. Luettu 23.4.2017.

Perehdytyksen muistilista

PEREHDYTETTÄVÄN NIMI		
PEREHDYTTÄJÄN NIMI		
Perehdyttämisen aihe	Aikataulu	SUORITETTU
Esimiehen tehtävät ennen uuden työntekijän tuloa	vko/päivä	OK
Ajan varaus työhöntulotarkastukseen		
Toimenkuvan laatiminen		
Työsopimuksen läpikäynti ja allekirjoitus		
Verokortti palkkayhdyshenkilölle (VV-AUTO/ HR)		
Perehdyttäjän nimeäminen		
Perehdytysohjelma laadittu		
Keskustele näiden ihmisten kanssa konsepti mietittynä		
Työtila (kalusteet, remonti, siivous ym.)		
Puhelin, nimikyltti, avain, kulkukortti		
Työssä tarvittavat ohjelmat ja järjestelmät		
Toimistotarvikkeiden hankinta		
Käyntikortit		
Ilmoitus postinjakeluun ja postilokero		
Tilaukset: puhelin, auto, luottokortti		
Työntekijän aloittaessa		
Oma työ	vko/päivä	OK
Työtehtävät ja vastualueet		
Oma yksikkö ja yhtiö		
Aja sisään VV-Autoon -verkkokoulutuksen suorittaminen		
Laatukäsikirja ja intranet		
Tehtävän merkitys ja yhteys muihin tehtäviin		
Kehityskeskustelu ja suorituksen arviointi		
Koulutusmahdollisuudet		
Henkilöstötutkimus		
Tutustuminen työympäristöön / kiinteistöön	vko/päivä	OK
Esittely työkavereille		
Toimitalon-, työ-, kokous ja sosiaalitilojen esittely		
Kulkureitit, kulkuavaimen käyttö (leimauskäytännöt), vierailijoiden vastaanottaminen		
Kokoustilojen käyttö ja varaaminen		
Henkilöstöravintola		
Kerho- ja muut vapaa-ajantilat		
Työterveysasema		
Autojen pysäköinti		
Työvälineet	vko/päivä	OK
Työvälineet ja -ohjelmat, Outlook (e-mail ja kalenteri)		
Postin vastaanotto ja lähetys		
Palaverikäytännöt		
Paperiset ja sähköiset tietoarkistot		
Varamiesjärjestelmä		
Työsuhdeasiat	vko/päivä	OK
Työsopimus		
Toimenkuva		
Työaika, ylityöt, koeaika, poissaolot,		
Taukokäytännöt, liukuva työaika		
Lomat		
Sairauspoissaolokäytännöt		
Luottamushenkilöt ja työsuojeluvaltuutetut		
Palkkayhdyshenkilö		
Käytännön asiat	vko/päivä	OK
Sähköinen palkkalaskelma		
Työaikaleimaukset		
Henkilökortti		
Keskon alekortti, ostoedut		
Ruokailu (maksutavat, ruokailuajat, vierailijat)		
Posti		
Työhuone/työvälineet (pc, puhelin, toimistotarvikkeet)		
ServiceDesk - IT-tuki		
Helpnet		
Työterveys		
Ympäristöasiat		
Ergonomia		
Matkustus (matkustusohjeet ja matkalaskut)		
Työturvallisuus	vko/päivä	OK
Turvallisuusohjeet ja hälytysnumerot		
Riskienhallintaohjeet		
Palosammuttimet		
Ensiaputarvikkeet		
Varauskäynnit		
Ergonomia		
Työsuojelu		
Tiedosta turvallisuus verkkokoulutus (pakollinen vuosittain)		
Muut	vko/päivä	OK
Työtehtävään liittyvät pakolliset viranomaisluvut (tulityökortti, ilmastointiluvat ym.)		
Olen saanut opastuksen edellä mainittuihin asioihin		
paikka ja pvm	perehdyttävä	esimies

Kyselylomake (Nordea)

1. Kuka olet? (nimi, yritys, asema)
2. 8 viikon perehdytysohjelmanne pääpiirteet? (miten toteutettu)
3. Helpottavatko 8 viikon perehdytysohjelman läpikäyneet työntekijät tiimin työtaakkaa hetkellä?(kun vanhatyöntekijä lähtee pois,)
4. Ovatko he kaikki samassa pisteessä perehdyttävänä?
5. Montako heistä on edelleen töissä?
6. Montako paikkaa he ovat täyttäneet ohjelman päätyttyä -> ovatko he tulleet tarpeeseen?
7. Onko ohjelma edelleen käytössä?
8. Mitä 8 viikon perehdytys ohjelmalla tavoitellaan (tavoite)?
9. Palaute perehdytysohjelman läpikäyneiltä?

Huoltoneuvojan perehdytysprosessi-kysely (huoltoneuvojat)

1. Mitkä asiat vaikuttavat viihtyvyyteen ja omaan kehittymiseen perehdytyksessä?
 2. Mitä hyvää omassa perehdytyksessäsi oli?
 3. Mitä huonoa omassa perehdytyksessäsi oli?
 4. Alla näet listan asioista, jotka ovat huoltoneuvojan tehtäviä. Aseta ne tärkeys järjestykseen ja lisää oma aihe, mikäli koet jotain puuttuvan.
- Järjestelmät
 - Intra, kaista, Armi, CD400, Huollon työpöytä, Elsa, Huollon ajanvarausjärjestelmä
 - Huollon ydinprosessi
 - Asiakaskohtaamiset
 - Internet-ajanvaraukset
 - Puhelinajanvaraukset
 - Töiden vastaanotto
 - Töiden luovutus
 - Laskuttaminen ja takuut
 - Työnjohtaminen

Huoltoneuvojan perehdytysprosessi-kysely (esimies)

1. Mitkä asiat mielestäsi vaikuttavat perehdytettävän viihtyvyyteen ja kehittymiseen perehdytyksessä?
2. Mitkä asiat koet hyväksi suhteen luomiseen perehdytettävään ja ylläpidät sitä perehdytyksen aikana?
3. Alla näet listan asioista, jotka ovat huoltoneuvojan tehtäviä. Aseta ne tärkeysjärjestykseen ja lisää oma aihe, mikäli koet jotain puuttuvan.
 - Järjestelmät
 - Intra, kaista, Armi, CD400, Huollon työpöytä, Elsa, Huollon ajanvarausjärjestelmä
 - Huollon ydinprosessi
 - Asiakaskohtaamiset
 - Internet-ajanvaraukset
 - Puhelinajanvaraukset
 - Töiden vastaanotto
 - Töiden luovutus
 - Laskuttaminen ja takuut
 - Työnjohtaminen

Kysely VV-Auto Group Oy:lle

1. Voisiko Nordeassa käytössä oleva kahdeksan viikon perehdytysohjelma toimia yrityksessämme?
2. Koetko, että koulutusten aikaistamisesta olisi hyötyä?
3. Miksi ei/kyllä?