

ESIMIESTYÖN KEHITTÄMINEN

Auto-Alarm Finland Oy

Tiivistelmä

Tekijä Simpson, Julia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 39 sivua	Valmistumisaika Kevät 2019
Työn nimi Esimiestyön kehittäminen Auto-Alarm Finland Oy		
Tutkinto Tradenomi, Liiketalous ja logistiikka		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö on kirjoitettu portfoliomaisessa päiväkirjamuodossa, jossa kuvataan työnvastaanottoon liittyviä työtehtäviä sekä johtamisesta pienessä yrityksessä. Se koostuu kolmestatoista seurantaviikosta, jolloin merkintöjä tehdään pitkin viikkoa. Jokaisen viikon lopussa on analyysi, jossa puretaan viikon aikana tehtyjä töitä sekä johtamisen eri näkökulmia.</p> <p>Työtä tehdään pienessä yrityksessä nimeltään Auto-Alarm, joka myy kodin hälytysjärjestelmiä, sekä niitten asennuksia ja lisäksi siihen on yhdistetty ajoneuvokorjaamo, erikoistuneena auton sähkökorjauksiin. Työtehtävät koostuvat työn vastaanotosta, verkkokaupan hallinnosta, varaosa tilauksista sekä muista korjaamon töistä. Eniten työt painottuvat esimiestyöhön ja työn vastaanottoon. Viikoittaisten analyysien tavoitteena on nähdä uusia näkökulmia työhön sekä kehittyä paremmaksi johtajaksi. Lähteitä ja kirjallisuutta tullaan painottamaan opinnäytteessä.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen, jonka pohjana toimii päiväkirjamerkinnyt. Viikoittaiset merkinnät toimivat teoriaan tukeutuen. Ensimmäisenä katsellaan viikon tapahtumia, jonka jälkeen katsellaan hieman teoriaa, jonka jälkeen suljetaan tapaus teoriaan tukeutuen.</p> <p>Tutkimuksen tulokset kertovat, että jatkuvasti ja nopeasti muokkaantuva työympäristö ja kehittyvä yritys antaa mahdollisuuden kehittyä hyvässä johtamisessa toimeksiantajayrityksessä. Opinnäytetyön tekijä hyötyy työstä tulevaisuudessa omassa johtamisessaan nopeasti kehittyvässä yrityksessä. Tuloksista nousi esille kolmesta johtamiseen vaikuttavaa asiaa, jotka avataan paremmin työn yhteenvedossa.</p>		
Asiasanat työympäristö, Auto-Alarm Finland Oy, työhyvinvointi, johtaminen		

Abstract

Author Simpson, Julia	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2019
	Number of pages 39 pages	
Title of publication Development of managerial work Auto-Alarm Finland Oy		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>Thesis report is written on journal format. It describes reception work and leading in a small company. It consists thirteen weeks of work and the daily entries will be made during the week. After every week there will be an analysis where is the work that has been done through the week and leadership in different perspectives.</p> <p>The work will be done at a small company named Auto-Alarm, that sells home security systems and their installations. Also, it includes vehicle repair shop that is specialized in car electrical repairs. Duties include reception, e-commerce management, ordering spare parts and other duties that have to be made around the workshop. Most of the work will be focused on managerial work and reception. The goal of the analysis is to see new perspectives at the shop and development to be a better leader. sources and literature will be highly emphasized in this thesis.</p> <p>The thesis is functional, based on the diary entries. Weekly entries will work in a theory base. First look will be made to events of the week and followed a bit of theory. After every case, there is a closing based on the theory, and this is how you get the results for the company.</p> <p>The results of the study show that constantly and rapidly evolving working environment and company provide the opportunity to develop in a good management position in the commissioning company. The author of the thesis will benefit from the work in the future management and in a rapidly developing company. The results of the thesis show that there are thirteen things that effects on management at Auto-Alarm Finland Oy. They will be opened better in the summary of this report.</p>		
Keywords working environment, Auto-Alarm Finland Oy, wellbeing at work, management		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS.....	3
3	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI JA TULOSTEN ANALYSOINTI.....	6
3.1	Seurantaviikko 46.....	6
3.2	Seurantaviikko 51.....	9
3.3	Seurantaviikko 52.....	11
3.4	Seurantaviikko 3.....	14
3.5	Seurantaviikko 4.....	16
3.6	Seurantaviikko 5.....	18
3.7	Seurantaviikko 6.....	20
3.8	Seurantaviikko 7.....	22
3.9	Seurantaviikko 8.....	23
3.10	Seurantaviikko 9.....	25
3.11	Seurantaviikko 10.....	27
3.12	Seurantaviikko 11.....	29
3.13	Seurantaviikko 12.....	31
3.14	Pohdinnat ja päätelmät.....	33
4	YHTEENVETO.....	36
	LÄHTEET.....	37

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö kirjoitetaan päiväkirjamuodossa 13:n viikon ajanjaksolla alkaen syksystä 2018. Päiväkirjaan kirjataan viikon tapahtumia ja niissä perehdytään työn johtamisen prosesseihin ja toimeksiantajana toimii Auto-Alarm Finland Oy. Jokaisen viikon lopussa on analyysi, jossa pohditaan syvemmin johtamista ja sen tuomia ongelmia kehitysmielessä. Prosessijohtamisessa korostetaan työvirran eli prosessien mukaista vastuukokonaisuutta. Tavoitteena on seurata työtä syvemmin ja kehittää osaamista esimiehenä pienessä yrityksessä. Viikoittain tehdyt analyysit auttavat näkemää työn yksityiskohtia paremmin. Johtamisen prosesseja tuetaan kirjallisuudella ja siinä pohjana toimii esimiestyön eri osa-alueet.

Opinnäytetyön tavoite, tutkimusongelma ja aiheen rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitkä asiat Auto-Alarmilla vaikuttavat johtajuuteen ja siinä onnistumiseen, kun yritys kasvaa nopeasti. Tutkimuksen tavoitteena on lisäksi päiväkirjaraportoinnin pohjalta selvittää, kuinka päivittäinen johtaminen toimii Auto-Alarmilla ja kuinka kuuluu toimia kovien paineiden alla. Päiväkirja raportointi on tehty työntekijän havaintojen mukaan viikoittain, ja aina viikon lopussa avataan yksi esille noussut johtamiseen vaikuttava asia. Johtamisessa kehittyminen auttaa yritystä kehittymään tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön tavoitteena on vastata päätutkimuskysymykseen:

- Kuinka kehittyä paremmaksi johtajaksi pienessä yrityksessä, joka kehittyy nopeasti?

Päätutkimuskysymyksen ohella apitutkimuskysymysten avulla tuetaan tavoitteeseen pääsyä tutkimuksessa:

- Kuinka päivittäisjohtaminen toimii Auto-Alarmilla?
- Kuinka johtaa paineiden alaisuudessa?
- Kuinka edistää työhyvinvointia?

Opinnäytetyön empiriaosuus on rajattu käsittelemään Auto-Alarmin ajoneuvopuolta ja työn vastaanottoa. Työn vastaanotto hoitaa kaiken esimiestyön. Aihe rajauksen ulkopuolelle on jätetty yrityksen muut toimialat, sillä niissä ei työn vastaanotto ole osallisena.

Tutkimusmenetelmät ja tiedonhaku

Tutkimustyö on kvalitatiivinen eli laadullinen, jonka pohjana toimii päiväkirja. Opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantajayrityksessä Auto-Alarm Finland Oy:ssä. Tutkimusstrategiana on

käytetty tapaustutkimusta, koska sille on ominaista yksityiskohtaisen tiedonhankinta tutkitavasta kohteesta. Viikkoanalyysit toimivat vetoketjumallilla. Ensimmäisenä katsellaan viikon tapahtumia, jonka jälkeen analysoidaan teoriaa ja tämän jälkeen suljetaan tapaus teoriaan tukeutuen.

Tutkimusta tehtiin marraskuusta 2018 ja se päättyi maaliskuussa 2019. Tarkemmin rajattuna työn ajankohtana toimii viikot 46-12. Seurantaviikkoja on yhteensä 13 viikkoa. Opinnäytetyön aikaväli on kiireinen aika korjaamalla, ja tämä näkyy opinnäytetyön viikkoanalyseissä ratkaistuina kiireellisten aikojen ongelmina.

2 LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS

Yritysesittely

Auto-Alarm Finland Oy on pieni yritys, jossa työskentelee 13 henkilöä. Se on perustettu 1990-luvulla ja siitä on tullut osakeyhtiö vuonna 1998. Ajoneuvojen korjaus ja lisävarustelu on ollut yrityksellä suuntana jo alusta alkaen. Kiinteistöpuoli tuli mukaan osakeyhtiön perustamisvuonna. Toimipiste sijaitsee Lahdessa, eikä yrityksellä ole muita toimipisteitä. Yritys myy ja asentaa lisävarusteita autoihin, sekä tutkii sähköihin liittyviä vikoja autoista. Yrityksen toiminta on ainutlaatuista, eikä Suomessa monikaan paikka pysty suorittamaan samanlaisia korjauksia autoihin.

Työn vastaanotto

Työtehtäviin työn vastaanotossa kuuluu lisäksi verkkokaupan hallinnointi ja asentajien johtaminen. Päivittäin tehdään erilaisia ratkaisuja asentajien töihin ja muihin vaikuttaviin päätöksiin. Työhön vaaditaan hyvää vuorovaikutustaitoa, eikä työtä saa pelätä.

Asiakkaille auto on yksi toiseksi tärkeimmästä, ellei tärkeimpiä elämän hankintoja. Kuluttajat käyttävät autoihin ison summan rahaa, jolloin he ovat todella tarkkoja autoistaan. Asiakkaan ajatusmaailmaa täytyy kunnioittaa ja ymmärtää isojen päätösten paino. Usein tilanteissa auttaa hyvä vuorovaikutustaito ja asiakkaan päätöksen tukeminen, jolloin tehdään lisäarvoa yritykselle, sekä pidetään asiakkaat tyytyväisinä. Tämä vaatii usein erilaisia päätöksiä

Työn johtamiseen ei ole suoraa koulutusta, vaan siihen opitaan työtä tehdessä. Ajoneuvot sisältävät paljon tekniikaltaan vaikeita osa-alueita, joita oppii soveltamaan ajan kanssa. Asiakaspalvelu ei kyseisellä alalla ole aina helppoa, mutta siinäkin on mahdollisuus kehittyä työtä tehdessä.

Työtehtävissä vaaditaan kattavaa osaamista asiakaspalvelusta sekä ajoneuvojen tekniikasta. Työnvastaanottajana on tärkeää palvella asiakkaita ammattitaidolla ja saada hyvällä palvelulla yrityksen visiota täyttymään. Suurimmat ongelmat korjaamoilla tapahtuvat usein palveluhenkilön ja asiakkaan välisessä keskustelussa, joka jää nykyään liian lyhyeksi monella korjaamolla. Työn vastaanotossa selviytyy yrityksen eduksi hyvillä sosiaalisilla taidoilla, joita vaaditaan monessa asiakaspalvelu tilanteessa. Usein saattaa kustannukset pompata joissain tilanteissa korkeiksi ja se saattaa tulla asiakkaalle yllätyksenä. On siis tärkeää pitää huolta, ettei kustannukset nouse ja asiakas on tietoinen mahdollisista lisäkustannuksista. Jokaisella asiakkaalla on korjaamo kohtaan odotukset, jotka tulee täyttää viimeistään autoa luovuttaessa takaisin asiakkaalle.

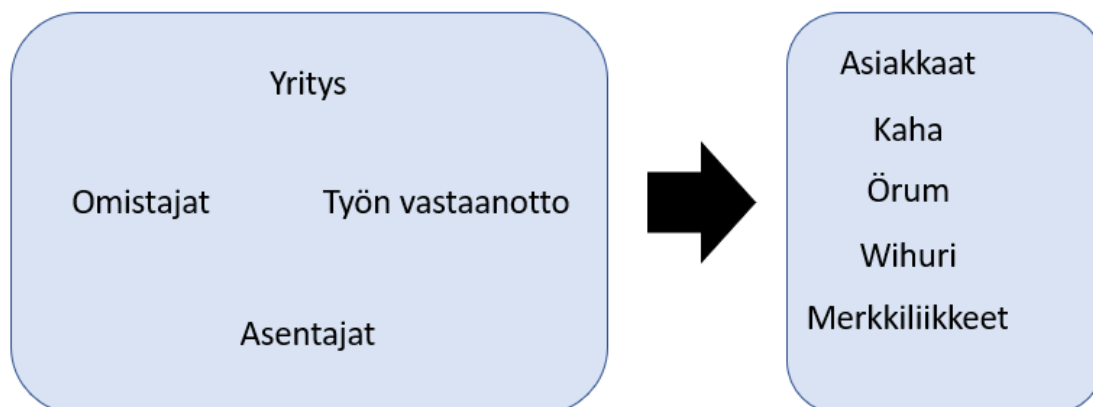
Normaalipäivä työn vastaanotossa

Tyypillisenä työpäivänä työn vastaanotto avaa myymälän joka aamu. Työn vastaanotto ottaa aamulla asiakkaat vastaan. Usein ajoneuvojen avaimia löytyy myös postiluukusta, josta ne tulee noutaa ennen työpäivän alkua. Vastaanotto vastailee pitkin päivää tulleisiin puheluihin ja soittaa asiakkaille uusien asioiden tai kustannusarvioiden merkeissä. Autoja vastaanotetaan ja luovutetaan pitkin päivää ja työn vastaanotto päätiskillä tekee rahastukset ja konsultoinnit asiakkaiden kanssa. Työpäivän päätteeksi työn vastaanotto sulkee myymälän ja hakee mainokset myymälän ulkopuolelta sisälle.

Työpaikan sidosryhmät

Yrityksellä ei ole kuin yksi toimipiste, jossa omistajat tekevät pääsääntöisesti isoimmat päätökset. Autopuolen tiimiä johtaa työn vastaanotto, jossa työskentelee kaksi henkilöä. Työn vastaanotto hoitaa esimiestyön lisäksi asiakaspalvelua, josta palaute välittyy vastaanoton kautta asentajille.

Auto-Alarm myy verkkokaupan kautta tuotteita autojen latauspisteistä palovaroittimiin. Asiakkaat koostuvat yksityiskuluttajista ja muista autokorjaamoista.



Kuvio 1 Työpaikan sidosryhmät

Sisäisiä sidosryhmiä yrityksessä ovat asentajat, työn vastaanotto ja omistajat. Ulkoisia sidosryhmiä ovat asiakkaat, jotka käyttävät palveluitamme. Ulkoisia ovat myös tavaratoimittajamme, joista isoin on Kaha AB ja muina pienempinä toimii merkkiliikkeet, Örum ja Wihuri.

Esimiestyön kolmen suora

Henkilöstöjohtaminen on eräänlaista esimiestyötä. Hyvällä esimiestyöllä vaikutetaan moneen asiaan työyhteisössä. Tasapainoisella esimiehellä vaikutetaan paljon työn sujuvuuteen. Esimiestyötä on pidetty eräänlaisena palapelinä. Ilman jokaista palapelin palasta ei

saada aikaan toimivaa kokonaisuutta. Jokaisen palan ollessa kohdillaan saadaan työstä sujuvaa ja työympäristö on paljon mukavampi. Suurin vaikuttaja ajoneuvoalalla on luottamus. Luottamuksen puuttuessa kokonaisuutta ei saada kasaan. Esimiehen pyrkimys tasapuolisuuteen ja työntekijöiden oikeudenmukaiseen kohteluun vahvistaa luottamusta ja sitouttaa työntekijöitä, kun puolestaan epäoikeudenmukaisuuden kokemukset syövät työmotivaatiota (Petäinen, 2011).

Esimiestyöhön kuuluu paljon asioita, joihin pystytään vaikuttamaan omalla osaamisellaan ja kokemuksella. Esimiehen on hyvä aina olla avomielinen kaiken suhteen ja nöyrä, jolloin työntekijän olo ei ole nöyryytetty. Arvostusta täytyy siis olla puolin ja toisin. Arvostuksen osoittaminen työyhteisön kaikille jäsenille on ehto hyvänä esimiehenä toimimiselle (Larvi & Vanhala, 2014). Moni pystyy samaistumaan näihin sanoihin oman työympäristönsä kautta. Arvostuksen saaminen ja antaminen on vaikuttanut pieneen yritykseen valtavasti.

Esimiehenä joutuu myös ajattelemaan omaa lähijohtamista oikeudenmukaisuuden perusteilla. Oikeudenmukaisuus on yksi esimiehen piirre, joka toimii tärkeänä johtamisen perusteena esimiehelle. Sillä on heijastava vaikutus suoraan työntekijöiden työhyvinvointiin. Sillä voidaan edistää hyvinvointia tai aiheuttaa pahimmassa tapauksessa sairaslomia työntekijöille. Oikeudenmukaisella johtamistyyllillä tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että päätökset tehdään johdon mukaisesti, oikean tiedon pohjalta, asianomaiset huomioon ottaen, ja että esimiehet kohtelevat työntekijöitä kunnioittavasti, rehellisesti, tasapuolisesti ja ystävällisesti (Hurme, 2014.)



Kuvio 2 Esimiehen kolmen suora

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI JA TULOSTEN ANALYSOINTI

3.1 Seurantaviikko 46

Maanantai 12.11.2018

Asiakkaita virtasi heti aamusta iso määrä sisään ja töitä oli päivälle varattu paljon. Varattuihin töihin oli tiedossa paljon muutoksia ajanhallinnan kannalta, koska lisälämmittimien asennukset ja korjaukset ovat työllistäneet Auto-Alarmia jo monta viikkoa. Yrityksen suhteellinen pieni koko helpottaa huomattavasti töiden järjestelyä, verrattuna esimerkiksi isoon samanlaiseen merkkiliikkeeseen.

Perinteisen autojen työnvastaanoton lisäksi tuli aamulla hieman lisätöitä, Dräger-alkometrien kalibrointeja. Etukäteen pystyi sanomaan, että on tulossa erittäin kiireinen päivä. Päivän tavoitteena oli selviytyä kiireellisestä aikataulusta ja antaa asiakkaille hyväkokemus palvelusta. Onneksi asiakkaat olivat joustavia ja ymmärsivät kiireellisyyden. Asentajien aikataulua oli pidettävä tarkasti silmällä ja uudelleen organisoida valmistumisen mukaan. Yhteensä kolmeakymmentäyhdeksää asiakasta palveltiin päivän aikana. Tämä on pienelle yritykselle lähes ennätys määrä.

Hyvin puretut muut työtehtävät helpottivat aikataulua. Viikonloppuna tehdyt verkkokauppatilaukset olivat odottamassa lähetystä asiakkaille. Laskutus tulisi hoitaa maanantain työtehtävinä muiden työtehtävien lisäksi. Varaosien purku vei aikaa ja monen ajoneuvon osat piti purkaa ja järjestellä varaosahyllyyn.

Työn vastaanotossa Auto-Alarmilla työskentelee kaksi henkilöä, jotka soveltavat töitä eri tilanteiden mukaan. Yhteistyön tekeminen onnistuu hyvin. Työn johdolla ja asentajilla on hyvät välit. Pienen yrityksen heikkous on usein lumipallo efektiin jääminen vaikean tilanteen kohdatessaan.

Kehitystä tapahtui selkeästi ajanhallinnassa, vaikka töitä oli päivälle paljon. Kahdeksan työtunnin aikana ehti tekemään ajanvarauksen mukaiset työtehtävät. Asiakkaat ovat onneksi valmiita joustamaan. Ihmisten kiireellisyyden kiristyessä tulevaisuudessa yhä enemmän, on välttämätöntä kertoa aikataulusta asiakkaalle. Mitä lähempänä pitää asiakasta, sen paremman kokemuksen asiakas kokee ja on maltillisempi.

Työssä joutuu paljon pohtimaan esimiehen ajankäyttöä ja järjestelemään aikatauluja kiireellisyyden mukaan.

Tiistai 13.11.2018

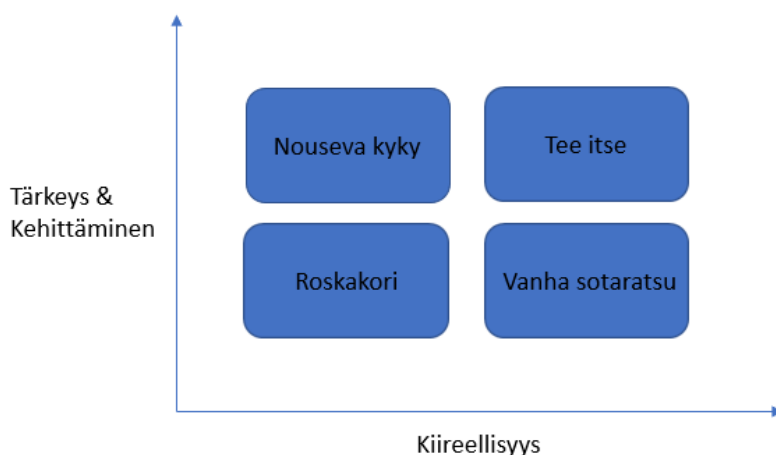
Päivän tavoitteena oli suoriutua päivän töistä rutiininomaisesti ja lisäksi perehtyä kampanjaan. Edelliseen päivään verrattuna työnvastaanotto oli rauhallisempi. Heti aamusta saapuvat autot olivat isotöisiä ja tulisivat viemään koko päivän ajat muutamalta asentajalta.

Aikataulullisesti työt alkoivat sujumaan heikosti heti ensimmäisen kahvitaun jälkeen. Tu-levat työt täytyisi järjestellä eri tavalla. Kalenterit ovat aivan täynnä ajanvarauksia seuraavaksi kahdeksi viikoksi. Kiireellisyys näkyy helposti sisään astuvien asiakkaiden varauksissa, koska kalenteriin ei mahdu pieniäkään töitä. Monesti asiakkaat ovat pettynneitä ja kyselevät kerkeäisikö autoa nopeasti katsomaan. Valitettavasti tämä ei ole mahdollista liian vähäisen henkilökunnankin takia. Töitä riittäisi työllistämään yksi asentaja lisää.

Sosiaalisilla taidoilla saadaan usein asiakkaalle positiivinen kokemus yrityksestä. Ammatitaidolla ja hyvällä asiakaspalvelulla saadaan alkuun asiakkaalta lojaalisuus. Asiakas täytyy kuitenkin palvella loppuun asti, jotta hän jatkossa suosii palveluita.

Viikkoanalyysi

Aika on rajallinen elementti töissäkin Moisalon (2010, 108) mukaan. Esimiestyö vaatii läsnäololtaan paljon erilaista olemusta, kuin esimerkiksi yrityksessä asentajana toimivalla henkilöllä. Vastuu ja aikataulujen järjestely on työn johdolla. Lähes kaikissa organisaatioissa esimiehellä on työkuormitusta jatkuvasti tai ajoittain. Kaikki alaiset ja kollegat tietävät tämän. Kiire voi näkyä normaaliin tuotantotoimintaan päättämättömyytenä, virheinä, ahdistuneena ilmapiirinä, epätietoisuutena tehtävistä jne. Pahimmillaan se alkaa syödä myös esimiehen uskottavuutta ja arvostusta. (Veli Pekka Moisalo 2010, 109-111.)



Kuvio 3 Eisenhowerin työkalu johtamisen kiireen hallintaan ja delegointiin (Moisalo 2010)

Eisenhower kehitti itselleen työkalun, jolla hän saisi kiireen hallinnan ja delegoinnin johtamisen kuntoon.

Tärkeimmät tehtävät kuuluvat työkalun mukaan tehdä itse, koska ne ovat osa ydinvastuuta, jota esimies tekee. Auto-Alarmilla tätä kuvastaa kalenterin rakentaminen ja töiden järjestely. Vanhana sotaratsuna voi hyödyntää osaavaa henkilökuntaa, joille on tuttua ennestään tehtävät ja toimintatavat. Tähän Auto-Alarmilla työn johto pystyy delegoimaan esimerkiksi asentajan, joka saa työlle tehtyä muutoksia ja asiakkaalle auton mahdollisimman nopealla aikataululla. Nousevaan kykyyn ei liity pakollisia kiireitä, joissa pystytään hyödyntämään asentajilla esimerkiksi uusia töitä sopivissa raoissa. Yritys pystyy kehittymään uusien töiden kautta. Roskakoriin siirretään kaikki toisarvoiset työt. Esimerkiksi Auto-Alarmilla usein akun vaihto saattaa johtaa useampaan työhön, joita ei ole työn johdossa aikaa tehdä.

Ajanhallinnan lisäksi esimiehen täytyy muistaa vastuu työkuorman tasaisesta jaosta, joka on lainsäädännössäkin mainittu. Työturvallisuuslaki (13 §) mukaan työnkuormitustekijät tulee ottaa huomioon työn suunnittelussa ja mitoituksessa. Työntekijän turvallisuudelle ja terveydelle ei aiheutu haittaa tai vaaraa. Tavoitteena on välttää ja vähentää kyseisiä tilanteita. Moisalon (2010, 114) mukaan neuvostojärjestelmän ideologiaan kuului kaunis ajatus: jokaisella tarpeensa mukaan ja jokainen kykyjensä mukaan. Tasainen jako töissä on hyvin otettu huomioon, mutta usein siirrellään töitä valmistumisjärjestyksen mukaan. Jokaisella asentajalla on omat osaamisalueet, jotka he osaavat parhaiten, mutta tasavertaisuuden mukaan vaativiakin töitä jaetaan kaikille asentajille.

Strategisen johtamisen kannalta ajanhallinta painottuu vahvasti esille Auto-Alarmilla. Strategisen johtamisen avulla yritys avaa itselleen merkittäviä mahdollisuuksia kehittää toimintaansa ja varautua tulevaisuuteen. Asiakkaan odotuksiin vastaaminen ajanhallinnan kautta tuo tulevaisuuteen rajattomasti mahdollisuuksia. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 101.)

Auto-Alarmilla työkuorman tasainen jakaminen on vaikeaa. Asentajien ajanhallinnan lisäksi esimiehen täytyy keskittyä myös omaan ajanhallintaansa. Muuttuva toimintaympäristö vaikuttaa päivittäiseen johtamiseen. Kokemuksen kanssa esimies pystyy tasaisesti jakamaan töitä asentajille ja ymmärtää työkuorman määrän eri korjaus tilanteissa. Esimiehen ajanhallinta kehittyy huomaamatta työssä ja sitä saattaa ennen pitkää huomata osaavansa aikatauluttaa töitä ilman sen syvempää miettimistä.

Ajanhallinnan hyödyntämiseen ja jakamiseen ei ole oikeata keinoa ennen kuin alkaa ymmärtämään työkuorman määrää. Esimiehelle toimii parhaiten itselleen tehtävälisan laatiminen. Kun päivittäisestä johtamisesta tulee helpompaa, huomaa tekevänsä ajanhallinta toimintaa rytmisissä ja ymmärtää työkuorman jakamisesta enemmän.

3.2 Seurantaviikko 51

Tiistai 18.12.2018

Asiakas toi auton takuuhuoltoon Eberin ohjainkortin korjauksen jälkeen. Lisälämmitin ei ole toiminut korjauksesta huolimatta. Asiakas oli jo aamusta hieman suutuksissaan ja syytti autoa tuodessaan yritystä huonosta korjauksesta. Vika johtui häiriökoodien perusteella alijännitteestä. Myös ohjainkortissa oli vikaa edellisestä korjauksesta huolimatta. Auto laitettiin ulos seisomaan ja jäähtymään. Vikakoodit poistettiin ja varmistettiin ettei vika uusiudu. Työlle oli varattu aamusta kolme tuntia aikaa, mutta jäähtymiseen laittaminen auttoi kalenterin kanssa joustamaan, kun muut työt saatiin hoidettua alta pois. Volvon omistaja saapui käymään yrityksen pihassa ja alkoi olemaan hieman tyytymätön luullen, ettei autolle oltu tehty vielä mitään. Kerrottaessa tilanteen asiakas poistui vielä jatkamaan omia töitään. Normaalin aikataulun mukaan jatkettiin töitä.

Neljän aikoihin Volvon omistaja tuli noutamaan autoaan selkeästi kireämpänä ja kyseli, onko auto kunnossa. Tilannetta selvitettiin asiakkaalle ja todettiin ettei ohjainlaitteen korjaus riittänyt tässä tilanteessa ja vika oli uusiutunut. Tyytymättömänä hän raivoisasti poistui liikkeestä ja sano poistuessaan kovaan ääneen, ettei yrityksessä pystytä korjaamaan mitään.

Jokainen reklamaatio tulee hoitaa omanaan ja niistä tulee ottaa vastuu.

Torstai 20.11.2018

Auto-Alarm myi aikaisemmin varastotyhjennyksenä kojelautakameroita poistohintaan. Hinta oli huomattavasti tappiota tuottava. Varastoon piti saada tilaa uusille tuotteille eri valmistajalta, joten vanhat piti myydä ensin pois. Kameranat menivät nopeasti kaupaksi verkkokaupassa ja myymälässä. Tuotteet oli ostettu suoraan Norjasta itse tuotteen kehittäjältä.

Yksi kamera, joka myytiin suoraan myymälän hyllystä syyskuussa tuli takaisin tuotevian takia. Kameran näyttö oli hajonnut siten, ettei siitä saanut enää selvää. Kamera kuitenkin toimi ja sitä olisi voinut käyttää, koska se tallensi videot muistikortille. Viallisesta kamerasta piti olla yhteydessä Norjaan. Reklamaatioon vastattiin Norjasta ja he lupasivat lähettää uuden tuotteen viallisen tilalle. Uusien kameroiden saapuminen kesti pitkään ja asiakkaat olivat hieman tästä jo tyytymättömiä. Edellisten tapauksien ansiosta pystyttiin suoraan kertomaan, että uuden kameran saamiseen menisi liian pitkä aika, jotta saataisiin tyytyväinen asiakas. Uutta kameraa ei pystytty tarjoamaan viallisen tilalle, koska tuotteet

oli loppuunmyyty hyllystä. Asiakkaalle tarjottiin vastaavaa tuotetta korvaavalta toimittajalta ja lisäksi elektroninen parkkikiekko kaupan päälle.

Perjantai 21.12.2018

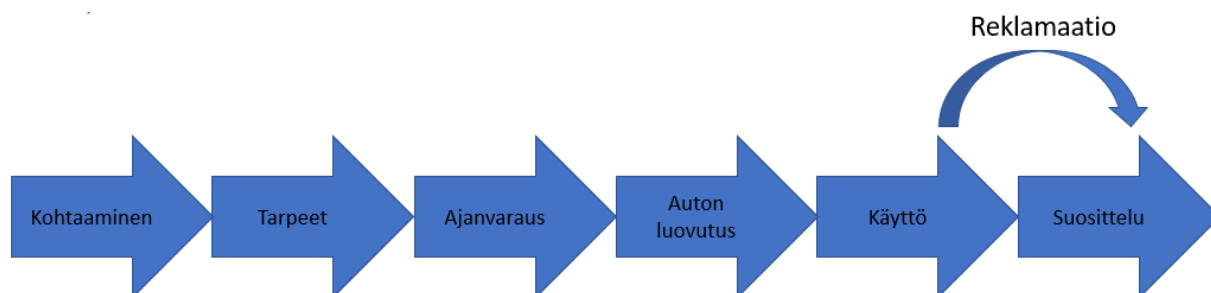
Edellisen päivän asiakas, joka oli saanut hyvityksenä viallisesta kamerastaan korvaavan kameran, sekä parkkikiekon palasi takaisin. Kamera, jonka hän sai tilalle ei ollut tarpeisiin nähden yhtä hyvä, kuin edellinen kamera. Kauppa purettiin ja asiakas sai pitää parkkikiekon itsellään. Rahat palautettiin tilitoimiston kautta asiakkaalle.

Viikkoanalyysi

Auto-Alarm pitää joka kuukausi kehityskeskusteluita ja tulospalaverin, jossa jokainen voi kertoa kuluneen kuukauden aikana tehdyistä havainnoista ja kehitystä vaativista kohteista. Vastuu muutoksiin jää pääsääntöisesti työn johdolle ja parannuksia pyritään tekemään joka kuukausi keskustelujen pohjalta. Ikävistä asioista ei ole aina helppo kertoa, mutta ainoastaan niistä voidaan hyötyä jatkossa ja oppia reklamaatioiden käsittelyä. Järvinen (2014, 65-66) toteaa, kapean tiimi- ja yksikkökohtaisen tarkastelutavan sijaan toiminta jäsenetään asiakkaille lisäarvoa tuottavin tuotanto- ja palveluketjuina. Silloin on helppo ymmärtää, että ongelmat tai virheet johtuvat harvoin yksittäisistä ihmisistä tai osastoista. Auto-Alarmilla tehdään tiimityötä ja kaikki reklamaatiot koskevat kaikkia työntekijöitä.

Auto-Alarm Finland Oy haluaa hoitaa reklamaatiot haastavina asiakaskohtaamisina, mutta kääntää ne myönteiseksi lopputulokseksi. Tärkeintä on haastavan asiakkaan kohdalla pitää oma malttinsa ja pahoitella tilannetta. Asiakas haluaa vain hyvin perusteltuja vastauksia kysymyksiinsä, joita hänellä varmasti riittää ongelmatilanteissa.

Tässä kohtaa on hyvä olla työntekijänä sanavalmis ja vastaukset kysymyksiin, joten se usein vaatii ennakkointia välttyäkseen ikäviltä tilanteilta.



Kuvio 4 Asiakkaan kosketuspisteet Auto-Alarm Finland Oy

Asiakkaan kosketuspisteet näkyvät yrityksessä selkeästi. Työn vastaanotto alkaa asiakkaan kohtaamisella, joko puhelimen välityksellä tai asiakkaan paikalle saapumisella.

Asiakkaan kanssa käydään tarkasti läpi auton ongelma tai vika, jotta vika on selkeä asentajille, että mitä ylipäänsä halutaan korjata ja mistä työ aloitetaan. Kun vika on selvillä, on tehtävä asiakkaalle ajanvaraus sopivaan ajankohtaan tai heti, kun asentaja vapautuu. Korjauksen tapahtuessa ollaan yhteydessä asiakkaaseen aktiivisesti, jotta asiakas saa parhaan mahdollisen kokemuksen ja tietää jatkuvasti mikä tilanne auton kanssa on. Tärkeänä asiana asiakas kokee myös korjauskustannuksen. Liian korkea hinta saattaa vaikuttaa tilanteeseen korjataanko vai tehdäkö vain tarvittava vian selvitys. Auton ollessa kunnossa auto luovutetaan asiakkaalle käyttöön, jolloin alkaa kokemuksen tärkein kosketuspiste. Käytön aikana huomataan korjauksen tai lisävarusteen mahdolliset hyvät puolet. Jos korjaus ei ole onnistunut, vaikuttaa se suoraan asiakkaan suositteluun jatkossa. Tässä välissä tulee reklamaatio ja uudelleen korjaus, jos se on mahdollista. Jos korjaus on onnistunut, asiakas varmasti jatkossa suosittelee yritystä.

Auto-Alarm tekee selväksi jo alusta asti, että reklamaatiota pitää ja saa antaa, jos joku epäkohta syntyy palvelua tai tuotetta käytettäessä. Pieni yritys hyötyy tästä suuresti ja haluaa jatkossakin kehittää omia palveluita. Henkilöstön koulutus reklamaation käsittelyyn ja ennakointiin auttavat tilanteen hallinnassa. Kuluttajasuojalain (16 §) mukaan asiakkaan kuuluisi tehdä reklamaatio myyjälle kohtuullisessa ajassa, eli noin 2 kuukauden kuluttua virheen huomaamisesta.

Auto-Alarm antaa useimmalle korjaus kohteelleen 1 vuoden takuun. Kuluttajasuojalain (15 a § & 15 b §) mukaan takuutiedot ja merkitys täytyy auton luovutuksen yhteydessä tehdä selväksi. Vääränlaisesta käytöstä johtuen virhevastuuta ei synny yritykselle.

Työnjohdolla on vastuu vastaanotossa hoitaa kaikki asiakaskontaktit. Järvinen (2014, 80-81) toteaa, että pienissä yrityksissä johtajan vaikutus näkyy hyvin suoraan. Auto-Alarmilla tämä pitää hyvin paikkaansa. Jokainen reklamaatio yritetään hoitaa ammattitaidolla ja usein niistä puhutaan vielä jälkepäin mitä oltaisi voitu tehdä eri tavalla. Tämä auttaa jatkossa reagoimaan nopeammin ja opettaa työnjohtoa asiakaskokemuksen parantamisessa.

3.3 Seurantaviikko 52

Torstai 27.12.2018

Auto-Alarmilla työn vastaanotossa työskentelee kaksi henkilöä. Molemmilla on paljon vastuuta ja tehtäviä, joita he suorittavat työpäivän aikana. Joskus sairaus tapauksissa joutuu yksin pitämään työn vastaanotosta huolta ja tekemään enemmän tehtäviä työpäivän aikana. Se on erittäin palkitsevaa suuresta työmäärästä huolimatta. Paineet tällaisissa tilanteissa ovat kovat, mutta itsevarmuudella selviää monesta tilanteesta.

Työmaalla alkoi hälinä normaalia aikaisemmin, koska työnjohdossa ei ollut kuin yksi työntekijä. Esivalmistelut auttavat työpäivän mittaa selviämään kaikista työtehtävistä. Asiakkaita oli aamusta alkaen heti ovella. Asentajat olivat hyvin levänneitä pyhien jälkeen.

Naisena miesvoittoisella alalla ei ole helppoa. Halu selviytyä työtehtävistä kiitettävästi yksin ollessa antaa itsevarmuutta. Usein kyseisellä alalla kuulee puheluitten aikana kommentteja, jotka kannattaa sivuuttaa ja tehdä vaikutus omalla osaamisellaan. Nainen joutuu siis usein eri tavalla kohdelluksi kyseisellä alalla. Nyky maailma on muuttunut onneksi hieman joustavammaksi siitä mitä se on 1990-luvulla ollut. Naisena alalla kannattaa ammattitaidon lisäksi olla joustavuutta ja pitkät hermot. Sinun ei tarvitse olla hankala akka, joka vahtii kaikkialla, räksyttää käskyjä ja keskittyy vain itseensä saaden alaisensa voimaan surkeasti. (Caitlyn Friedman & Kimberly Yorio 2006, 15).

Perjantai 28.12.2018

Usein onnistuneen päivän jälkeen palaa töihin reippaalla mielellä. Vaikeuksien kautta pääsee usein päivän päätteeksi onnistumiseen. Johtaminen vaatii usein enemmän tilanteissa, joissa yksi henkilö työskentelee työn vastaanotossa. Työsujuvuus on yhden henkilön käsissä ja saattaa tuottaa paljon paineita. Kokematon johtaja saattaa tilanteesta kulua enemmän ja väsyä.

Perjantain aamun työt sujuivat mukavasti aikatauluun nähden. Asentajien kanssa pidettiin aamukahvin aikaan kokous, jossa kerrottiin tilanne kuukauden myyntiin nähden. kokouksessa keskusteltiin mielipiteistä kuukauden sujuvuudesta ja parantamisen kohteista. Kaikki oli sujunut mukavasti ja asentajat jatkoivat töitään normaaliin tapaan.

Päivällä ovesta astui sisään mies, joka kyseli lisälämmittimen asennusta autoonsa. Hänetä kyseltiin autonsa perustietoja, joita tarvitaan tarjouksen laskemiseen. Mies vastasi hieman töykeään äänen sävyyn, ettei kyseisiä tietoja tarvita mihinkään. Kyseisiin tilanteisiin kuuluu vastata rauhallisesti ja kertoa että tiedot tarvitaan yksilöllisen tarjouksen tekemiseen, jotta voidaan tehdä tarkka kustannusarvio tehtävästä työstä. Näin kerrottuna asiakas reagoi tilanteeseen rauhallisemmin ja antoi tarvittavat tiedot. Kyseisiin tilanteisiin kannattaa valmistautua vastaamaan ja miettiä vastaukset jo ennakkoon usein kysytyihin asioihin. Se luo asiakkaalle ammattitaitoisemman kuvan ja helpottaa asiakaskohtaamis tilanteita.

Viikkoanalyysi

Autoalalla on paljon miehiä. Usein mieheen luotetaan enemmän kuin naisiin, jotka työskentelevät samalla linjalla. Siihen törmää päivittäin työnjohdossa, sekä yrityksissä, joissa työskentelee vain yksi nainen. Pelokas suhtautuminen työntekijöitä kohtaan näyttää

olevan erityisesti naisten ongelma. (Friedman & Yorio 2006, 130). Työntekijöitten luottamuksen ja kunnioituksen saavuttaminen auttaa usein naisia johtamistyössä. Asiakaskunnalle täytyy myös osoittaa omaa osaamista ja ammattitaitoa työnvastaanotossa, jolloin luovahvan pohjan työlle.

Naiset ovat kasvatettu mukautumaan, eikä sanomaan vastaan. Johtajana naiset eivät usein uskalla sanella määräyksiä ja hyväksyykin tästä johtuen keskinkertaista työtä. Naiset usein turvautuvat johtamaan matkimalla miesten johtamistyyliä, joka on usein diktatorinen. Pelko voi heikentää kykyä saada työntekijöistään parasta irti ja vaikuttaa päivittäisen työn tulokseen (Friedman & Yorio 2006, 130-131.)

Opittuna tietona valmistumisen kanssa koulusta oli vaativamman osaamistason hallitseminen, jotta johtaminen onnistuu. Pelkästään ammattitieto ei riitä, vaan vaaditaan myös hyvän johtamisen ominaisuuksia.

Naisten edustus johtotöissä on kasvanut melko hitaasti, vaikka Suomessa naisten koulutustaso on korkea. Jos otetaan mies, joka on suorittanut saman tutkinnon, kuin nainen, on mies sijoittunut työuran alussa jo vaativampiin työtehtäviin. Tästä johtuen naisten rooli yrityksen johtotehtävissä on noussut tärkeäksi tasa-arvopolitiikan kysymykseksi. Monella tutkimuksella on silti todistettu, että nainen johtotehtävissä luo yritykselle lisää innovatiivisuutta, käytäntöihin muutoksia, kannattavuutta, taloudellisia tuloksia ja henkilöstön hyvinvointia. (Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2018.)

Vuonna 2013 Tilastokeskuksen mukaan 33% naisista kertoi työtehtäviinsä kuuluvan esimiestehtäviä ja 43% miehistä. Selkeästi miehillä on useammin johtamistehtäviä ja alaisia, kuin naisilla. Tilastokeskuksen toisen tutkimuksen mukaan naiset kuitenkin kokevat työssään olevan kuitenkin lähes yhtä paljon etenemismahdollisuuksia, kuin miehillä. (Tilastokeskus, 2019.)

Auto-Alarmilla työskentelee yksi nainen, joka toimii työn vastaanotossa johtamistehtävissä. Asiakkaiden suhtautuminen naiseen on joskus negatiivinen ja joskus positiivinen. Asiakkaitten käyttäytymiseen pystyy vaikuttamaan itsevarmuudella ja ammattitaidolla. Asiakkaisiin saa yhteyden hyvällä palvelulla ja näin sana kirii ihmisten keskuudessa. Asentajien käytös johtotyössä työskentelevää naishenkilöä kohtaan on ollut alusta asti kohteliasta ja heidän luottamuksensa on saavutettu jo alusta lähtien. Kaikki tekevät yrityksessä yhteistyötä paremman liiketoiminnan ja työhyvinvoinnin edistämiseksi. Koulutuksella ja hyvillä johtajan ominaisuuksilla saavutetaan yrityksen visioita asiakas kerrallaan.

3.4 Seurantaviikko 3

Maanantai 14.1.2019

Lämmityslaitteiden korjauksista alkanut kausi on vilkastunut. Tähän kannattaa varautua varaston täyttämällä vesipumpuista, ohjaimista ja poltinkyksiköistä. Lisäksi merkkiliikkeiden tarjoamat hinnat lisälämmittimien varaosille on hyvä pitää ylhäällä. Joissakin automaaleissa on omat lämmittimet, joihin ei ole saatavilla tarvikevaraosia omalta maahantuojalta.

Aamupäivästä tuli puhelu isolta traktorivarustelu yritykseltä. Yritys oli kiinnostunut Dräger-alkolukon asennuksen mahdollisuuksista työkoneisiin. Drägerillä on kahta erilaista mallia alkolukoista. Valvottu tai vapaaehtoinen alkolukko estää ajoneuvon käynnistymisen pienkin alkoholimäärän havaitessa hengityksestä. Vapaaehtoisia malleja myydään traktoreihin paljon. Tarjouksen laskeminen vaatii tarkkaavaisuutta ja laskennassa täytyy ottaa huomioon paljon eritekijöitä, esimerkiksi matkustuskustannukset asennuskohteeseen ja päiväraha.

Interlock® 5000 sisältää kaksi komponenttia – käsiosan, joka mittaa puhalluksesta ja ohjauslaitteen. Ennen ajoneuvon käynnistämistä laite pyytää kuljettajaa antamaan puhalluksen. Mittaustulos kertoo ohjainlaitteelle tiedon, saako ajoneuvo käynnistyä. Interlock® 5000 on Euroopan standardien mukainen ja sitä ei pystytä manipuloimaan. (Dräger Interlock® 5000 2019.)

Isojen yritysten kanssa yhteistyön tekeminen on tärkeää pienelle yritykselle. Asiakkaalle täytyy toimittaa tarjoukset nopeasti, jotta kauppa varmasti syntyisi. Isojen tarjousten laskeminen vie aikaa, ja se vaatii tarkkuutta, jotta osataan ottaa huomioon kaikki tarvittava. Drägerin alkolukon asennus vaatii koulutetun asentajan. Auto-Alarmilla on tällä hetkellä yksi koulutuksen omaama asentaja, joka saa suorittaa asennukset.

Tiistai 15.1.2019

Asiakkaan kanssa oli tarjouksen perusteella sovittu asennus traktorin alkolukosta. Asennuksen ajankohta on huomenna. Yrityksen kanssa on tärkeää saada asiakaskokemus toteutumaan onnistuneesti, jotta asiakas käyttäisi tulevaisuudessa palvelua uudelleen. Asiakkaan johtaminen astuu voimakkaasti esille, johon Hellman, Peuhkurinen ja Raulaksen (2005, 101) mukaan erityisesti asiakasjohtamisen hyödyt ja välttämättömyys näkyvät neljän alueen kautta: asiakkaiden merkitys ja arvo liiketoiminnalle, uusien liiketoimintamahdollisuuksien hyödyntäminen ja kilpailuetujen luominen, sisäinen ja ulkoinen tehokkuus sekä asiakkaiden odotuksiin vastaaminen. Yritysten ja yksityisasiakkaiden kohdalla

yksinkertaisten asioiden kunnossa oleminen vaikuttaa kokonaisvaltaisesti asiakaskokemukseen.

Keskiviikko 16.1.2019

Tuotteet ja kalibrointiin tarvittavat välineet olivat pakattuna valmiiksi, jotta asennus tapahtuisi varmasti sovittuna ajankohtana. Asennus tulisi tapahtumaan Lappeenrannassa, joten asentajan tulisi varmistaa tehdyn työn jälkeen kilometrit, sekä työtunnit työnjohdolle.

Viikkoanalyysi

Asiantuntijuuden tärkeys on kasvanut vuosien varrella monessa työssä. Moicalon (2010) mukaan työssä vaaditaan korkeampaa ammattitaitoa. Auto-Alarmilla tämä ilmenee usein tieto ja taito pohjaisena. Työn vastaanotto luovuttaa autot asiakkaille ja heillä täytyy olla tarvittava tieto ja ammattitaito, jotta luovutus tapahtuu mahdollisimman ammattitaitoisesti.

Nykypäivänä ja tulevaisuudessa tullaan yhä enemmän painottamaan nopeutta ja halpuutta. Asiat tulee tehdä nopeasti ja mahdollisimman pienillä kustannuksilla, joten ammattitilpeys alkaa olemaan mahdotonta. Ammattitilpeyden menetys on ammatista riippumatta paha paikka. Nopeasti huomaa kuinka ammattitilpeydestä syntyy taakka, eikä se enää ole työntekijälle tai esimiehelle voimavara. Tällaisissa tilanteissa viisas johtaja varmistaa, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus olla ylpeä omasta työstään ja tuloksista. (Ahlroth, 2019.)

Työn vastaanotto on monesta asiasta vastuussa. Yksi niistä on isojen tarjouksien ja aikataulujen järjestely. Isojen tarjouksien antaminen luo yritykselle uusia mahdollisuuksia erilaisiin tehtäviin ja asennuksiin. Vaikka usein sanotaan, että esimiehen mahdollisuus vaikuttaa ammatin arvostukseen ja muuhun ammattitilpeyteen on hyvin vähäistä. Esimiehen täytyy seuralla kriittisesti arvoja, asenteitaan ja olosuhteita, joissa työntekijät tekevät päivittäin työnsä. Huonon laadun taustalla on usein ylemmän johdon ylläpitämät rakenteet, jotka tekevät kulttuurista epäterveempää. (Ahlroth, 2019.)

Ammattitilpeyden puuttuessa työntekijälle muodostuu kuva, jossa hän on huonossa asemassa eikä työt enää kiinnosta. Näin ollen työnjohtaja ei saa laskea rimaa. Työn huono laatu johtuu usein käskystä, joka tulee ylemmältä taholta. Työntekijöitten tahdon ja kyvyn ylläpitäminen helpottaa työnjohdon tulevaisuutta mittaamattomasti. Huonolla johtamisella edesautetaan ammattitilpeyden katoa, jolloin työntekijä ei ainakaan tahdo olla ahkera eikä luotettava. On siis johdettava rimaa laskematta, jotta tulevaisuudessakin työntekijöitten kiinnostus ja ammattitilpeys säilyy. (Ollikainen, 2016.)

Työnjohto saa isojen tarjouksien laskemisella ja onnistumisella itselleen itsevarmuutta myös tulevaisuuteen. Ala on monipuolinen ja vaatii paljon erilaista tietämystä. Tästä joh-tuen itsensä kehittäminen ja koulutus on tärkeää. Itsevarmuus luo turvaa yritykselle ja myös alaisille, joista työnjohto on vastuussa.

3.5 Seurantaviikko 4

Maanantai 21.1.2019

Maanantain aamu on usein kiireellinen. Kiireellisyys saattoi johtua kuluttajien havahtumi-sesta ajoneuvojensa lisälämmittimien toimimattomuuteen. Kuluttajat haluavat autonsa lämpimäksi aamuisin. Puhelin soi aktiivisesti lisälämmitin korjauspyynnöistä johtuen. Mo-nelle tuli yllätyksenä kalenterin täysinäisyys ja osa asiakkaista sanoi suoraan, että kyselee muualta korjaus aikaa.

Tiistai 22.1.2019

Eilinen työpäivä venyi pitkäksi ja työnjohto jäi asentajan kanssa ylitöihin asentamaan vesi-pumppua lisälämmittimeen. Töiden venyminen näkyi väsymyksenä ja turhautumisena asentajan asenteessa. Asiasta puhuttiin työnjohdon kanssa työpäivän päätteeksi, mutta työntekijä lähti hermostuneesti työpaikalta. Tietetyt perusasiat ovat joskus päässeet unohtu-maan työntekijöiltä. Näitä kuitenkin painotetaan viikoittaisissa kokouksissa.

Työpaikalla ilmapiirin tulee olla hyvä, jotta työt sujuvat ja tiimi toimii kuten kuuluu. Tehtä-vien organisoinnin ja järjestelyjen lisäksi työyhteisö tarvitsee monia sääntöjä siitä, millä ta-voin yhteistyötä tehdään ja miten työt hoidetaan. Ajoneuvojen korjaamoilla tiimityöskentely on yksi suurimmista asioista, joka vaikuttaa koko työympäristöön. Esimiehenä joudutaan usein olemaan työilmapiirin tukena ja tehdä ratkaisuja asentajien ja koko tiimin puolesta, joka sopisi kaikille ja tekisi työilmapiiristä mukavamman. (Järvinen 2014, 73).

Torstai 24.1.2019

Aamulla työnjohtaja piti kokouksen kahvihuoneessa, jossa käytiin läpi viime alkuvuoden tuloksia verrattuna tämän alkuvuoden tulokseen. Kuukausi raportin mukaan Auto-Alarm on samoissa tuloksissa kuin edellisenä vuonna. Työntekijöitten motivaatio on ollu hukassa ja työnjohto halusi ottaa kokouksessa asian esille, jotta saataisiin työympäristö toimimaan entistä paremmin.

Perjantai 25.1.2019

Tulospalaverin jälkeisenä päivänä näkyi selkeä panostus kaikilta. Kuitenkin tulokseen tu-lee vaikuttamaan takuuseen tehtävät työt, jotka eivät tuo rahaa yritykselle.

Asiakasjohtamisen kannalta se kehittää mahdollisuuksien ja tulevaisuuden kannalta yri-
tystä. Asiakkaan odotuksiin tulee vastata mahdollisimman nopeasti ja takuu asioita käsi-
teltäessä vielä nopeammin. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 101-102).

Viikkoanalyysi

1990-luvun alussa tuli puhe työkyvyn ylläpitämisestä ja TYKY. TYKY on lyhenne työkykyä
ylläpitävästä toiminnasta, jolla tarkoitetaan toimintaa, jota työntekijät ja työnantajat yh-
dessä pystyvät edistämään, jotta jokaisen työ- ja toimintakyky pysyy yllä. Jotta työntekijät
pysyisivät tuottavina ja terveinä täytyy työympäristön toimia ja tukea molempia. (TYKY-
toiminta 2019.)

Tiimityö nousi 1990-luvun alussa valtatrendiksi. Kaikki modernit yritykset halusivat siirtyä
tiimityöskentelyyn, ja tällä tapaa tehostaa ongelmien ratkomista sekä tuottavuuden ohella
tehostaa työmotivaatiota ja työtyytyväisyyttä. Vaikka tiimityöskentely kasvoi ei esimiesvas-
tuuta voitu jakaa tiimeille. Vastuu olisi siis edelleen esimiehellä. (Moisalo 2010, 95.)

Tiimityöskentelyn lisäksi työilmapiirin johtaminen on yksi esimiestyön instrumentti. Työil-
mapiiriin kiinnitetään nykyään liian vähän huomiota. Uupumisriski on suurempi, jos työntekijät ja esimiehet eivät ole väleissä. Mitä enemmän panostetaan työsujuvuuteen ja sen
keskeytymisen vähentymiseen, sen paremmin työntekijät voivat. Hyvä työilmapiiri syntyy
siis työnteon sujuvuudella. Työilmapiirin ollessa kunnossa lisääntyy kassavirtakin yrityk-
sessä. (Tehy, 2018.)

Selkeät pelisäännöt ja ohjeistukset luovat yritykselle toimintakulttuurin, jota voidaan sovel-
taa tilanteitten mukaan. Yleiset käyttäytymissäännöt auttavat työntekijöitä ymmärtämään
puuttuuko havaitsemiinsa epäkohtiin tai antaa palautetta. (Järvinen 2014, 73.)

Auto-Alarmilla työskennellessä kaikki ovat huomanneet tiimin tärkeyden. Tiimin toimiessa
työt sujuvat paremmin kuin sellaisena päivänä, jolloin joku epäkohta ei ole kunnossa. Epä-
kohdista työntekijät onneksi kertovat avoimesti, jotta niihin voidaan puuttua heti. Yleisin
keino on yhdessä harkita parasta ratkaisua ja lopulta vastata asentajalle lopullisella ratkai-
sulla. Viikon aikana oli selkeästi nähtävissä työntekijän ja esimiehen välisen suhteen ke-
hittyminen. Asentajien ollessa avoimempia ja antaen kritiikkiä työnjohdolle, pystyy työn-
johto reagoimaan ja parantamaan työntekijöitten olosuhteita.

Työnjohdon yhtenä tärkeänä roolina on muistaa työilmapiirin johtaminen. Työilmapiirin ol-
lessa kunnossa ja asentajien vähäinen keskeyttäminen helpottavat työn tekoa. Lisäksi
asentajat haluavat nähdä omien ponnistusten tuottamat tulokset. Tarvittavat työkalut ja
varaosat pitää löytyä, jotta työt valmistuisivat ajallaan ja mielenkiinto työhön säilyisi yllä.
Lisäksi nopeammin valmistuvat työt ja asentajien ponnistukset tuovat kassavirtaa

positiivisia lukuja. Yritys hyötyy työilmapiirin kehittämisestä suuresti, joten sen eteen ponnistukset ovat kannattavia.

3.6 Seurantaviikko 5

Maanantai 28.1.2019

Auto-Alarm tekee paljon yhteistyötä autoliikkeiden kanssa. Tänä aamuna oli yksi toisen yrityksen kanssa sovittu työ. Kustannusarvio oli laskettu alempaan hintaan ja usein näistä töistä syntyy jatkossa lisäarvoa yritykselle sanan kirieessä yrityksen sisällä. Lisäksi oli pari muuta yhteistyöllistä autoa saapunut korjattavaksi, mutta niistä ei kustannusarviot ollut selvillä. Diagnosointi tehtäisiin autoihin ja yrityksen kanssa sovittaisiin korjaamisesta erikseen.

Aamulla tuli myös yksi auto takuutyöhön, jossa oli syttynyt moottorinvikavallo Webaston asennuksen jälkeen.

Tiistai 29.1.2019 & Keskiviikko 30.1.2019

Molempina päivinä korjattiin Auto-Alarmin kanssa yhteistyötä tekevien liikkeiden autoja. Moni autoliike ottaa Auto-Alarmille yhteyttä sähköisten vikojen sekä lisälaitteasennusten takia. Ajoneuvojen mekaanisiin vikoihin emme pääsääntöisesti ota kantaa, emmekä suorita kyseisiä korjauksia.

Usein yhteistyöyritykset ovat yhteydessä lisälämmittimien, Eberin tai Webaston korjauksista. Asiakas on ostanut tai ostamassa auton liikkeestä ja kyseissä autossa on ongelmia polttoainekäyttöisessä lisälämmittimessä, jolloin autoliikkeen edustaja tiedustelee korjausmahdollisuuksia Auto-Alarmilta. Auto-Alarm asentaa ja huoltaa molempia laitteita päivittäin, joten korjauksista ja asennuksista löytyy kattava kokemus.

Perjantai 1.2.2019

Päivän aikana Auto-Alarm tulisi tekemään takuutyönä pari Webaston asennuksen virheestä johtuvaa työtä. Takuutöihin tärkeitä on reagoida mahdollisimman nopeasti ja se voi joskus olla haastavaa esimiehen työssä.

Työnjohto otti vastaan kaksi autoa (Mercedes Benz ja BMW), jotka tulivat takuukorjaukseen. Toisesta oli tarkoitus korjata kytkentää ja toisesta mahdollisen vaihtaa ohjainlaite toisenlaiseen. Työnjohto soitti aamulla BMW:n omistajalle, joka laittoi puhelimella oman Webastonsa päälle. Tarkoitus oli seurata lämmittimen toimintaa ennen kuin se menee asentajalle tutkittavaksi. Asiakas oli valittanut, ettei auto lämpene sisältä ollenkaan. Auto ei ymmärtänyt asetuksia, jotka oli tehty, jotta auto lämpenisi. Iltapäivällä oli tarkoitus ottaa

BMW pihasta sisään tutkittavaksi, mutta auton sähköinen käsijarru oli vioittunut eikä vapautunut ollenkaan. BMW:ssä on takaluukussa onneksi vapautusvaijeri, josta käsijarru saadaan manuaalisesti vapautettua. Käsijarrun vapautukseen kului aikaa, joten Webasto ei ehditty tekemään tarvittavia muutoksia. Asiakas tuli noutamaan autoa, jolloin hänelle kerrottiin käsijarrun ongelmasta. Ajallisesti siis sattui huono yhteensattuma. Asennusta jatkettaisiin myöhemmin, kun autosta on korjattu seisontajarru.

Viikkoanalyysi

Yritysten välillä on ollut suhteita niin kauan, kun on ollut liiketaloudellista vaihdantaakin. Tämän huomaa toimeksiantajayrityksessä joka päivä. Kustannussäästöjä on huomattu saavutettavan teettämällä toisella yrityksellä halvemmalla ja ajallisesti jäävän enemmän työaika käytettäväksi liiketoiminnan ydinalueisiin. (Vesalainen 2002, 10.) Yritykset eivät pysty tarjoamaan asiakkaidensa tarpeisiinsa välttämättä kaikenlaista palvelua, jota se vaatii, jolloin yritykset ovat riippuvaisia toisistaan. Osaamista ja yrityksiä välistä yhteistyöstä muodostetaan verkostoja. Nykyistä yhteiskuntaa kutsutaan globaaliksi verkostoitumisyhteiskunnaksi, jonka toiminnot ovat kytköksissä toisiinsa yritysmaailmassa. (Suomenen 2014, 1.)

Yritysten yhteistyö ajoneuvokorjaamoilla helpottaa monella tapaa korjaamoiden toimintaa. Yhteistyön tuloksena varaosien ja avun saaminen monessa tapauksessa on huomattavasti kustannustehokkaampaa ja halvempaa. Auto-Alarm tekee yhteistyötä monen korjaamon ja myymälän kanssa. Tämän huomaa usein asiakkaiden saapuvan tiskille suositusten saattamana. Yritykset, jotka käyttävät Auto-Alarmin palveluita usein suosittelee sitä jatkossakin. He ovat saaneet apua, jota ei välttämättä muualta saa. Yritys hyötyy tästä maineen kirkumisella ja ajanvarauksen täyttymisellä. Hyöty on siis molemmin suuntaista.

Verkostoitumiselle on asetettu myös tietyt tavoitteet. Toiminnan ja kannattavuuden lisäksi yritykselle luodaan uusia mahdollisuuksia. Toiminta ja kannattavuus eroavat yrityksen uusista mahdollisuuksista suuresti ja tavoitteellisesti, mutta ovat yhtä tärkeitä yritykselle. Lisäksi verkostoitumisella on vaikutus osaamiseen. Se vahvistaa, kehittää, tuottaa tietoa ja tukee oppimista. Osaamisen ja tiedon merkitys liiketoiminnan menestystekijänä kasvaa. Verkostoitumisesta on suuresti hyötyä. (Verkostojen strateginen kehittäminen 2008.)

Auto-Alarmilla työjohto vastaa suhteiden ylläpitämisestä, koska he tilaavat kaikki varaosat ja ottavat vastaan muista yrityksistä tulevat työt. Auto-Alarm on riippuvainen toisista yrityksistä varaosien suhteen. Usein toiset yritykset ovat riippuvaisia Auto-Alarmista tietopohjan kannalta. Auto-Alarmilla on tietoa ja taitoa, josta se hyötyy suuresti. Tieto ja taito on ainulaatuista. Auto-Alarm auttaa muita yrityksiä ja saa vastineeksi varaosien alennuksia ja varaosien numeroita. Yrityksen kehittyessä yhä suuremmaksi on jatkossakin hyvä pitää

yrityksien väliset yhteistyöt yllä, koska Auto-Alarm on varaosien perusteella muista yrityksistä riippuvainen. Tietoa ja taitoa ei voi olla yrityksessä koskaan liikaa.

3.7 Seurantaviikko 6

Maanantai 4.2.2019

Ajankohtaisena asiana yrityksessä on ollut motivaatio. Siitä oli pidetty jo viime viikolla kokous, jossa pyydettiin asentajia miettimään oman motivaation ulkoisia ja sisäisiä tekijöitä. Erityisesti painotettiin sisäisiä motivaation tekijöitä, jolla saataisiin lisää tulosta työstä irti. Kovin moni asentajista ei ollut aikaisemmin pohtinut asiaa sen syvemmin. Asia oli siis hyvä tuoda esille ja saada asentajat pohtimaan.

Torstai 7.2.2019

Auto-Alarm oli saanut keskiviikkona puhelun asiakkaalta, jossa asiakas pyysi kyytiä hakemaan sijaisautoa huollon ajaksi toisesta yrityksestä. Yrityksellä ei ole sijaisautoa käytössä. Auto-Alarm sopi asiakkaan kanssa kyydistä, jotta asiakas pääsi omille työasioilleen ajoneuvon korjauksen ajaksi. Asiakaspalvelu on Auto-Alarmilla tärkeä asia. Pienessä yrityksessä se vaatii välillä uhrauksia omasta työajasta.

Audi A7 oli ollut Auto-Alarmilla mittaristokorjauksessa. Asentajalle sattui kuitenkin vahinko ja auton takakaari osui korjaamon seinään. Vahingosta ilmoittaminen auton omistajalle täytyisi tehdä heti vahingon sattuessa. Auto-Alarm kävi omistajan kanssa keskustelun korvauksista ja korjausvaihtoehdoista. Auton omistajan kanssa sovittiin kertakorvaussummasta, johon hän oli tyytyväinen. Esimiehen täytyy ilmoittaa asiakkaalle ikävästä asiasta, jota ei aina ole helppoa kertoa.

Jos autoille sattuu vahinkoja, asentaja kertoo siitä esimiehelleen ja esimiehellä on kertomisvastuu asiakkaalle. Yrityksellä on vahinkotapauksiin onneksi hyvät vakuutukset, jotka kattavat sattuneet vahingot.

Perjantai 8.2.2019

Aamulla asentajien asenne oli huono. Hallin puolella oli tunnelma selkeästi kireä ja tästä johtuen aiheutui pieni riita. Riidan jälkeen yksi asentajista lähti kotiin kertomatta mitään esimiehelleen. Työnjohtajat keskustelivat asiasta ja totesivat, ettei asentajan asenne ollut hyvä ja teko aiheuttaa jatkotoimenpiteitä. Auto-Alarm joutui kirjoittamaan hänelle kirjallisen varoituksen poistumisesta kesken työpäivän ilman sairauslomia tai lupaa.

Viikkoanalyysi

Työmaailmassa esimiehelle voi tulla vastaan tilanne, jossa joutuu kirjoittamaan työntekijälle kirjallisen varoituksen. Ikävistä asioista kertominen alaisille ei ole aina helppoa, varsinkaan jos kyseessä on oman työpaikan työntekijä. Tällä kertaa kirjallisen varoituksen kirjoitti toimitusjohtaja. Seuraavasta samanlaisesta rikkomuksesta huomautuksen jälkeä voidaan joutua harkitsemaan irtisanomista. Varoituksen tarkoitus on antaa työntekijälle mahdollisuus korjata moitittavaa menettelyään ennen irtisanomista, josta kerrotaan työsopimuslaissa tarkemmin. Työsopimuslain mukaan varoitusta ei tarvitse kirjoittaa, jos rikkomus on vakava. Kuitenkin kirjallisen varoituksen kirjoittamisen syyt eivät olleet vakavia. (Kaupanalan esimiesliitto KEY, 2019.)

Esimies on tietyssä roolissa yrityksessä, josta hän ei voi enää irrottautua takaisin tavalliseksi työyhteisön jäseneksi. Kaikkeen esimiehen työhön ja tekemiseen liittyy aina esimiesasema. Esimiestyöhön kuuluu väistämättäkin negatiivisten asioiden käsittely. Nuoresta iästä asti jokaiselle ihmiselle opetetaan sääntöjä ja käytäntöjä. Esimiestyössä tulee vastata tilanteita, jossa joku työntekijöistä kokeilee rajoja. Jos käytökseen ei puututa heti, ajattelee työntekijä sen olevan sopivaa käytöstä. (Moisalo 2018, 116-119.)

Asiakkaan auton vahinko menee yrityksen vakuutuksiin. Yrityksen vastuuvakuutus on onneksi otettu kyseisten tilanteitten turvaksi. Jos yrityksessä sattuu työntekijän aiheuttama vahinko, vastuuvakuutus korvaa työnantajalle työntekijän vahingosta sattuneen vahingon. Vastuuvakuutus on yrityksen selkäranka ja se tulisi olla jokaisella toimintaa yrittävällä. Länsimaiden oikeusperiaatteen mukaan se, joka aiheuttaa toisen omaisuudelle vahinkoa on velvollinen korvaamaan vahingosta aiheutuneet kulut. Tärkein rooli vastuuvakuutuksella on kuitenkin tuoda yritykselle turva talouteen, kun vahinko sattuu. (OnnistuYrittäjä.fi 2019.)

Pienessä yrityksessä työntekijöiden välillä on usein vahva side ja ikävistä asioista kertominen toiselle työntekijälle ei ole helppoa. Varoituksen syynä oli työajan laiminlyönti ja poistuminen ilman lupaa. Tästä syystä työntekijä sai varoituksen ja lupasi muuttaa käytöksensä. Jokainen työntekijä pitäisi tietää käytännön säännöt selkeästi ja poistuminen kesken työpäivän ei kuulu työpaikan moraaliiin.

Asiakkaalle vahingon kertominen ei ole helppoa, mutta esimiehen on otettava vastuu tilanteesta. Yrityksellä on onneksi hyvät vakuutukset tapauksiin, jossa asiakkaan omaisuudelle tapahtuu vahinkoa. Vahinko korvattiin asiakkaalle ja hän oli tyytyväinen. Jos vahinkoja sattuu, esimiehen on hyvä kehittää itseään asioista kertomalla ja oppia niistä jatkossa. Vahinkoja sattuu kaikille ja yrityksessä, jossa tehdään paljon autojen kanssa töitä, tulee sattuamaan aina vahinkoja.

3.8 Seurantaviikko 7

Maanantai 11.2.2019

Maanantaityöt alkoivat aamusta kiireisellä aikataululla. Moni työntekijä oli sairastunut ja sen takia töitä jouduttiin peruuttamaan ja siirtelemään asentajien kesken. Jo työpäivän alussa oli hyvä selvittää asentajien kanta ylitöihin. Usein ei ylitöitä tarvitse teettää, mutta sairaustapauksissa joutuu kaikki joustamaan. Asiakkaat olivat ymmärtäväisiä ja maltoivat odottaa autojen valmistusta vähän pidempään. Muutamat autot jäivät yön yli odottamaan korjauksia.

Keskiviikko 13.2.2019

Loppukuun työkalenterin ollessa täysi on hankalaa löytää sopivia aikoja takuutyölle. Tässä vaiheessa nousee vahvasti päivittäiset haasteet esille johtamisessa. Läsnäolo esimieheltä astuu vahvaan rooliin ja tilanne täytyy osata pelata oikein, jotta asiakastytyväisyys säilyy hyvänä ja ammattitaitoa pysyy yllä.

Yhden asiakkaan lisälämmittimeen pitäisi tehdä vesikierron muutoksia, jotta saataisiin selville, onko lisälämmitin syyllinen oireisiin, jossa auto ei puhalla sisälle lämmintä niin kuin kuuluisi. Muutoksien avulla saataisiin auto merkkiliikkeeseen tutkittavaksi ja vastuu siirtyisi heille muun vian läsnä ollessa. Lisäksi työjonossa odotti ajoneuvon ajonaikaisen lämmittimen muutos esilämmittimeksi, joka on haastava työ. Ensimmäisen asiakkaan auto saatiin valmiiksi muuttamalla kalenterin aikataulua, mutta toisen asiakkaan ajonaikaisen lämmittimen muutokset jäivät edelleen tekemättä haasteellisuudesta johtuen.

Perjantai 15.2.2019

Perjantain työvarausaste oli muihin päiviin verrattuna hiljaisempi. Hiljaisuus auttoi alkuviiikon kiireellisyyden tasaantumiseen töiden kanssa, ja nekin työt saatiin tehtyä loppuun, jotka olivat jääneet maanantailta kesken. Hiljaisuus auttoi myös esimiestyössä ja työn johto kerkesi keskittymään myös muihin laadittuihin työtehtäviin, jotka olivat odottaneet.

Viikkoanalyysi

Esimiehen läsnäolo pienessä yrityksessä on helpompaa. Lähiesimiehen rooliin kuuluu kuunnella, kuulla, olla läsnä ja tarttua hetkeen. Nämä askeleet auttavat esimiestä työhyvinvoinnissa. Läsnä olollaan esimies vaikuttaa toiseen ihmiseen ja luo näin yhteyden. Esimiehen kuuluu olla rohkea ja uskaltaa tehdä tilanteisiin muutoksia. Hyvinvoivan työyhteisön rakentamiseen esimies valitsee tietoisesti läsnäolon ja tekee siitä perusperiaatteen. (Vilanen, 2017.)

Joillakin esimiehillä ongelmana johtamisessa on oma tekeminen. Hetken tekemättömyys ja työntekijän kuuntelu sekä läsnäolo ei ole helppoa. Tekemistä saattaa olla niin paljon, ettei aikaa kuuntelulle jää. Itsensä johtaminen tilanteeseen, että kalenteriin jää läsnäololle aikaa auttaa esimiestä. Läsnäolo ei aina kuitenkaan vaadi fyysistä kasvokkain oloa. Itselleen läsnäolon määrällisen tavoitteen tekeminen auttaa esimiestä pääsemään alkuun. (Uuden esimiehen kasvupolku, 2019.)

Tuoreen esimiehen työ on usein vielä jännittävää ja osilta epäselvää. Auto-Alarmilla on aloittanut uusi esimies puoli vuotta sitten. Uudet mahdollisuudet ja johtaminen on vielä täysin vierasta. Auto-Alarmilla työskentelee 13 henkilöä, joista 5 työntekijää on asentajana. Työtehtävien järjestely ja oman itsensä tunteminen auttaa alkuun. Työtä kuuluu ajatella hienoksi ja kunnioitetuksi rooliksi. Itsensä kouluttamista unohtamatta, tulee jokaisen esimiehen kouluttaa itseään ja kehittää omaa osaamista jatkuvasti, jotta saa lisää itsevarmuuttaan. (KoulutusPro 2017.)

Läsnäolo Auto-Alarmilla esiintyy tuoreella esimiehellä vielä heikkona. Töiden priorisointi on vielä epäselvää, mutta kehitystä tapahtuu jatkuvasti. Työyhteisön hyvinvointi on ollut puhuttuna jo uuden esimiehen aloitus ajankohdasta. Työhyvinvointiin panostamalla saadaan yhä paremmin voiva työyhteisö ja sillä saadaan vaikutettua suoraan asentajien työmotivaatioon, kun heitä kuunnellaan ja tehdään vaikutus, jossa näytetään esimiesten läsnäolo. Tämä auttaa myös asentajia ymmärtämään, ettei käytös tai käytännöt voi olla mitä tahansa.

3.9 Seurantaviikko 8

Maanantai 18.2.2019

Maanantaiaamun työt olivat hieman haastavampia. Autojen mallien erikoisuus hankaloi-
taa usein tehtäviä töitä, jos niihin tarvitaan osia. Osien erikoisuus saattaa vaatia tilaamista
ulkomailta. Osia voi saada myös merkkiliikkeistä, mutta niiden hinta voi pompata useita
satoja tai tuhansia euroja tiettyjen osien kohdalta. Pienellä tutkimisella saattaa selvitä, että
osia saa ulkomailta edullisemmin. Yhteistyötä tehdessä pienikin säästö autoliikkeelle on
iso asia ja monesti he malttavat odottaa toimituksia muutaman viikon pidempään.

S6 Audissa ei toiminut ratin sähköinen korkeudensäätö ja autoliike epäili sähköistä vikaa.
Ratin korkeudensäädössä oli kuitenkin mekaaninen vika, ja osan vaihto vaatii myös ohjel-
mointi työtä. Rattiakseliin ja korkeudensäätömekanismiin ei saanut erillisiä osia. Autoon
pitäisi tilata kokonaan uusi rattiakseli. Uusi osa olisi ollut merkkiliikkeen kautta kallis, mutta
osa löytyi ulkomailta huomattavasti edullisemmin.

Keskiviikko 20.2.2019

Ilmojen lämmitessä lisälämmittinhuoltojen tarve vähenee. Webaston asennuksia tehdään silti usein pitkälle kevääseen. Lisälämmittimien käytön vähentyminen herättää kuitenkin monen asiakkaan mielenkiinnon huollattaa laitetta, koska ruuhka-ajat alkavat olemaan ohi. Asiakas ajattelee siis fiksusti, että saa nopeammin itselleen ajan lisälämmittimen korjaukseen. Lämmittimien myynti ei siis vielä ole loppunut, vaikka ilmat lämpenevät.

Yrityksen liiketoiminta on tällä hetkellä plussan puolella verrattuna edelliseen tilikauteen. Yleisesti tammikuu ja maaliskuun akseli on hiljaisempaa aikaa jokaisessa autoliikkeessä. Lisäksi autojen liikkumiseen vaikuttaa tämän hetken diesel autojen välttely.

Viikkoanalyysi

Lean-ajattelu on johtamisfilosofiaa, joka keskittyy erilaisten turhuuksien poistamiseen ja vähentämiseen. Maalaisjärki ja vastuullisuus auttavat parantamaan asiakkaan palvelukokemusta, palvelun vaikuttavuutta ja virtaustehokkuutta jatkuvan kehittämisen toimintafilosofiana. Lean johtamisen avulla yrityksen henkilöstö käyttää resurssejaan ja voimavarojaan tavalla, joka edistää työhyvinvointia. Työnjohto joutuu sitoutumaan investointiin henkilöstön ja toimintatapojen uudistamiseen. (Lappalainen 2019.)

Lean-ajattelu tarkoittaa palvelualalla asiakkaan ongelmaan ratkaisun tarjoamista. Usein asiakkaalla on ongelma, kun hän saapuu korjaamolle, johon haluaa ratkaisun. Ihmiset tulee kohdata ihmisenä. Aito kohtaaminen asiakkaan kanssa on vain yksi seitsemästä asiasta, jotka tulee ottaa huomioon palvelualalla. Lisäksi listaan kuuluu asiakkaan tarpeiden tunnistaminen, tilannetaju, palvelun sujuvuus, vastuullisuus, viestintä ja odotusten ylittäminen. Lean-ajattelulla päästään pienessä yrityksessä kehittymään, jos resurssit osataan ohjata oikein ja niitä osataan hyödyntää oikeissa kohteissa. Jokainen asiakas on yksilö, jolla on eri ongelmat ja tarpeet. (Lappalainen 2019.)

Lean-ajattelu on lähtöisin Toyotalta eli Toyota production systems nimeltään. Heidän ajatuksensa oli tarjota oikeita tuotteita oikeana aikana asiakkaille. Sillä varmistettiin yrityksen kilpailukyky jatkuvasti pysyvän pinnalla. Lisäksi se tarkoitti jatkuvaa parantamista ja projekteja, jotka tähtäisivät kustannuksien leikkaamiseen. Suomessa lean näkyy vahvasti jälkimarkkinointina. (Nieminen 2016.)

Lean-ajattelu toimii Auto-Alarmilla näkyvästi. Turhien osien seisottaminen hyllyssä ei ole yritykselle kannattavaa, vaan yritys joutuu ajattelemaan lean-tavalla ja kustannustehokkaasti tilataan vain tuotteita hyllyyn, jotka liikkuisivat. Näin rahan seisominen hyllyssä vähentyy ja yritys hyödyntää vain tarvittavia tuotteita. Tuotteet, jotka ovat hyllyssä, helpottavat rutiinimaisia töitä ja ne päästään heti tekemään. Näin vähennetään myös

seisomiskustannuksia asiakkaan puolesta ja hallin kapasiteetin kannalta. Nopeassa maailmassa nopeat huollot ovat asiakkaalle kannattavampia.

Asiakkaan tuodessa auto Auto-Alarmille korjaukseen, työn vastaanotto ajattelee päivittäin leania. Asiakkaan tarpeet tulee tunnistaa, tilannetta tajuta, palvella sujuvasti, kantaa vastuuta, viestiä asiakkaalle väliaika tietoja ja joskus yrittää ylittää asiakkaan odotukset. Jokaista asiakasta tulee kohdella aidosti ja samalla tavalla, kuin jokaista aikaisempaa asiakasta, oli sitten tuttu tai tuntematon asiakas.

3.10 Seurantaviikko 9

Maanantai 25.2.2019

Edellisellä viikolla Auto-Alarm Finland suoritti VW Crafter pakettiautoon optimoinnin, jolla autoon saataisiin lisää tehoa. Auto palasi yritykselle viikonlopun aikana. Asiakas soitti heti aamusta ja kertoi auton sammuneen tielle kesken ajon. Optimointi oli ajettu moottorin ohjainlaitteeseen ja sen oli tehnyt ulkopuolinen yritys. Ohjelma oli aiheuttanut autoon vikaa, eikä se enää käynnistynyt. Auto täytyisi saada kuntoon, jotta asiakas pääsisi jatkamaan työtekoa autollaan.

Ajatellessa mahdollisimman asiakaslähtöisesti tilanteesta, täytyisi auto saada ajokuntoiseksi mahdollisimman nopeasti. Työnjohto on vastuussa auton edistymisestä ja joutuu seurailemaan aktiivisesti auton korjaamista.

Asentajat tutkivat autoa ja koittivat selvittää vikaa. Epäilyksenä oli EGR-venttiili tai polttoainesuodattimen tukkoisuus. Yksi asentajista kuitenkin kokeili ajaa vanhan ohjelman autoon, jolla se lähti käyntiin. Uusi ohjelmisto, jonka oli tehnyt ulkopuolinen yritys, oli viallinen ja esti auton toiminnan normaalisti. Autoon täytyisi siis saada uusi ohjelma korjatuilla ehdoilla.

Keskiviikko 27.2.2019

Naapurissa oleva yritys toi aamusta ajoneuvon, joka vaatisi hieman sähkökorjausta. Autoon oli ilmestynyt seisontajarrusta johtuva häiriö ja se täytyisi saada kuntoon, jotta auto voitaisiin katsastaa. Naapuri yrityksen omistaja kertoi, että asiakas on käynyt nyt seitsemän kertaa heillä korjauttamassa autoa. Yritys oli vaihtanut autoon käsijarrun ohjainlaitteen, mutta auto ei tullut sillä kuntoon. Auto otettiin sisälle ja siihen alettiin tekemään diagnoosia, jotta vika selviäisi. Asentajan onneksi pihalta löytyi samanlainen auto ja osia pystyttiin vaihtamaan ristiin, jolla vika selviäisi nopeammin. Viaksi selvisi konehuoneessa olevan pääsulakekeskuksen hapettuminen, joka estää tiedon siirtymisen autossa ja auto

menee tästä syystä vika tilaan. Osien saatavuus ja aikataulu hankaloittaa korjausta, mutta naapuri yritys hoitaa itse auton kuntoon.

Perjantai 1.3.2019

VW Crafter sai aamulla uuden ohjelman, joka ajetaan autoon. Ohjelmoinnin avulla auto saisi lisää tehoa. Tärkeänä olisi saada auto asiakkaalle nopeasti, jotta asiakaskokemus säilyisi hyvänä.

Ohjelman ajon jälkeen asentaja kävi koeajolla ja auto toimi kuten sen pitää. Uusi korjattu ohjelma toimi autossa hyvin ja asiakas pääsi noutamaan auton takaisin käyttöön. Asiakas oli tilanteesta huolimatta tyytyväinen autoa noutaessa.

Viikkoanalyysi

Yrityksen päämääränä on aina saada asiakaskokemuksesta positiivinen. Asiakaskokemus muodostuu jo pelkistä kuulopuheista. Asiakaskokemus tarkoittaa teoriassa asiakkaan kokemuksia tunteita, jotka muodostuvat yrityksen palveluita käytettäessä. Asiakaskokemuksen johtamisessa pyritään vaikuttamaan asiakkaan kokemukseen ja nämä kokemukset ratkaisevat asiakkaan ostopäätöksen syntymisen. Asiakaskokemuksen johtamisen päämääränä on saada tyytyväisiä asiakkaita, jotka suosittelevat yritystä eteenpäin. (Provad, 2016.)

Asiakaskokemuksen johtaminen muokkaantuu jatkuvasti, koska elämme aikakautta, jossa Z-sukupolvi luo pohjan digitaaliselle ajalle. Digitaalisessa ajassa eläminen ei tee asiakaskokemusta yksinkertaisemmaksi. Teknologian kehittyminen luo jatkuvasti uusia odotuksia yritykseltä asiakkaalle. Jotta yritys ymmärtäisi asiakaskokemuksen muodostamisen ja miten tyytyväisyys saavutetaan, tulee asiakaspolku pilkkoa keskeisiin kohtaamisiin, tunnistaa asiakkaiden odotukset kohtaamisissa ja mitata aikaansaatu kokemus. (Kukkonen, 2017.)

Pienen yrityksen kannattaa panostaa asiakaskokemukseen, vaikka ei kilpailisikaan samalla tasolla isojen yritysten kanssa, mutta kilpailijoita on aina. Strategisesti asiakaskokemus koostuu monesta elementistä, mutta jokaisen yrityksen tulee käyttää niitä omien mittasuhteiden mukaisesti. Yrityksen tulee kääntää juurensa sen hyödyksi. Historian asiakkaat ja verkostot tarjoavat mahdollisuuden erottuvaan asiakaskokemukseen. Se miten laadukkaasti yritys käyttää asiakastietoja hyödykseen, pystyy yritys tarjoamaan merkityksellisempiä kokemuksia asiakkailleen. Yhtenä asiana, joka nousee asiakokemuksessa esille, on henkilöstökokemus. Henkilöstön tiedon, taidon ja tunteiden avulla rakentuu ainutlaatuinen yrityskulttuuri. Aidosti innostunut työntekijä on arvokas yritykselle, mutta vaatii johdolta kärsivällisyyttä muutoksen tapahtumiseksi. (Kuusinen, 2017.)

Auto-Alarmilla on käytössä Googlen analytics, joka on vasta otettu käyttöön. Se kertoo yritykselle kuukausittain raportin muodossa esimerkiksi tyytyväisyyden. Jos asiakkaiden palaute on pääasiallisesti positiivista, on yritys onnistunut ja selkeät ponnistelut sen eteen on kannattanut. Tulevaisuudessa tämä tulee näkymään yrityksellä kustannuksissa. Pienessä yrityksessä kannattaa tulevaisuudessa kiinnittää yhä enemmän huomiota asiakaskokemukseen, koska se kasvaa jatkuvasti. Asiakaskokemuksen mittaaminen auttaa tulevaisuudessa yritystä ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja kasvattaa yrityksen mahdollisuuksia, vaikka ei kilpailisi vielä isoissa piireissä. Tyytyväiset asiakkaat kuitenkin puhuvat ja kertovat eteenpäin kokemuksestaan, joka tuo tulevaisuudessakin asiakkaita yritykselle. Yrityksellä on siis panostettavaa vielä asiakaskokemuksen parantamisessa tulevaisuutta varten.

3.11 Seurantaviikko 10

Maanantai 4.3.2019

Maanantaina yhtenä työnä oli lukea Renaultin vikakoodit. Vian epäiltiin olevan ajonestossa. Ajonesto estää auton käynnistymisen ja autossa oleva vika pätkii moottoria ajossa. Asiakkaan kertomat oireet eivät viittaa kuitenkaan ajoneston ongelmiin, vaan sytytyshäiriöön. Autoa tutkittiin ja viaksi määrytyi puolavika. Asiakkaaseen oltiin yhteydessä ja asiakkaan luvalla autoon vaihdettiin uudet puolat ja tulpat. Sytytyspuolavikaiseen autoon suositellaan aina vaihdattaa kaikki puolat ja tulpat uusiin samalla kerralla. Uusissa ja vanhoissa puolissa voi olla eroja, joten asiakas välttyy uusilta puolavioilta helpommalla kustannuksella, kun kaikki vaihdetaan kerralla.

Asiakkaalta kannattaa aina varmistaa korjaukseen lupa. Useat asiakkaat haluavat vian selville ja kustannusarvion korjaukselle, jonka perusteella pystyvät tekemään ratkaisun korjauksesta. Useimmat asiakkaat jäävät miettimään asiaa suurien summien takia, mutta usein päätyvät tyytyväisen palvelun jälkeen korjaukseen.

Keskiviikko 6.3.2019

Maanantaina Auto-Alarmille oli saapunut VW Phaeton, johon haluttiin tehdä moottorin optimointipäivitys. Päivitys ei ollut kuitenkaan onnistunut ja auto ei lähtenyt käyntiin. Käynnistymisongelma johtui uuden ohjelman virheellisyydestä. Autoon jouduttiin hankkimaan korjattu uusi ohjelma. Uudelleen ohjelmointi onnistui ja auto täytyi palauttaa asiakkaalle Helsinkiin, koska hän asui siellä ja työ oli venynyt kolmella päivällä. Parhaan asiakaskokemuksen varmistamiseksi auto vietiin asiakkaalle kotiin.

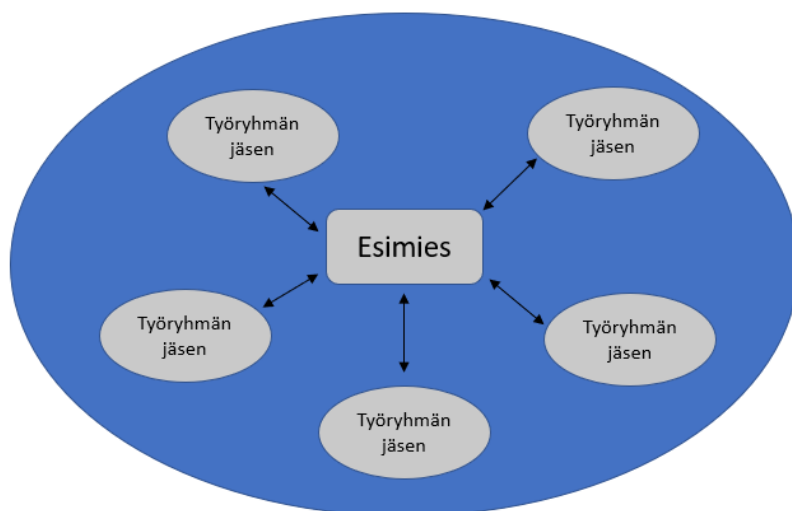
Perjantai 8.3.2019

Autosalpa oli tuonut Auto-Alarmille S6 Audin viikko sitten. Siihen tilattiin ulkomailta uusi rattiakseli vioittuneen tilalle. Kalliin osan vaihtotöistä oltiin keskusteltu Autosalvan kanssa ja heiltä oli myönnetty korjauslupa kalliin osan vaihtotyöhön.

Kalliiden osien vaihtoon kuuluu kysyä lupa, vaikka kyseessä on autoliikkeen auto. Liikkeet kulkevat usein politiikalla ”korjataan kaikki”. Varmistus työn kustannuksista ja osista kuuluu tehdä tilaajalta suoraan. Luvan saadessa tilataan osat ja kerrotaan korjauksen ajankohta, jotta auton myyntiliike osaa varautua kertomaan asiakkaan kiinnostuessa myynnissä olevasta autosta ja sen mahdollisesta koeajosta.

Viikkoanalyysi

Esimiehen paikka yrityksessä ei ole koskaan kiinteä, vaan se liikkuu tilanteiden mukaan. Esimiehen paikka voi liikkua ulottuvuudella sisällä ja ulkona. Tällä tarkoitetaan fyysistä läsnäoloa ja ajallista tavoitettavuutta. Esimiehen persoonallisuus vaikuttaa paikan valintaan. Toinen saattaa olla kärsimättömämpi ja liikkua reviirillään laajemmin. Tämä on sallittua, mutta täytyy muistaa esimiehen vastuut ja velvollisuudet omaa ryhmään kohtaa. (Moisalo 2010, 26.)



Kuvio 5 Esimiehen paikka, Tilanne A. (Moisalo 2010,27)

Auto-Alarmilla tilanne A. on hyvä esimerkki, koska esimiehen täytyy olla ajallisesti ja paikallisesti ryhmässä keskellä. Tilanne sopii hyvin, koska tilanteet vaativat tiivistä läsnäoloa. Jos ryhmä työntekijöitä odottaa konkreettisia vastauksia esimieheltä. Jos esimies ei anna vastauksia ja ottaa etäisyyttä, hän laiminlyö alaisiaan. Tilanne vaatii ratkaisuun esimiehen

aktiivisuutta, tasapuolisuutta ja oikeudenmukaisuutta. Yrityksessä läsnäolo on velvollisuus työn johdolta, ja kaikki hallissa tapahtunut kulkee asentajalta asiakkaalle työn johtajan kautta. (Moisalo 2010, 26-27.)

Työnjohto-oikeudella tarkoitetaan oikeutta johtaa ja valvoa työtä. Työnjohto saa määrätä työntekijän työsopimuksen määritelmien rajoissa työtehtävien laadusta, laajuudesta, työta-voista ja menettelytavoista työpaikalla. Esimiehellä on valtaa, oikeus olla pomo. Tähän oi-keuteen kuuluu vastaparina velvollisuus ja valtaan vastuu. Hyvä johtaja haluaa johtaa ja ottaa vastuun siitä. Siihen tarvitaan rohkeutta halun lisäksi. Esimiehellä on käsissään vas-tuuta, oikeuksia ja valtaa, joita sen tulee käyttää pelkäämättömästi. (Lavikkala, 2013.)

Esimiesten työtaakan sääntö on aina, ettei saisi olla alaisia enemmän, kuin käsissä on sormia. Nykymuotoinen työelämä on kuitenkin vaikuttanut esimiesten vastuuseen ja ne eivät ole enää suoraan verrannollisia alaisten määrään. Jos esimiehen kaikki roolit mieti-tään, ei esimies pysty kaikesta suoriutumaan kunnolla. Jakamalla vastuita laajemmalle joukolle, pystyy esimies keskittymään loistamiseen ja kehittymään tietyissä asioissa. Näin työntekijät saisivat tehokkaampaa apua motivoituneelta osaajalta. (Hopia, 2019.)

Työnjohdossa olevat henkilöt ovat esimiehiä ja heillä on valta sekä vastuu tuottaa työteh-täviä asentajille. Jokainen asiakas kulkee työn johtajan kautta ongelmansa kanssa, jonka työnjohtaja vie asentajalle tehtäväksi. Asentajan korjatessa ongelma, luovuttaa asentaja auton avaimineen työn johdolle lisätietoineen. Työn johtaja veloittaa asiakkaalta tehdystä työstä.

Työnjohdossa työskentelee kaksi henkilöä, jotka ovat keskittyneitä rajallisesti asioihin. Tuplaus samoihin asioihin suuntautuessa ei kannata. Parempaa tulosta saadaan molem-man esimiehen panostamalla omiin osaamisalueisiin perinteisen johtamisen lisäksi. Pa-nostus näkyy motivaationa, joka tarttuu myös työntekijöihin ja he osaavat ohjata omat ky-symyksensä suoraan heti oikealle henkilölle. Tulevaisuudessa henkilöstön kouluttautu-essa enemmän saadaan uusia alueita valloitettavaksi, joissa voidaan kehittyä.

3.12 Seurantaviikko 11

Maanantai 11.3.2019

Hiljaisempi aika vuodesta on alkanut selkeästi Päijät-Hämeessä. Autot eivät myy eivätkä liiku ennen kevään tuloa. Hiljaisempi aika näkyy kiireettömyytenä hallissa ja asentajilla on enemmän aikaa ottaa vastaan päivän aikana saapuvia kiireellisiä töitä suoraan tiskiltä. Puheluita tulee satunnaisesti työn vastaanottoon, josta pystytään joustavasti antamaan aikoja vika diagnostoihin ja korjauksiin.

Yhden asiakkaan tuodessa autonsa korjattavaksi, huomautti hän työn vastaanoton työntekijän nuoresta iästä ja kyseenalaisti asiantuntijuuden ikään viitaten. Nuoren iän takia saa kuulla usein kommentteja, koska nuorta esimiestä kyseenalaistetaan enemmän kuin vanhempaa ja kokeneempaa esimiestä.

Tiistai 12.3.2019

Auto-Alarmille oli soitettu noin kuukausi sitten pyörätuolinosturin ja hallintalaitteiden poistosta. Yritys on sen aikaisemmin asiakkaan autoon asentanut, mutta asiakas oli nyt menettänyt ja nosturi tulisi poistaa autosta. Auto-Alarm on tehnyt paljon pyörätuolinostureiden asennuksia autoihin. Kyseinen laite oli kuitenkin asennettu noin kaksitoista vuotta sitten, joten sen asentanut henkilö ei enää työskennellyt yrityksessä. Tämä saattaa hidastaa asentajan työtä, koska asennuksen toteutustavasta ei ole tarkkaa tietoa. Purku onnistui kuitenkin hyvin ja asentaja sai ongelmitta poistettua hallintalaitteet, nosturin ja penkit autosta.

Keskiviikko 13.3.2019

Asiakas toi Mercedes-Benz Viton meille diagnosoitavaksi. Siihen oli vaihdettu merkkiliik-
keessä paljon osia, mutta vikaa ei saatu selville. Auto ei ylämäissä jaksanut vetää kun-
nolla ja tehoja puuttui usein kovemmissa kiihdytyksissä. Asiakas toi auton meille siinä toi-
vossa, että löytäisimme vian. Muuten auto vietäisiin romuttamolle. Asentaja otti auton tut-
kittavaksi. Asentaja tutki autoa tunnin ajan ja löysi vian nopeasti. Vikana oli ahtopaineen-
säädin ja lisäksi turboahdin oli kulunut. Asentaja korjasi ahtopaineen säätimen ja asiakas
selvisi pienillä kustannuksilla auton kanssa. Asiakas oli erittäin tyytyväinen korjaukseen.

Viikkoanalyysi

Nuori ikä ja johtajuus on asia, jota usein ei katsota hyvällä. Alle 40-vuotias on Turun kaup-
pakorkeakoulun mielestä liian nuori johtamaan ja aiheuttaa esimiehelle ja alaisilleen vain
paha. Nuoret ihmiset ajattelevat liikaa työelämää ja eivät ole tasapainossa hankalien ti-
lanteitten kanssa. Johtajuus ei kuitenkaan ole riippuvainen johtajan iästä. Hyvään johta-
juuteen vaikuttaa vuorovaikutustaidot, persoonallisuus ja henkilökohtaiset voimavarat,
jotka ovat jokaisella eri tasolla. Työhön sopeutumiskyky karttuu kokemuksen mukaan.
(Hakola, 2011.)

Auto-Alarmilla nuori työn johtaja saa kommentteja iästään ja usein häntä luullaan harjoitte-
lijaksi. Näin ei kuitenkaan ole ja hän on suoriutunut monesta kiperästä tilanteesta mallik-
kaasti. Nuori ikä näkyy kuitenkin joissain tilanteissa, koska nuorella johtajalla ei ole välttä-
mättä kokemusta kaikista tilanteista. Kokemuksien kautta työn vastaanotto kehittyy jatku-
vasti ja vanhemmallakin työnjohtajalla tulee tilanteita, joita on hankalampi käsitellä. Työn

vastaanotossa työskentelevä nuori johtaja on kuitenkin kehittynyt jatkuvasti ja todistanut osaamisensa asiakkaiden kanssa useasti. Aikaisempi asiakaspalvelukokemus on osoittanut myös hyötynsä.

Työnjohto vaatii moniosaamista ja osaamista on vaikea sanoa pelkästään työntekijän luonteesta, mutta usein työntekijä pystyy osoittamaan osaamisensa työtä tehdessä. Sosiaalisuus ja avoimuus ovat tärkeitä luonteen piirteitä johtajalle, mutta taitojen hyödyntäminen vaatii mahdollisuuden näyttöön.

Joka vuosi järjestetään vuoden nuori kilpailu, jossa haetaan esimerkillistä nuorta johtajaa. Palkinto annetaan nuorelle, joka on toiminut vastuullisesti ja esimerkkinä, sekä kaikkiaan kestävän johtajuuden mukaisesti. Hän on luonut esimerkillisesti työilmapiiriin muutoksia ja kannustaa työntekijöitä. Kuitenkin palkinnon saaminen edellyttää kunnianhimoisia tavoitteita ja hänen tulee pyrkiä johtajuudellaan muovaamaan tulevaisuutta. Kilpailu selkeästi rohkaisee nuoria johtajia, eikä ikää tule liikaa pelätä johtajan tehtävissä. Nuori ihminen voi toimia esimerkillisesti ja tuloksellisesti iästään huolimatta. Nuoria kannustetaan johtamiseen. (Vuoden nuori johtaja 2019.)

Nuorilta on kysytty, mitkä ovat tärkeimmät kriteerit työpaikkaa valitessa ja vastaus oli, että monipuoliset ja haastavat työtehtävät. Toisena tärkeänä kriteerinä nousi ystävälliset kollegat ja työilmapiiri. Nuoret eivät pitäneet johtajuutta tärkeänä, vaan nostivat esille yrityksessä liikkuvan tiedon ja avoimuuden tärkeämpänä seikkana. Nuoret valitsivat työpaikkansa sen mukaan minkälaisia työtehtävät ovat. (Keskisuomalainen, 2019.)

3.13 Seurantaviikko 12

Maanantai 18.3.2019

Aamusta asiakas toi Mazdan avaimen koodaukseen. Uusi avain oli tilattu autoon ja sen toimitus oli kestänyt noin 3 viikkoa. Asiakas oli odottanut avaimen saapumista pitkään. Kauko-ohjain, joka oli tilattu asiakkaalle, osoittautui vääränlaiseksi ja ei ollut auton kanssa yhteensopiva. Avaimen kauko-ohjain sopisi toisenlaisen Mazdan kanssa yhteen. Uusi kauko-ohjain tilattiin ja sen toimitus vie noin 3 viikkoa. Asiakas oli ainoastaan huolissaan kustannuksista, koska pelkäsi joutuvansa maksamaan myös väärän osan. Asiakkaalle kerrottiin, ettei kustannus nouse sovitusta ja hänelle ilmoitetaan uuden kauko-ohjaimen saapumisesta. Asiakkaalla on onneksi ajoneuvoonsa yksi toimiva avain ja avaimen saamisella ei ollut kiire.

Hiljainen aika työpaikalla näkyy asentajien seisomisella. Töitä ei ole läheskään niin paljon, kuin oli tammikuussa tai helmikuussa. Hiljaisen ajan takia yritys miettii nyt jatkuvasti

keinoja, jolla vilkastuttaa hiljaista aikaa. Yrityksen työntekijöiden mielipiteitä kysytään jatkuvasti ja yritys haluaa kuulla mitä ideaa voitaisiin hyödyntää.

Tiistai 19.3.2019

Asentajille oli aamuksi varattu muutama työ. Aamu kahvin jälkeen oli hiljaista ja asentajat saivat tehtäväkseen siivota hallia. Asentajat pesivät hallin lattian ja siivosivat omat työkalupakkinsa, jotka olivat tavaroiden peitossa. Hiljaisina aikoina käytetään aikaa johonkin hyödylliseen eikä seisota täysin tyhjän päällä. Lisäksi asentajat saavat aikaa tutustua uusiin ohjelmiin, joita voidaan käyttää jatkossa.

Keskiviikko 20.3.2019

Aamulla saapui yksi asiakas pysäköintitutkien äänien säätöön. Asiakas oli käynyt Auto-Alarmilla asennuttamassa etu- ja takatutkat, joita pitäisi nyt hieman muokata. Asiakkaille äänen kovuus on enemmän mieltymysasia. Asiakkaalta etututkien ääntä vaimennettiin ja takatutkien ääntä kovennettiin. Asiakas oli tyytyväinen tehtyihin muutoksiin.

Yrityksessä otettiin käyttöön partikkelisuodattimien pesulaite. Ajan varauksiin on tullut mukavaa täyttöä hiljaisena aikana, kun yritys tarjoaa uutta palvelua. Tulevaisuudessa sen suosio kasvaa yhä suuremmaksi, koska Diesel partikkelisuodattimen hinta on usein lähemmäksi 1000€. Pesulla saadaan suodattimesta lähes uusi ja virtaus varmistetaan ennen asiakkaalle takaisin palauttamista.

Viikkoanalyysi

Itselleen tavoitteita asettamalla, itsensä haastamisella, vapaaehtoisen asian- ja intohimoisella tekemisellä kertoo omasta sisäisestä motivaatiosta. Motivaatio kasvaa onnistumisesta, hyvästä palautteesta ja tunteesta, kun on tehnyt jotain oikein. Työn imu on yhteydessä psykologisen perustarpeiden tyydyttämisessä ja sisäisen motivaation kanssa. Työssä koettu tuloksellisuus ja onnistuminen vahvistavat työn imua ja sisäistä motivaatiota. (Puurtinen, 2016.)

Sisäistenmotivaatio tekijöiden ollessa esillä ei työntekijän asemalla ole merkitystä. Perusteellisilla tarpeilla ohjastetaan työntekijää onnistumiseen ja motivaatioon yrityksessä. Jos motivaatio on pohjalla, on selkeästi työntekijän käyttäytyminen erilainen, kuin motivoituneen työntekijän. Jokaisella työntekijällä on omat motivaatiotekijät, mutta ne pysyvät usein läpi elämän samanlaisena. (Jalonen, 2019.)

Yksi motivaatiotekijä Auto-Alarmilla on tiedon hankkiminen ja tätä kautta se heijastuu uteliaisuuteen. Yritykseen tulee erikoisia töitä jatkuvasti, jotka vaativat tutkimista ja koulutusta. Jos työ ei ole asentajan mielestä kiinnostava tai hänen osaamisluokkaansa, se

aiheuttaa motivaation romahduksen. Jos asentaja osaa ja on kiinnostunut aiheesta sekä korjaamisesta, saadaan motivoitunut tekijä tekemään työ.

Asentajat kysyvät usein työnjohdolta, miten he käsittelevät joitain asioita ja saavat työhönsä imua. Työnjohtaminen on antoisaa työtä ja se antaa onnistumisia sekä hyviä hetkiä, joilla jaksaa panostaa omaan työhönsä enemmän. Sen tuoma voima helpottaa kestämään stressaavia tilanteita. Jatkuvan palautteen antaminen toiselle hyvin tehdystä työstä näkyy usein hymynä asentajan naamalla. Onnistuminen saa asentajaa selkeästi lisäpuhtia ja työt sujuvat hyvin.

3.14 Pohdinnat ja päätelmät

Toiminnallinen ja laadullinen tutkimus työ on tehty Auto-Alarm Finland Oy:ssä ja sen tarkoituksena oli tutkia työn vastaanoton työtä kyseisessä yrityksessä. Sen tarkoitus ei ole olla mallina muille yrityksille.

Jokaisen viikon lopussa on viikkoanalyysi, jossa on avattu Auto-Alarmin työnjohdon tekemiä havaintoja teoriassa. Viikoittaiset tehdyt havainnot ovat tehty vetoketjumallilla käyden läpi ensimmäiseksi viikoittaisia tapahtumia, jonka jälkeen siirrytään teoriaan ja lopussa avataan ajatuksena entä sitten mallilla Auto-Alarmin käytäntöön nähden muutoksia tai kehitysideoita. Jokainen tapaus suljetaan teoriaan tukeutuen ja teoria tukee tutkimuksen tuloksia.

Yleisesti teoria, jota on painotettu työssä, on tarkoituksella rajattu työn vastaanoton työhön, jonka tarkoitus on kehittää työntekijöitään johtamisessa. Työn teoriaosuutta ei ole tarkoitettu käytettäväksi käytännössä muissa työpaikoissa. Jokainen johtaja tarvitsee omaan työhönsä erilaisia työkaluja ja johtamismenetelmiä. Työssä avatut työkalut ja teoria on todettu toimivaksi Auto-Alarm Finland Oy:llä. Jokaisessa yrityksessä on omat käytäntönsä ja sääntönsä, jonka mukaan tulee toimia. Teoria osuuksista voi saada hyviä vinkkejä omaan työhönsä. Käytännöt ja kehittymisnäkemykset ovat tehty käytettäväksi toimeksiantajayritykselle, eikä niitä tule käytännössä hyödyntää muualla. Työn tarkoitus oli vastata tutkimuksen pääkysymykseen, mutta työ on malliltaan toiminnallinen. Päätötyön tekijä on esimestehtävässä Auto-Alarm Finland Oy:ssä ja on tehnyt työn yritykselle käytettäväksi sekä oman työn pohjaksi, jotta voisi kehittyä omassa johtamisessaan nopeasti kehittyvässä työympäristössä. Työn tuloksia tulotisiin hyödyntämään yrityksessä johtamisen ja työn vastaanoton kehittämisessä.

Aiheet ovat seuraavanlaisia: ajanhallinta, reklamaatio, nainen miesvoittoisella alalla, ammattilypeys, työilmapiiri ja työympäristö, yhteistyö, ikävät asiat, päivittäisjohtaminen, lean, asiakaskokemus, esimiehen vastuu, nuori johtaja ja työn imu. Johtamiseen kuuluu paljon

muutakin elementtejä, mutta kyseiset tapaukset ovat seurantaviikkojen aikoina nousseet esille ja niihin haettiin uusia ajatuksia ja keinoja kehittymiseen. Työ on luonteeltaan luotettava ja toimiva toimeksiantajayrityksessä Auto-Alarm Finland Oy:ssä, eikä sen toimivuutta voida verrata muihin yrityksiin.



Kuvio 6 Esimiestyön osa-alueet

Kuvassa näkyy opinnäytetyössä tuodut asiat taulukoidusti. Opinnäytetyön tavoitteena oli vastata kysymykseen:

- Kuinka kehittyä paremmaksi johtajaksi pienessä yrityksessä, joka kehitty nopeasti?

Jokainen asia, joka oli nostettu opinnäytetyön viikkoanalyysissä esille, on hyvän esimiehen osa-alueita. Nopeasti kehittyvässä yrityksessä johtajalla on hyvät perusteet ja taidot johtaa henkilöstöä.

Pääkysymyksen lisäksi oli esitetty muutama apututkimuskysymys:

- Kuinka päivittäisjohtaminen toimii Auto-Alarmilla?
- Kuinka johtaa paineiden alaisuudessa?
- Kuinka edistää työhyvinvointia?

Yrityksen pienestä koosta huolimatta päivittäisjohtamiseen kuuluu monia eri elementtejä, joita tuotiin työn aikana esille. Paineiden alaisuudessa johtamalla rauhallisesti ja

ammattitaidolla saadaan asiakas sekä työntekijä pysymään tyytyväisenä ja turvallisin mielin ajatellen palvelua. Olemalla hyvä johtaja, edistetään työhyvinvointia ja pidetään työntekijät tulevaisuudessakin aktiivisena ja iloisina tekijöinä yrityksessä.

Tulevaisuudessa pystytään näyttämään tuloksia enemmän, kun työn kehittämisideat ovat enemmän käytössä yrityksessä. Alkutavoitteisiin nähden uskotaan johtamisen kehittyvän toimeksiantajayrityksessä työn pohjalta ja sen näkyvän nopeasti yrityksen toimintata-voissa ja antavan suuria tuloksia positiivisesti tulevaisuudessa.

4 YHTEENVETO

Työn tavoitteena oli tutkia, mitkä asiat Auto-Alarmilla vaikuttavat johtajuuteen ja onnistumiseen, kun yritys kasvaa nopeasti. Päättökysymys oli:

- Kuinka kehittyä paremmaksi johtajaksi pienessä yrityksessä, joka kehittyy nopeasti?

Lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin, miten päivittäisjohtaminen ja työhyvinvointi toimivat Auto-Alarmilla. Opinnäytetyön aihe on tullut toimeksiantajayritykseltä ja se on tarkoitettu työntekijälle oppaaksi johtamiseen.

Johtamiseen syventyminen tapahtui viikkoanalyseissä ja teorian pohjalta vastattiin tutkimuskysymyksiin. Tutkimus on tehty toimeksiantajayritykselle Auto-Alarm Finland Oy:lle ja sen tulokset ovat tarkoitettu käytettäväksi ainoastaan yritykselle, jolle se on suunnattu. Tutkimuksen avulla kerättiin tietoa, jota toimeksiantajayrityksen on mahdollista käyttää toiminnassa jatkossakin. Tutkimuksen vaikutuksia on vaikea arvioida näin aikaisessa vaiheessa, mutta teorian osalta voidaan hyödyntää työkaluja yrityksen toiminnan kehittämisessä lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Huomattavaa kehitystä voidaan jo kuitenkin nähdä nuorella johtajalla, joka on toiminut yrityksen työn vastaanotossa vasta vuoden.

Opinnäytetyön tavoite saavutettiin ja jokaiseen loppuviikkoon lisätyillä viikkoanalyysillä pystyttiin vastaamaan opinnäytetyönprosessin alussa laadittuun päättökysymykseen asteittain. Jokaisessa viikossa on selkeä oma aiheensa, joka viikkoanalyysissä avattiin teoriassa ja suljettiin kehitysideana tai toimintamallina tulevaisuutta varten. Nopeasti kasvava yritys vaatii resursseja ja ideoita jatkuvasti toiminnan kehittämiseen. Työn johtamiseen kuuluu paljon erilaisia elementtejä, eikä kyseisessä aiheessa pystytä sulkemaan ympärää, koska nopeasti kehittyvän yrityksen toimintaympäristö muuttuu jatkuvasti. Opinnäytetyön avulla on saatu hyvä pohja nopeasti kehittyvälle yritykselle. Johtamiseen kuuluu monta erilaista elementtiä, jotka tulee ottaa huomioon.

Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että jatkuvasti muokkaantuva työympäristö ja kehittyvä yritys antaa mahdollisuuden kehittyä hyvässä johtamisessa Auto-Alarm Finland Oy:ssä. Viikoittaisten analyysien soveltaminen on mahdollista muissa pienissä yrityksissä, mutta sitä ei voida yleistää johtajille muissa yrityksissä. Tuloksista saadaan tulevaisuudessa suuri hyöty yritykselle ja sen kohtaamille ongelmille johtamisessa.

LÄHTEET

Painetut lähteet

- Friedman, C. & Yorio, K. 2006. Hyvä pomo vai hankala akka. Helsinki: Talentum.
- Hellmann, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Juva: WS Bookwell Oy.
- Järvinen, P. 2014. Esimiestyö ongelmatilanteissa. 8. uudistettu painos. Viro: Print Best.
- Moisalo, V. 2010. Arjen johtaminen – Käytännön esimiestyötä. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Suominen, K. 2004. Verkostomaisen kehittämissyhteistyön jäljillä – eväitä onnistuneeseen kehittämisverkostoon. Tutkimusraportteja 36. Helsinki.
- Vesalainen, J. 2002. Kaupankäynnistä kumppanuuteen. Yritystenvälisten suhteiden elementit, analysointi ja kehittäminen. Metalliteollisuuden Kustannus Oy, Tampere.

Elektroniset lähteet

- Ahlroth A. 2019. Ohoi, missä olet ammattilypeys? Kun työnantajan ahneus pakottaa hutiloimaan. [viitattu 8.3.2019] saatavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/ammattilypeys/>
- Dräger Interlock® 5000. Tuotetiedot. [viitattu 6.3.2019]. Luettavissa: https://www.draeger.com/fi_fi/Applications/Products/Breath-Alcohol-and-Drug-Testing/Alcohol-Ignition-Interlock-Devices/Interlock-5000
- Hakola, E. 2011. Oletko liian nuori johtajaksi? [viitattu 20.3.2019] saatavissa: <https://www.tekniikkatalous.fi/tyoelama/2011-05-03/Oletko-liian-nuori-johtajaksi-3301778.html>
- Hopia, A. 2019. Nykyesimies on vastuussa ihan kaikesta – eikä ehdi tehdä mitään kunnolla. [viitattu 17.3.2019] saatavissa: <https://kulmia.fi/uusi-esimiestyo/>
<https://www.ttl.fi/tyopiste/lahiesimiehen-tarkein-sana-oikeudenmukaisuus/>
- Hurme T. 2014. Lähiesimiehen tärkein sana: oikeudenmukaisuus. Luettavissa:
- Jalonen, E. 2019. Sisäiset motivaatiotekijät lisäävät flow:ta. [viitattu 24.3.2019] saatavissa: <https://oivaltaen.fi/sisaiset-motivaatiotekijat/>
- Kaupalan esimiesliitto KEY. 2019. Huomautus ja varoitus. [viitattu 15.3.2019] saatavissa: <https://www.esimiesliitto.com/tyosuhdeinfo/tyosuhteen-paattaminen/huomautus-ja-varoitus/>
- Keskisuomalainen. 2019. Nuoria suomalaisosaajia houkuttelevat työpaikan valinnassa monipuoliset työtehtävät ja ystävälliset kollegat. [viitattu 24.3.2019] saatavissa:

<https://www.ksml.fi/talous/Nuoria-suomalaisosaajia-houkuttelevat-ty%C3%B6paikan-valinnassa-monipuoliset-ty%C3%B6teht%C3%A4v%C3%A4t-ja-yst%C3%A4v%C3%A4lliset-kollegat/1274031>

KoulutusPro. 2017. Uuden esimiehen kohtaamat haasteet. [viitattu 15.3.2019] saatavissa: <https://site.koulutuspro.com/uuden-esimiehen-kohtaamat-haasteet/>

Kukkonen, E. 2017. Asiakaskokemuksen johtaminen digitaalisessa ajassa. [viitattu 16.3.2019] saatavissa: <https://www.valve.fi/asiakaskokemuksen-johtaminen-digitaalisessa-ajassa>

Kuusinen, M. 2017. Asiakaskokemuksen strategian 6 elementtiä. [viitattu 17.3.2019] saatavissa: <https://www.futurelab.fi/asiakaskokemuksen-strategian-6-elementtia/>

Lappalainen, N. 2019. Lean-ajattelu – mitä edellyttää organisaatiolta? [viitattu 16.3.2019] saatavissa: <https://proinnodesign.fi/blogi/lean-ajattelu-mita-edellyttaa-organisaatiolta>

Lappalainen, N. 2019. Lean-ajattelu palveluissa – miten tuotat arvoa asiakkaalle? [viitattu 16.3.2019] saatavissa: <https://proinnodesign.fi/blogi/lean-ajattelu-palveluissa-miten-tuotat-arvoa-asiakkaalle>

Larvi T. & Vanhala A. 2014. Esimiehen kolmen suora: Arvostus, luottamus & oikeudenmukaisuus. Saatavissa: <https://www.tttlehti.fi/esimiehen-kolmen-suora-arvostus-luottamus-ja-oikeudenmukaisuus/>

Lavikkala, A. 2013. Esimiehen tehtäviin kuuluu johtaminen. [viitattu 17.3.2019] saatavissa: https://www.akavalainen.fi/akavalainen/arjessa/esimiesverkosto/esimiehen_tehtaviin_kuuluu_johtaminen

Nieminen, P. 2016. Lean ja Toyota. [viitattu 16.3.2019] saatavissa: <https://blog.toyota-forklifts.fi/lean-ja-toyota>

Ollikainen H. 2016. Ammattiyhteisö on terveellistä. [Viitattu 8.3.2019] Luettavissa: <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/paakirjoitukset/ammattiyhteisö-on-terveellista/>

OnnistuYrittäjänä.fi. 2019. Vastuuvakuutus. [viitattu 15.3.2019] saatavissa: <https://www.onnistuyrittajana.fi/vastuuvakuutus>

Petäjäinen M. 2011. Luottamus on esimiehen pääoma. [viitattu 15.3.2019] saatavissa: https://yle.fi/tekstiv/arkisto/tyoelama/luottamus_on_esimiehen_paaoma_3444.html

Provad. 2016. Ihmisen arvoista asiakaspalvelua – Asiakaskokemuksen johtaminen. [viitattu 16.3.2019] saatavissa: <https://www.provad.fi/blogi/asiakaskokemuksen-johtaminen>

Puurtinen, S. 2016. Työnilosta, uupumuksesta ja siltä väliltä: Mistä iloa ja intohimoa työhön? [viitattu 24.3.2019] saatavissa: <https://www.juuriharja.fi/blogi/mist%C3%A4-iloa-ja-intohimoa-ty%C3%B6h%C3%B6>

Tehy. 2018. Virkistyspäivät ovat kivoja, mutta hyvä työilmapiiri syntyy työnteon sujuvuudesta. [viitattu 10.3.2019] saatavissa: <https://www.tehylehti.fi/fi/tyoelama/virkistyspaivat-ovat-kivoja-mutta-hyva-tyoilmapiiri-syntyy-tyonteon-sujuvuudesta>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Naisten urakehitys. [Viitattu 6.3.2019] saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/tyo/naisten-urakehitys>

Tilastokeskus. 2019. Valta ja päätöksenteko. [Viitattu 6.3.2019] saatavissa: http://www.stat.fi/tup/tasaarvo/valta_ja_paatoksenteko/index.html#johtotehtavat

TYKY. 2019. TYKY-toiminta. [viitattu 10.3.2019]. Saatavissa: <https://www.tyky-paiva.net/tyky-toiminta/>

Työturvallisuus ja työsuojelu https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_ty-opaikalla/vastuut_ja_velvoitteet_viikko_3

Uuden esimiehen kasvupolku. 2019. Ilman läsnäoloa et voi johtaa muita. [viitattu 15.2.2019] saatavissa: <http://uusiesimies.fi/ilman-lasnaoloa-et-voi-johtaa-muita/>

Verkoston strateginen kehittäminen. 2008. Tekniikan Akateemisten Liitto TEK ry. [viitattu 12.3.2019] saatavissa: <http://www.tek.fi/index.php?id=1653>

Vilanen, P. 2017. Kuuntele -ole läsnä. [viitattu 15.3.2019] saatavissa: <https://www.luotain.net/kuuntele-ole-lasna/>

Vuoden nuori johtaja. 2019. Ketä haemme. [viitattu 20.3.2019] saatavissa: <http://nuorijohtaja.fi/kilpailu-2019/keta-haemme/>

Lakilähteet

Kuluttajasuojalaki 38/1978 [viitattu 16.3.2019] saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

Työturvallisuuslaki 738/2002 [viitattu 16.3.2019] saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>