

Santeri Haapalaakso

Autotalon prosessin uudistaminen

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Tekniikka

Konetekniikan tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK tekniikka

Tutkinto-ohjelma: Konetekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikka

Tekijä: Santeri Haapalaakso

Työn nimi: Autotalon prosessin uudistaminen

Ohjaaja: Ari Saunamäki

Vuosi: 2020 Sivumäärä: 34 Liitteiden lukumäärä: 0

Opinnäytetyö toteutettiin Käyttöauto Oy:n Kauhajoen toimipisteeseen. Tarkoituksena oli parantaa korjaamon prosessia sekä selkeyttää työtapoja. Vanhojen työntekijöiden toimintatapoja päivitettiin ja tuotiin nykyaikaisemmalle tasolle.

Työssä tehtiin yritykselle toimiva työmääräysjärjestelmä, joka helpottaa työnjohdon työpisteiden järjestelmällisyyttä. Työmääräykset täytetään lisälehtiön avulla, jolloin työmääräykset pysyvät siisteinä ja niitä on helpompi tulkita. Vaihtoautotarkastukset otetaan uudelleen käyttöön, jotta vaihtoautojen laatu sekä asiakastyytyväisyys parani.

Teoriaosuudessa käytiin läpi toimivan korjaamon käytäntöjä ja miten ne vaikuttavat korjaamon toimintaan. Opinnäytetyössä perehdyttiin miten johtamistyyli vaikuttaa korjaamoon toimintaan, sekä perehdyttämisen ja koulutuksen tärkeydestä korjaamoissa. Käsiteltiin myös ulkoisen ja sisäisen viestinnän parantamista ja niiden vaikutuksista korjaamon toimintaan. Teoriaosuudessa käytiin myös läpi asiakaspalvelun kehittämistä ja vaikutuksista korjaamon laadun kannalta sekä tuottavuudesta ja tehokkuudesta korjaamoissa. Nykytilan kartoituksessa käytiin myös läpi nykyinen korjaamoprosessi ja ohjeistukset jokaiseen työvaiheeseen.

Avainsanat: korjaamo, prosessi, autoala, ajoneuvo, asiakaspalvelu, johtaminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Technology

Degree programme: Mechanical Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author/s: Santeri Haapalaakso

Title of thesis: Reforming the process of a car repair shop

Supervisor(s): Ari Saunamäki

Year: 2020 Number of pages: 34 Number of appendices: 0

The thesis was carried out for Käyttöauto Oy's Kauhajoki car workshop. The purposes of the thesis were to improve the workshop's process and to clarify working methods. Older employees' working methods were updated and brought to a more modern level.

In the thesis, a work order system was created for the company, which would help the foremen's work and to keep the workstations organised. Work orders would now be fulfilled with the help of an additional sheet, which means that work orders would remain neat and be easier to read. The used car inspections were reintroduced to help improve the overall quality of used cars.

The theoretical part reviewed the practices of a working workshop and how they would affect the operation of the workshop. The theoretical part also reviewed what impacts management style has on overall performance and the importance of familiarisation and training in workshops. In the thesis it was also studied how to improve external and internal communication and what impacts they would have on repair shops. The theoretical part also covered the development of customer service and its effects on the quality of workshops, as well as the productivity and efficiency in workshops. The theoretical part also reviewed the current workshop process and instructions for each work step.

Keywords: workshop, process, automotive sector, vehicle, customer service, management

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	6
1 JOHDANTO.....	7
1.1 Työn tavoite.....	7
1.2 Toimeksiantaja.....	7
1.3 Käyttöauton arvot.....	8
2 TOIMIVAN KORJAAMON EDELLYTYKSET.....	10
2.1 Johtaminen.....	10
2.2 Perehdyttäminen ja koulutus.....	11
2.3 Viestintä.....	12
2.4 Asiakaspalvelu.....	13
2.5 Tuottavuus ja tehokkuus.....	17
3 HUOLLON PROSESSIN NYKYTILANNE.....	18
3.1 Asiakkaan vastaanottaminen.....	18
3.2 Työmääräyksen täyttäminen.....	20
3.3 Mekaanikon rooli.....	22
3.3.1 Takuuosien merkitseminen ja säilytys.....	24
3.3.2 Korvaavien tai asiakkaan osien käyttäminen.....	24
3.4 Valmiin työn luovutus.....	25
3.5 Reklamaatiot ja epäonnistumiset.....	26
4 PARANNUSEHDOTUKSET.....	28
4.1 Työmääräyslokerikot.....	28
4.2 Vaihtoautotarkastukset.....	30
4.3 Työmääräyksiä yhdenäinen täyttäminen.....	31
5 YHTEENVETO.....	33
LÄHTEET.....	34

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Käyttöauto Kauhajoki (Google maps, 2018).	8
Kuva 2. Vanhat hyllyköt paikallaan.	28
Kuva 3. Vanerin asennus	29
Kuva 4. Valmis lokerikkoteline.	29

Käytetyt termit ja lyhenteet

Solteq CD-400	Käyttöauton käyttämä korjaamojärjestelmä
Prosessi	Kehityskulku
Työmääräys	Kirjallinen toimeksianto tietyn työtehtävän suorittamiseksi.
Organisaatio	Yhteenliittymä jonkin toiminnan järjestämiseksi.

1 JOHDANTO

1.1 Työn tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selkeyttää ja uudistaa työtapoja ja parantaa kommunikointia automyynnin, varaosa/huoltotiskin ja korjaamon välillä. Tarkoituksena oli myös hakea mahdollista lisätyötä korjaamolle vaihtoautoista ja parantaa vaihtoautojen laatua, näin saadaan myös vaihtoautojen jälkikorjauksia pienemmäksi. Tavoitteena oli myös selkeyttää korjaamomerkintöjä niin, että asentajat täyttävät työmääräykset samalla tavalla, jolloin vähennetään työnjohdolle kertyvää ylimääräistä työtä ja saadaan työmääräykset näyttämään asiallisemmilta. Tavoitteena on varaosatiskin työpisteiden selkeyttäminen vähentäen samalla ylimääräisen paperin turhaa käyttöä.

Huollon prosessi koostuu monesta eri osa-alueesta, tässä työssä keskityttiin asiakaspalvelutilanteisiin sekä huollon sisäisiin osa-alueisiin. Sisäisiin osa-alueisiin parannuksia etsittiin työmääräyksiä yhtenäisestä täyttämistyylistä, työmääräyslokerikotelineen rakentamisesta, vaihtoautotarkastuksien käyttöön ottamisesta sekä sisäisen viestinnän parantamisesta.

1.2 Toimeksiantaja

Toimeksiantaja on Käyttöauto Oy:n Kauhajoen toimipiste. Toimipiste kuuluu Seinäjoella vuonna 1970 perustettuun perheyhtiöön. Vuosien saatossa Käyttöautosta on kasvanut yhden automerkin yrityksestä 10 paikkakunnalla toimivaksi autokaupan vähittäismyyntiketjuksi. Käyttöauto aloitti myynnin Datsunilla. Nyt monimerkkitalon valikoimaan kuuluvat Audi, BMW, Citroën, Dacia, Ford, Honda, Kia, Mercedes-Benz, Mitsubishi, Nissan, Opel, Renault, SEAT, Skoda, Volkswagen ja Volvo. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.01.2020].)

Käyttöautosta autonsa hankkii vuosittain jo noin 15 000 tyytyväistä asiakasta. Käyn-tejä merkkihuollossa kertyy noin 110 000 vuodessa. Käyttöauto tarjoaa myös auto-kaupan ja huollon lisäksi vaurikorjauksia sekä katsastuksia. Liikevaihto oli noin 360

miljoonaa euroa vuonna 2018. Käyttöauto työllistää yli 500 autoalan ammattilaista. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Kauhajoella Käyttöauto on avannut ovensa 1986. Volkswagen ja Honda ovat edustettuja myyntimerkkejä. Huollon merkkejä ovat Volkswagen, Honda ja Nissan sekä Skoda. Kuvassa 1 näkyy Kauhajoen toimipisteen tilat, jotka sijaitsevat Kauhajoen Lellavan kaupunginosassa. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)



Kuva 1. Käyttöauto Kauhajoki (Google maps, 2018).

1.3 Käyttöauton arvot

Käyttöauton arvot ovat päivittäisen toiminnan perusta. Arvot kertovat siitä, mikä on hyväksyttävää ja toivottava tapa toimia sekä mikä on toiminnan ja käyttäytymisen toivottava tulos. Arvot vastaavat kysymykseen: keitä olemme ja keitä emme ole. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Käyttöauto pyrkii toiminnallaan etsimään asiakkaiden autoiluun liittyvät tarpeet ja etsimään heille niihin ratkaisun. Käyttöauto sitoutuu tavoitteisiin ja asiakkaille annettuihin lupauksiin. Työpanoksen merkitys yrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi on

suuri. Käyttöauto pyrkii parantamaan osaamistaan kehittämällä toimintaansa jatkuvasti. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Käyttöauton tavoitteena on olla vastuullinen yritys, joka työskentelee taloudellisesti sekä huolehtii henkisestä sekä fyysisestä työkyvystä ja työyhteisön hyvinvoinnista. Esiin tulevat ongelmat on nähtävä mahdollisuutena kehittää toimintaa. Ongelmiin takertumisen sijaan Käyttöauto suuntaa voimavaransa ratkaisun löytämiseen. Käyttöauton tavoitteena on olla tunnettu koko maassa. Käyttöauto pyrkii olemaan toimialueellaan halutuin ja menestyvin autoalan asiakaspalveluorganisaatio. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

2 TOIMIVAN KORJAAMON EDELLYTYKSET

2.1 Johtaminen

Yritykselle henkilöstöjohtaminen on tärkeämpää kuin kuvitellaan. Se auttaa ratkaisemaan ja toteuttamaan liiketoimintastrategioita. Työntekijöiden kyvyt, motivaatio ja halu tavoitteiden toteuttamisesta on henkilöstöjohtamisen päämääränä. Lakien, asetusten ja sopimuksien noudattaminen ja niistä huolehtiminen kuuluu myös henkilöstöjohtamisen tehtäviin. Johtaminen ja yrityksen suorituskyky kulkevat käsikädessä. (Viitala. 2014.)

Tulokselliseen toimintaan luodaan edellytykset hyvällä johtamisella. Myös korjaamon ympäristöasiat vaikuttavat kustannuksiin ja toiminnan kannattavuuteen. Niillä on suuri merkitys korjaamon markkinoinnin ja imagon kannalta. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Yrityksessä työskentelevät ihmiset määrittelevät organisaation perustehtävän ja kilpailustrategian toteutumisen. Toiminnan kivijalkana voidaan pitää työntekijöitä. Tehokkuus on tänä päivänä johtamisen pääpaino. Yritykset pyrkivät tehokkuuden lisäämiseen, jolloin saadaan yrityksen resursseista mahdollisimman paljon irti. (Viitala. 2014.)

Johtaminen on avainasemassa, kun toimintoja kehitetään. Johtaminen on esimerkiksi tehtävien ja vastuiden määrittelemistä, yhteisien toimintatapojen sopimista sekä niissä pysymistä, tavoitteiden asettamista ja niiden toteutumisen seuraamista. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Korjaamopäällikölle kertyy erilaisia vastuita sekä tehtäviä. Osa tehtävistä kannattaa jakaa, jotta aika riittää myös päätyön eli tuloksen tekemiseen. Vastuiden ja tehtävien jakamisessa on varmistuttava, että henkilön osaaminen, toimenkuva sekä valtuudet mahdollistavat laadittujen tehtävien hoitamisen. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Henkilöstön kanssa on hyvä sopia käytännöistä sekä toimintatavoista. Uusille työntekijöille on tärkeää selvittää jo palkkausvaiheessa korjaamon toimintatavat sekä

toimenkuvaan kuuluvat tehtävät ja vastuut. Korjaamopäällikkö huolehtii seurannasta sekä varmistaa, että asiat hoidetaan kuten on sovittu ja että tarvittavat asiakirjat löytyvät ja ovat kunnossa. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

2.2 Perehdyttäminen ja koulutus

Organisaation toiminnan tehostamiseksi on tärkeää perehdyttää uusi työntekijä hyvin. Perehdytys on lakisääteistä ja työnantajan velvollisuus. (L.23.8.2002/738). Työnopastusta ja perehdytystä tarvitaan työpaikan koosta riippumatta. Hyvä perehdytys ja opastaminen edellyttää dokumentointia, suunnitelmallisuutta ja huolellista valmistautumista. Arviointi ja seuranta kuuluvat suunnitelmaan. Apuna on hyvä käyttää yrityksen sisäistä aineistoa, työsuojeluoppaita sekä muuta aiheeseen ja alaan liittyvää aineistoa. Tarkistuslista on hyvä laatia perehdytystä varten. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Läpikäytävät asiat päivätään ja asiakirjaan merkitään työntekijän ja perehdyttäjän allekirjoitukset. Toimintatapojen ja työtehtävien muuttuessa on työntekijät perehdytettävä uudelleen sekä perehdytysmateriaali on päivitettävä. Aika ajoin on hyvä tarkistaa henkilöstön tietämys ja kartoittaa siten mahdolliset lisäkoulutustarpeet. Tämä voidaan suorittaa kehityskeskustelun yhteydessä. Hallintakartoitus myös auttaa löytämään työpaikan puutteet ja auttaa kehittämään työympäristöä entistä turvallisemmaksi sekä tehokkaammaksi. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Henkilöstön osaamista varmistetaan koulutuksilla. Koulutuksen osa-alueita ovat esimerkiksi palvelutilanteet, myynti, tuotteet, huolto sekä johtaminen. Koulutuksia tarjoavia yrityksiä on monia ja yritys voi kouluttaa henkilöstöä joko itse tai tilaamalla ulkopuolisen yrityksen hoitamaan koulutuksen. Internetin välityksellä tapahtuvat koulutukset ovat lisääntyneet, työntekijä voi itse päättää koska ja missä opiskelee. Koulutus tulee olla ammattitaidon ja asenteiden kehittämistä, mutta myös kannustamista, jotta yrityksen menestysedellytykset turvataan pitkällä aikavälillä. Yritykseen tyytyväiset työntekijät eivät vie osaamistaan kilpailijayritykselle. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Kannustavia tekijöitä ovat työntekijöiden saama palaute, vaikutusmahdollisuudet ja tunnustukset. Henkilökohtainen huomioiminen on tärkeää kannustuksissa, tämän avulla työntekijä pyrkii joka päivä parhaaseen suoritukseensa. On tärkeää muistaa kiittää ja antaa myönteistä palautetta tehdyistä töistä. Rahallinen korvaus tai ylimääräinen vapaapäivä voi olla hyvä kannuste hyvästä työsuorituksesta. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

2.3 Viestintä

Viestinnän tavoitteena on yrityksen tiedon välittäminen halutulle kohderyhmälle. Viestintä voi kohdistua asiakkaille, yhteistyökumppaneille tai työntekijöille. Viestinnässä on tärkeää ottaa huomioon, että annetaan oikeaa tietoa oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Ulkoinen viestintä on asiakkaille suunnattua tiedottamista sekä markkinointia. Yrityksen jokapäiväinen toiminta on tehokasta viestintää. Asiakaspalvelussa viestitään, kuinka yritys arvostaa asiakkaitaan, ja korjaamoympäristö viestii, kuinka yritys ottaa ympäristöasiat huomioon. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Sisäisellä viestinnällä voidaan tiedottaa työpaikan tapahtumista, työhajeista, rekrytoinneista, uusista tuotteista, palveluista sekä tapahtumista. Aktiivinen tiedottaminen on oleellinen osa yrityksen ympäristö- ja turvallisuustoimintaa. Pienistäkin asioista kannattaa tiedottaa, jotta henkilöstö tietää, mitä työpaikalla tapahtuu, eikä heiltä salata mitään. Näin vältetään huhuja sekä saadaan työilmapiiri pysymään hyvänä. Tiedottamisella ihmisen usko organisaatioon sekä tulevaisuuteen säilyy ja työntekijät keskittyvät työntekoon. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Sisäisen viestinnän kannalta tärkeää ovat palaverit. Säännöllisellä palaverikäytännöllä työnantajalla on mahdollisuus tiedottaa ajankohtaisista asioista ja työntekijällä on kanava, jonka kautta esittää tärkeitä asioita omalle esimiehelleen. Asioiden suullinen esittäminen on usein parempi tapa kuin kirjallisten dokumenttien laatiminen. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Tiedon kulku on ongelma monessa yrityksessä. Huhut ja tietämättömyys asioista aiheuttavat usein ajanhukkaa ja spekulatiota. Avoimella tiedottamisella sekä säännöllisellä palaverikäytännöllä tällaisilta asioilta vältytään. Kun palaverit perustuvat aitoon vuoropuheluun, henkilökuntaa voidaan kannustaa osallistumaan korjaamon toiminnan kehittämiseen. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Markkinointiviestintä tekee yrityksen tuotteen ja palvelut näkyväksi, ja sillä on suuri merkitys mielikuvan luomisessa sekä ostojen toteutumisessa. Yrityskuva ja tunnettavuus luodaan markkinointiviestinnällä, ja sen avulla annetaan tietoa tuotteista ja vaikutetaan kysyntään sekä luodaan ja ylläpidetään asiakassuhteita. Henkilökohtainen myyntityö sekä mainonta ovat tärkeimmät markkinointiviestinnän muodot. Tiedotus- ja suhdetoiminnalla sekä myynninedistämällä tuetaan näitä muotoja. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Viestinnän kohderyhmät sekä viestinnän tavoitteet ja toteutustavat on otettava huomioon markkinointiviestintää suunniteltaessa. Viestinnän suunnittelussa on hahmotettava yrityksen kokonaisuus, ja viestinnän päälinjat on osattava jakaa ja niistä on osattava tehdä päätöksiä. Yrityksen sisällä on mietittävä, miten jatkuvaa ja säännöllistä viestintää on ja miten se toteutetaan. Jatkuvan viestinnän ohella täytyy tuottaa myös lyhyempiä kampanjoita, mm. uuden tuotteen lanseerausvaiheessa. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Käyttämällä mainonnan eri muotoja tai tuottamalla tapahtumia saadaan myyntiä edistettyä. Eri kohderyhmille on osattava valita viestinnän keinoista sopivat tavat. On tärkeää muistaa sovittaa viestintävälineestä riippumatta sanoma samansuuntaiseksi. Markkinointiviestinnän perusta on asiakasymmärrys. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

2.4 Asiakaspalvelu

Asiakkaan perusoikeus on hyvä asiakaspalvelu. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas saa helposti yhteyden yritykseen, häntä kohdellaan arvokkaasti ja asiallisesti sekä hänen yhteydenottonsa käsitellään ripeästi eikä hänelle luvata liikoja. Asenne ja

käyttäytyminen kertoo asiakkaalle, että hänen ongelmansa pyritään ratkaisemaan ja hänet otetaan huomioon. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Asiakas arvioi yrityksen lähestyttävyyttä, luotettavuutta, joustavuutta ja uskottavuutta asiakaspalvelutilanteiden kautta. Yrityksen maine rakentuu asiakaspalvelutilanteiden avulla. Työntekijöiden asiakaspalvelutaitojen kehittäminen on hyvä keino yritykselle erottautua kilpailijoista. (Korjaamon käytännöt kuntoon, [Viitattu 15.4.2020].)

Liiketoiminnan edistämiseksi tulee tarkastella palvelua sekä asiakaslähtöisyyttä. Taivoitteena on aina, että asiakkaalle jää myyntitilanteissa yrityksestä laadukas näkemys. Kun laatu on hyvää, palvelut ja tuotteet täyttävät tai ylittävät odotukset. (Valvio. 2010.)

Työntekijät hoitavat asiakassuhteet, viestivät sekä hinnoittelevat ja tekevät tuotteet. Yrityksen menestykseen vaikuttavat työntekijöiden osaamiset ja kyvyt. Yrityksen työntekijät osallistuvat markkinointiin omalla tavallaan, siksi henkilöstö on merkittävässä roolissa kilpailutekijänä heidän tuottaessaan palvelukokemuksia asiakkaille. Myymälän viihtyisyys on tärkeä osa markkinointia. Uusien ideoiden syntyyn vaikuttaa työntekijöiden viihtyminen ja motivaatio. Asiakkaiden kehittämissuhteita sekä mielipiteitä kuunnellaan, ja kun työntekijä viihtyy työympäristössään, myös työntekijöiden vaihtuvuus vähenee, eikä tarvitse etsiä ja kouluttaa uusia työntekijöitä. Asiakaspalvelu paranee ja yritys saa lisää myyntiä sekä kannattavuutta. Kannattavuuden parantuessa henkilöstöön, palveluihin, asiakassuhteisiin sekä tuotteisiin panostetaan enemmän. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Asiakkaan opastaminen ja auttaminen ovat asiakaspalvelua. Monet sisäiset ja ulkoiset tekijät vaikuttavat asiakaspalveluun. Palvelukonseptin huolellinen suunnittelu ja testaaminen on asiakaspalvelun kokonaisvaltaista kehittämistä. Palvelukonsepti vastaa kysymykseen: ketä palvellaan, kuinka paljon, millä tavoin sekä miten palvelu tuottaa arvoa asiakkaalle. Asiakaspalvelua suunniteltaessa on huomioitava omat resurssit sekä asiakkaat. Kilpailijoiden tavat palvella asiakkaita on tunnettava, jos asiakaspalvelua halutaan käyttää kilpailukeinona, jotta voidaan erottua positiivisella tavalla. Asiakkaan kokema palvelu tulee olla tilanteisiin sopivampaa ja arvokkaam-

paa kuin kilpailijoilla. Realistinen palvelulupaus on yrityksen kannalta tärkeä: asiakkaille ei saa luvata markkinoinnissa palvelua, jota yritys ei pysty toteuttamaan. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Asiakkaan taustatekijät (mm. ikä, persoonallisuus tai käyttäytyminen) sekä asiakaspalvelun tilannetekijät (mm. kiire) ovat palvelutapahtumassa tärkeitä huomioida. Eri-laisissa palvelutilanteissa on toimittava eri tavalla. Ensikohtaamisessa on huomioitava, että asiakas on ensimmäistä kertaa käyttämässä palvelua ja saattaa tarvita enemmän opastusta ja tietoa. Normaalisissa palvelutilanteissa asiakas odottaa palvelun olevan samanlaista kuin aiemminkin ja tuntee palvelun entuudestaan. Rutiini-asiakas käyttää toistuvasti samaa palvelua, joten hänelle riittää palvelun sujuvuus ja helppokäyttöisyys. Vaativassa palvelutilanteessa tehdään muutoksia edellisiin palvelukokonaisuuksiin tai asiakas haluaa jotain kokonaan uutta. Kriittisessä palvelutilanteessa asiakas haluaa reklamoida tai yritys on epäonnistunut palvelun suorittamisessa. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Palvelutilanteita tarkasteltaessa on otettava huomioon myös, mikä on palvelun tarkoitus. Haluaako asiakas lisätietoa ennen ostopäätöksen tekemistä, haluaako asiakas lisävarusteita jo ostamaansa tuotteeseen tai tarvitseeko asiakas tuotteelleen huoltoa? Asiakas voi myös vaatia hyvitystä, antaa palautetta tai reklamoida tuotteesta tai palvelusta. Erilaiset palvelutilanteet on huomioitava palvelukonseptissa sekä palveluprosessissa, jotta saataisiin oikeat ratkaisumallit eri tilanteisiin. Palvelua suunniteltaessa on otettava huomioon eri asiakasryhmien toiveet ja tarpeet palveluiden, tuotteiden ja tilojen suhteen. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Palveluhenkilöstö, ympäristö sekä laitteet ja järjestelmät vaikuttavat asiakaspalvelukykyyn. Asiakaspalvelijoiden tulisi olla osaavia ja palveluhenkisiä, sekä heitä tulisi olla riittävästi myös ruuhka-aikoina. Palvelun saavutettavuus ja sujuvuus on asiakaspalvelijoiden käsissä. Asiakaspalvelijalla tulisi olla alan tietämystä sekä tuoteosaamista. Viestintätaidot ovat suuressa roolissa asiakaspalvelutilanteissa. Asiakaspalvelijan tulisi osata perustella, neuvotella ja kysyä asioista, heidän tulisi olla kohteliaita ja luotettavia asiakkaita kohtaan sekä täsmällisiä ja nopeita. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Palveluympäristö on kilpailutekijä. Yrityksen ulkoinen ja sisäinen ympäristö sekä kaikki näkyvät tunnusmerkit ovat merkittävässä roolissa. Myös verkkokaupan helpokäyttöisyys ja visuaalinen ulkonäkö ovat tärkeitä. Rakennukset, pysäköintitilat ja opastukset ulkona, sisällä sisustus, henkilöstön siisteys ja työasut, valaistus ja tuotteiden asettelu ovat kaikki palveluympäristöä. Nämä tulisi suunnitella helpottamaan ja nopeuttamaan asiakkaiden asiointia ja myös viestimään asiakkaille halusta ostaa uudelleen. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Teknologia mahdollistaa monia asioita laadun ja viestinnän sekä tiedottamisen parantamiseksi asiakaspalvelussa, puhelinpalvelut, viestintä yrityksen verkkosivujen kautta, mobiilipalvelut esimerkiksi sovelluksen kautta ja sosiaalinen media. Asiakas saa vastauksen nopeasti ja helposti kun käytössä on useita eri kanavia. Sähköissä palveluissa tietoja pystytään päivittämään nopeasti ja asiakkaan on helppo löytää vastaukset kysymyksiin esimerkiksi poikkeus- tai vikatilanteissa. Palvelujen automatisoinnissa palvelu nopeutuu ja ruuhkatilanteet vähenevät. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Yrityksen palveluiden laatua on seurattava. Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden odotukset on selvitettävä, erilaisten asiakasryhmien palveluiden parantamiseksi. Kokemukset mainonnasta ja asiakkaiden käsitys yrityksestä sekä tuotteista vaikuttavat odotuksiin. Palvelun määrää, saatavuutta, tapaa ja palveluympäristöä parantamalla voidaan tuottaa parempia palvelukokemuksia. Tekninen ja toiminnallinen laatu ovat tärkeitä palvelukokonaisuudessa. Asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin on vastattava palvelun määrällä ja tavalla. Palvelupuutteet, kuten jonotusajat, osamattomuus, epäystävällisyys ja asiakkaan pompottelu ei ole hyvää asiakaspalvelua. Asiakkaat haluavat tulla kohdelluksi yksilöinä, eikä hyvää palvelua voida helposti standardisoida. Palveluiden kehittämisen ja mittaamisen helpottamiseksi pitää osata määritellä, millaista palvelutapahtumaa halutaan ja miten palvelutapahtumat toteutetaan. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

Asiakkaat kokevat palvelut eri tavalla. Palvelun laadun voi kokea myös eri asiointikerralla eri tavalla. Kaikissa tilanteissa tason ja määrän tulisi olla riittävän hyvä. Asiakas voi odottaa seuraavalla kerralla vielä enemmän, jos palvelu on liian hyvää. Ylimääräisillä palveluilla voidaan yllättää asiakasta silloin tällöin, mutta ne eivät saa tuottaa liian suuria kustannuksia yritykselle. Palvelusta on saatava myös palautetta,

sekä positiivista että negatiivista, jotta voidaan korjata heikkouksia ja parantaa vahvuuksia. Sisäistä markkinointia tuetaan, kun palaute kerrotaan myös henkilöstölle. (Bergström, S. & Leppänen, A. 2018.)

2.5 Tuottavuus ja tehokkuus

Yrityksen suorituskyky on toiminnan tehokkuutta. Kun yritys toimii nopeammin, laadukkaammin ja pienemmin kustannuksin kuin kilpailijat se toimii tehokkaasti. Tuottavuuden ja tuotetun arvon yhdistelmä on tehokkuutta. Tuottavuuden parantuessa yritykseen syntyy lisätuloja ja saadaan aikaan enemmän vähemmällä. Tehokkuus on tuotteen tai palvelun ja niistä perityn hinnan ja arvon suhde. Tehokkuutta nostetaan työtä tekemällä tuottavuuden ja asiakkaan arvon hyväksi. (Sakki. 2014.)

Henkinen ja tekninen tuottavuus ovat osa henkilöstötuottavuutta. Henkinen tuottavuus on ihmisen halu tehdä hyvää työtä ja kehittää innovaatioita. Työtilojen ja työvälineiden toimivuus on teknistä tuottavuutta. Teknisessä sekä henkisessä tekemisessä on kummassakin kitkatekijöitä. Nämä tulisi tunnistaa ja poistaa työn sujuvuuden kannalta. (Järvinen. 2014.)

Tekninen tuottavuus vaikuttaa työn mielekkyyteen. Työ ei ole mielekästä, jos sitä ei ole mahdollista tehdä niin hyvin kuin työntekijä haluaisi. Häiriötekijät vievät työntekijältä keskittymisen olennaiseen eikä hän suoriudu työstään yhtä hyvin. Kun tekniset että henkiset elementit ovat kohdallaan, laadukkaan työn tekemisen esteet häviävät ja tuottavuus paranee. (Järvinen. 2014.)

3 HUOLLON PROSESSIN NYKYTILANNE

3.1 Asiakkaan vastaanottaminen

Asiakas huomioidaan heti tervehtimällä, tämä koskee koko henkilökuntaa, jotka työskentelevät asiakkaiden kanssa. Määritellään asiakkaan käynnin tarkoitus, onko asiakkaalla ennakkoon varattu aika vai onko akuuttitarve. Kirjataan tai varmistetaan asiakkaan ajoneuvotiedot Solteqin CD-400 järjestelmästä. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Jos järjestelmästä ei löydy asiakkaan tietoja, kysytään asiakkaalta lupa perustaa uusi kortti rekisteriin. Asiakasrekisterissä tarvittavat perustiedot: ajoneuvon omistajan ja haltijan nimi, osoite, numero sekä sähköpostiosoite. Näillä toimenpiteillä varmistetaan oikeat asiakas- ja ajoneuvotiedot. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Asiakkaalta kysytään sijaisauton tarve tai muu kuljetuspalvelu. Kartoitetaan työ, eli onko kyseessä huolto, korjaus, takuukorjaus, vikadiagnoosi, tekemättömät kampanjat tai joku muu asiakkaan toimeksianto. Jos kyseessä on takuukorjaus, kirjataan asiakkaan kuvaus viasta/häiriöstä työmääräykseen, tehdään tarkka ennakkodiagnoosi sekä selvitetään ajoneuvotiedot ja huoltohistoria, joiden perusteella tehdään päätös, kuuluuko vika tai häiriö takuun piiriin. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Takaisinkutsukampanjat ovat ajoneuvovalmistajan mallikohtaisia korjaamista vaativia vikoja tai poikkeamia, jotka aiheuttavat henkilölle, ympäristölle tai liikenneturvallisuukselle haittaa tai vaaraa. Myös pienempiä virheitä tai puutteita voidaan korjata takaisinkutsukampanjoilla. Ajoneuvon omistajan on huolehdittava takaisinkutsukampanjoiden hoitamisesta. Jos ajoneuvolla on tekemättömiä kampanjoita, Traficom merkitsee ajoneuvon rekisteritietoihin tiedon tekemättömistä kampanjoista. Rekisteritietoihin merkitty tieto estää ajoneuvon katsastamisen, ja Traficom voi myös määrätä ajoneuvolle ajokiellon suorittamattomista takaisinkutsukampanjoista. (Traficom 2018.)

Ennen työn alkua määritellään toimeksiannon vaativuustaso ja vaativuustasoa vastaava mekaanikko työlle. Arvioidaan työlle varatun ajan riittävyys ja aikataulutetaan työvaiheittain, jos kyseessä on pitkäkestoinen työsuoritus. Tehty työmääräys käydään läpi asiakkaan kanssa, todetaan sovitut työt ja pyydetään asiakkaalta allekirjoitus. Varmistetaan, mitä huollon tai korjauksen yhteydessä ilmeneviä lisätöitä saa tehdä ilman erillistä lupaa, ja tarvittaessa sovitaan yläraja. Asiakkaan tuntemukset ja kommentit vioista merkitään työmääräykseen, ja tarvittaessa suoritetaan koeajo asiakkaan kanssa. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Uudet lisätyöt ja asiakkaan omat tarvikkeet sekä öljyt merkitään työmääräykseen. Asiakkaalle kerrotaan tähän huoltoon varatusta ajasta ja osista ja mainitaan, milloin ajoneuvo on noudettavissa. Kun asiakas haluaa tehtävän joltain lisätöitä, joille ei ole sovittu ennakkoon aikaa, sovitaan uusi aika, jos varattu huoltoaika ei riitä. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Huollon hinta ilmoitetaan aina asiakkaalle kysymättä. Muiden töiden kustannusarvio annetaan aina kysyttäessä, jos mahdollista, ja se merkitään työtilaukseen ja työmääräykseen. Sovitaan, miten auto noudetaan, ellei asiakas jää odottamaan. Varmistetaan yhteystiedot, miten saa kiinni huollon tai korjauksen aikana tai työn valmistuttua. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Asiakkaalle ilmoitetaan, jos ilmenee lisätöitä tai jotain mitä ei ennakkoon voitu todeta. Asiakkaalle soitetaan, kun auto on valmis, jos niin on sovittu. Sovitaan kellon-aika koska ajoneuvo on noudettavissa. Korjauksen tai huollon viivästyessä ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle, sovittu valmistumisaika merkitään työmääräykseen. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Asiakkaalta kysytään, tarvitseeko hän sijaisautoa huollon ajaksi. Huoltokirja täytetään kaikilta osin, joko sähköiseen huoltokirjaan tai normaaliin huoltokirjaan. Työmääräys tulostuu kahtena kappaleena, joista toinen annetaan asiakkaalle. Asiakas ja työnjohtaja hyväksyvät työmääräykset nimikirjoituksillaan. Työmääräys, huoltokirja ja avaimet viedään mekaanikkojen lokeroon. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Henkilökunta huolehtii koko huoltokäynnin ajan asiakkaan auton avaimien turvallisuudesta niin, etteivät ulkopuoliset pääse avaimiin käsiksi. Mikäli asiakas ei saavu

sovittuun aikaan, työnjohtaja soittaa hänelle välittömästi. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Käytettynä maahantuodulla ajoneuvolla, jolla ei ole selkeää ja luotettavaa huoltohistoriaa eikä varmuutta varustetasosta, täytyy suorittaa asianmukainen tarkastus. Tarkastuksella voidaan määrittää, vastaako ajoneuvo Suomen olosuhteita. Puutteiden ilmetessä kehoitetaan asiakasta tekemään ajoneuvoon tarvittavat muutokset. Mahdollisia puutteita voivat olla esimerkiksi ajoneuvoon tehdyt tekniset muutokset, epäselvä kolarihistoria ja turvallisuusvaatimukset tai ajoneuvon valojen väärä valokuvio. Rekisteröimättömään autoon ei tehdä kampanjoita tai takuukorjauksia ilman kyseisen merkin maahantuojan kirjallista lupaa. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Jos ajoneuvo jätetään palveluajan ulkopuolella korjaamolle tai käytetään noutopalvelua, työmääräin tehdään saatavissa olevien tietojen perusteella, asiakkaan kuittauksen paikalle kirjoitetaan ”nouto, aika, paikka tai hinauspalvelu”. Kuitit otetaan luovutettaessa, jos se on mahdollista. Hinauspalvelun toimittamien ajoneuvojen asiakkaat tulevat pääsääntöisesti käymään korjaamolla. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

Jos on ennalta tiedossa, että asiakkaan auto jää korjaamolle yön yli tai muuten pidemmäksi aikaa, neuvotaan asiakasta ottamaan autostaan kaikki arvoesineet mukaansa. Kerrotaan asiakkaalle myös, että auto tullaan säilyttämään piha-alueellamme, joka on vartioitu. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 21.1.2020].)

3.2 Työmääräyksen täyttäminen

Työtilaus on sopimus, johon merkitään asiakkaan tilaamat työt. Kun sopimus on selkeä ja tarkka, vältytään ikäviltä ja turhilta jälkiselvittelyiltä. Käyttöautossa työtilaus määritellään työmääräyksessä. Siksi siihen pitää kirjata kaikki tilauksen sisältöä koskevat ja kustannuksiin tai vastuisiin vaikuttavat asiat, myös allekirjoitukset. Eri-tyishuomiota kiinnitetään kaikkeen normaalista poikkeavaan, kuten poikkeamiseen

ajoneuvon huolto-ohjelmasta, asiakkaan omat osat, hinurituonnit tai tuoreen näköiset kolhut on kirjattava työmääräykseen. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Ajanvarauksen yhteydessä määritetään asiakkaan huolto- ja korjaustarpeet ja kirjataan ne työmääräykseen. Asiakkaan omat tuntemukset ja kommentit vioista merkitään työmääräykseen. Jos on ennakkoon tehty vikadiagnoosi, merkitään työmääräykseen ja varaukseen, kuka on todennut ja mitä. Kysyttäessä annetaan kustannusarvio. Annetut kustannusarviot merkitään työnvarauskalenteriin. Jos kustannusarvio annetaan huollossa havaittuun poikkeamaan soittamalla asiakkaalle, kirjataan se työmääräykseen. Arvion tehnyt työnjohtaja kuittaa sopimuksen allekirjoituksellaan, kellonajalla ja päivämäärällä. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Asennettaessa asiakkaan toimittavia varusteita, tarvikkeita, öljyjä tai nesteitä on ennen asennuksen suorittamista varmistettava osien sopivuudesta ja kunnosta sekä siitä, että ne ovat ehjiä ja vastaavat ajoneuvon valmistajan vaatimuksia. Toimenpiteestä laitetaan aina merkintä työmääräykseen ja laskuun. Menettely vahvistetaan asiakkaan allekirjoituksella. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Jos kyseessä on takuukorjaus, kirjataan työmääräykseen asiakkaan arvio viasta/häiriöstä, tehdään tarkka ennakkodiagnoosi sekä selvitetään ajoneuvotiedot ja huoltohistoria, joiden perusteella tehdään päätös, kuuluuko vika/häiriö takuun piiriin. Vika täytyy myös dokumentoida mahdollista takuuanomusta varten. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Työtä vastaanottaessa asiakkaalta kysytään lupa huollossa mahdollisesti esiin tuleviin lisätöihin ja sovitaan rahasumma, mihin asti lisätöitä saa tehdä. Varmistetaan, mitä huollon tai korjauksen yhteydessä ilmeneviä lisätöitä saa tehdä ilman erillistä lupaa ja sovitaan tarvittaessa yläraja. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Tehty työmääräys käydään läpi asiakkaan kanssa autoa tuotaessa ja todetaan sovitut työt ja toimenpiteet. Asiakas ja työnjohtaja hyväksyvät työmääräykset nimikirjoituksillaan. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Jos ajoneuvo jätetään palveluajan ulkopuolella korjaamolle tai käytetään noutopalvelua, työmääräin tehdään saatavissa olevien tietojen perusteella, asiakkaan kuittauksen paikalle kirjoitetaan ”nouto, aika, paikka tai hinauspalvelu”. Kuittaukset otetaan luovuttaessa, jos se on mahdollista. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

3.3 Mekaanikon rooli

Mekaanikkojen täytyy tarkistaa työmääräyksestä kilometrilukema ja merkitä tarkka aloituskilometrilukema ja kuitata se. Mekaanikon suorittaessa koeajo ajoneuvolla hänen täytyy kuitata ajatut kilometrit työmääräykseen, jotta asiakas tietää, kuinka paljon hänen ajoneuvollaan on huollon tai korjauksen yhteydessä ajettu. Täydennetään työmääräysrivit tehdyillä huoltotoimenpiteillä ja merkitään omina riveinä kaikki tehdyt takuutyöt. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Huollon tai koeajon aikana esiin tulevat auton kuntoon vaikuttavat asiat merkitään huoltoselosteeseen ja työmääräykseen. Huoltoselosteeseen merkitään ruuduittain tehtyjen töiden suoritukset, jotka kuitataan allekirjoituksella ja leimauksella. Tähän liitetään kaikki diagnostiikka ja muut tulosteet. Työnjohtaja luovuttaa huoltopöytäkirjan asiakkaalle auton luovutuksen yhteydessä ja kertoo liitteiden tiedoista ne seikat, jotka ovat johtaneet korjaukseen tai tulevat tarvitsemaan korjauksia sekä miten kiireellisesti ne tulisi suorittaa. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Huoltoselosteeseen merkitään tehdyiksi ne kohdat, jotka tehdään, ja jos jotain kohtaa ei tehdä, siihen merkitään peruste. Tällaisia seikkoja voivat olla esimerkiksi vararenkaan paine, joka on jäänyt tarkastamatta, koska takaluukku on täynnä esineitä. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Työ leimataan aloitetuksi, kun autoa lähdetään noutamaan huoltoon saapuvien autojen rivistä, mekaanikko kiertää auton ympäri ja tarkastaa silmämääräisesti autossa olevat vauriot. Mikäli huomautettavaa löytyy, ilmoitetaan asiasta välittömästi työnjohtajalle ja vaurio kuvataan ennen auton sisälle siirtoa. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Mekaanikko ottaa puhtaan jalkakaukalon, istuinsuojan sekä ohjauspyörän suojuksen ja hakee auton sisään korjaamoon tai tarvittaessa suorittaa koeajon. Mekaanikko varmistaa varaosatarpeet ja hakee ennakkovaratut osat varaosahyllystä. Työmääräyksessä oleva kilometrilukema tarkistetaan ja merkitään tarkka kilometrilukema. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Huollot, korjaukset ja takuukorjaukset suoritetaan ajoneuvon valmistajien ohjeiden mukaisesti. Huoltoselosteeseen merkitään tehtyjen töiden suoritukset, jotka kuitataan allekirjoituksella sekä leimauksella. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Esiin tulevat auton kuntoon vaikuttavat seikat merkitään työmääräykseen. Työnjohtaja luovuttaa työmääräyksen asiakkaalle auton luovutuksen yhteydessä. Jos ajoneuvo ei valmistu määräaikaan mennessä, ilmoitetaan asiasta hyvissä ajoin työnjohtolle. Jos työn suorituksen aikana ilmenee asioita, joita pitää sopia tai kysyä asiakkaalta, niin työnjohtaja soittaa asiakkaalle. Mikäli työn valmistumien viivästyy, ryhtytään asiakkaan tukemiseksi etsimään ratkaisua, esimerkiksi kuljetusta tai sijaisautoa. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Määräaikaishuollot koeajetaan sovitun reitin mukaisesti. Korjauksien jälkeen tulee aina selvittää vian/häiriön syy ja varmistua, ettei vika uusiinnu. Koeajot suoritetaan tarpeen mukaan, minkä jälkeen mahdolliset havainnot hoidetaan kuntoon tai kirjataan asiakkaan tiedoksi. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Jos vian laatu on sellainen, ettei se käytössä olevilla diagnoosipoluilla selviä, otetaan tarvittaessa yhteyttä päämiesten tuotetekniseen tukeen. Tätä ennen on varmistuttava siitä, että mekaanikko on suorittanut autoon vaadittavat vianmääritykset, katsonut mahdolliset tuotetekniset tiedotteet sekä autoon mahdollisesti saatavilla olevat päivitykset, jolla vika mahdollisesti poistuu. Toistuvista uusista ongelmista raportoidaan maahantuojalle heidän järjestelmänsä mukaisesti. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Ajoneuvosta nollataan huoltovalo diagnostiikkatesterillä. Suoritetaan koeajo ja laadunvarmistuksen suoritus. Mekaanikko siistii työn aiheuttamat jäljet. Työssä käytetyt erikoistyökalut puhdistetaan ja palautetaan omille paikoilleen, ja mekaanikko puhdistaa oman työpisteensä. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Ajoneuvo viedään valmiiden töiden pysäköintipaikalle ja jätetään keula lähtösuuntaan, ja mekaanikko täydentää työmääräyksen kaikilla tehdyillä toimenpiteillä ja varmistaa työnjohtajan kuittauksella. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Takuutyöt merkitään omina riveinä työmääräykseen, mekaanikko tarkistaa huoltokirjan merkinnät ja täydentää tarvittaessa. Mekaanikko leimaa huoltokirjan omalla leimalla ja kuittauksella. Ajoneuvon huoltokirja sekä työmääräys viedään työnjohdolle tai valmiiden töiden lokerikkoon. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Jos asiakas on odottamassa, mekaanikko ilmoittaa työnjohdolle ajoneuvon valmistumisesta. Mekaanikko leimaa työn lopetetuksi. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

3.3.1 Takuuosien merkitseminen ja säilytys

Mekaanikot laittavat takuosat alkuperäiseen pakkaukseen, pakkaukseen kiinnitetään maahantuojien takuosalipukkeet, joihin merkitään korjauspäivämäärä, työmääräysnumero ja rekisterinumero. VW-Audi-Seat-ajoneuvoissa merkitään ehdottomasti työmääräykseen vian aiheuttaneen osan valmistajan tunnus. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Osat viedään niille varattuun takuosalaatikkoon. Laatikot ovat jaettu merkeittäin. Laatikoiden täyttyessä takuuvastaava huolehtii ne eteenpäin niille varattuihin tiloihin ja merkitsee laatikkoon liimattavaan tarraan kyseisen päivämäärän. Tämän päivämäärän mukaan takuuvastaava osaa etsiä, mistä laatikosta kyseinen osa löytyy maahantuojan sitä pyytäessä. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

3.3.2 Korvaavien tai asiakkaan osien käyttäminen

Asennettaessa asiakkaan toimittamia varusteita, tarvikkeita, öljyä tai nesteitä on ennen asennuksen suorittamista varmistettava osien sopivuudesta, kunnosta ja siitä, että ne ovat ehjiä ja vastaavat ajoneuvon valmistajan vaatimuksia. Toimenpiteestä laitetaan aina merkintä työmääräykseen ja laskuun. Merkintä vahvistetaan asiakkaan allekirjoituksella. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Asiakkaan osia käytettäessä liike antaa takuun asennustyölle. Osien takuusta vastaa osan valmistaja tai toimittaja. Menettely on vastaavanlainen siirrettäessä asiakkaan edellisestä ajoneuvosta käytössä olleita laitteita ja varusteita uuteen ajoneuvoon. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Ennen toimenpidettä on varmistettava osien kunto ja sopivuus toiseen ajoneuvoon. Toimenpiteestä tehdään merkintä työmääräykseen ja laskuun ja vahvistetaan asiakkaan ja mekaanikon allekirjoituksilla. Korvaavien vaihto-osien asennus suoritetaan kunkin ajoneuvon korjausohjeiden mukaisesti. Osa, jonka tilalle vaihto-osa asennetaan, palautetaan valmistajalle palautusehtojen mukaisesti. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Valmistaja myöntää vaihto-osille yksilöllisen takuun tapauskohtaisesti. Asiakkaalta otetaan kirjallinen suostumus asennukselle. Jos lisälaitteiden asennus muuttaa merkittävästi ajoneuvon arvoa, informoidaan asiakasta siitä, että hän on velvollinen ilmoittamaan muutoksista vakuutusyhtiölleen. Arvon nousun määrittämisen perusteena on toimenpiteestä kirjattu lasku. Laitteiden arvon määrittää vakuutusyhtiö. Jos lisälaitteiden asennus muuttaa ajoneuvon käyttötarkoituksen, suoritetaan uusintakatsastus autoliikkeen toimesta. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

3.4 Valmiin työn luovutus

Työnjohto varmistaa, että huoltokirja on täytetty kaikilta osin, kaikki huollossa tehdyt huoltotoimenpiteet, työmääräysnumero, ajokilometrit ja päivämäärä täsmäävät. Merkinnät vahvistetaan leimalla. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Huoltoselosteeseen merkitään tarkastus, ajokilometrit sekä kaikki tehdyt huoltokohdet ja kirjataan asiakkaan tiedoksi kaikki tehdyt havainnot. Huoltoseloste kuitataan allekirjoituksella ja leimalla. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Huoltokirja, huoltoseloste ja liitteet esitetään asiakkaalle täytettyinä ja leimattuina. Huoltokirjaan ja huoltoselosteeseen merkitään seuraavan huollon kilometrimäärä tai päivämäärä, jolloin viimeistään huolto tulisi tehdä vuotuisesta ajomäärästä riippuen. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Seuraavan huollon ennakkovarausta tarjotaan jokaiselle asiakkaalle. Jos asiakas valitsee tämän palvelun, ennakoidaan asiakkaan oletettuun ajomäärään perustuva ajankohta ja ilmoitetaan asiakkaalle kuukautta ennen ennakoitua huoltoaikaa, jolloin sovitaan täsmällinen aika ja tarvittavat oheispalvelut. (Käyttöauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

Lasku käydään läpi riveittäin asiakkaan kanssa. Korjaukset, lisätyöt ja diagnoositu-
losteeet selvitetään ensin. Silloin kun takuu- tai vauriokorjauksessa on myös asiak-
kaan osuutta, perustellaan selkeästi miksi. Varmistutaan aina, että asiakas on ym-
märtänyt ja hyväksynyt laskun oikeellisuuden. Työmääräys laitetaan valmiiden töi-
den mappiin talteen asiakastyytyväisyyskyselyä varten. (Käyttöauton ohjeistus, [Vii-
tattu 18.3.2020].)

Tarvittaessa työnjohtaja käy luovuttamassa auton ulkona asiakkaalle. Voi olla tilan-
teita, että käydään koeajolla asiakkaan kanssa. Silloin kun koeajon tai korjauksen
aikana ilmenee vika tai häiriö, jota ei voida heti korjata, mutta ajoneuvo voidaan
luovuttaa asiakkaalle, sovitaan asiakkaan kanssa uusi aika lisätöille. Jos ajoneu-
vossa havaitaan korjauksen aikana vika, joka on ilmeinen liikenneturvallisuusriski,
eikä asiakas anna korjauslupaa, ajoneuvoa ei luovuteta asiakkaan käyttöön. (Käyt-
töauton ohjeistus, [Viitattu 18.3.2020].)

3.5 Reklamaatiot ja epäonnistumiset

Jos huollossa on tehty virhe tai huolto on suoritettu puutteellisesti, korjaamon on
korjattava virhe ja kuluttajalla on oikeus vaatia virheen oikaisua. Virheen todettua
korjaamon on korjattava se ilman lisäveloitusta kohtuullisessa ajassa. Uusintakor-
jaus on tehtävä samassa korjaamossa, jossa alun perin korjaus tehtiin. Osapuolet
voivat sopia hinnanalennuksesta, joka vastaa virheen suuruutta, jos vikaa ei pystytä
kohtuullisessa ajassa korjaamaan. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Kuluttajan ei tarvitse maksaa laskua, ennen kuin virheen oikaisu on tehty. Toisessa
korjaamossa voi teettää uusintakorjauksen vain perustelluista syistä. Syitä voi olla
esimerkiksi ajoneuvon hajoaminen kesken matkan, niin ettei alkuperäiselle korjaa-
molle ole mahdollista päästä. Tällöin kuluttajan on oltava yhteydessä alkuperäisen

korjauksen tehneeseen korjaamoon ja sovittava korjaamon kanssa menettelyistä. Kuluttajan teetettyä korjauksen muualla kuin alkuperäisellä korjaamolla hän voi vaatia korvausta vain niistä kuluista, jotka olisivat aiheutunut virheen korjaamisesta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Virheen aiheuttamat vahingot ovat korvattava ja kuluttajalla on oikeus niitä vaatia. Kustannuksista ja vahingoista on oltava dokumentaatiot. Kuluttaja ei voi saada vahingonkorvausta henkisestä kärsimyksestä tai pahasta mielestä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Korjaamo on vastuussa ainoastaan kuluttaja-asiakkaalle ajoneuvon viivästyksen tai virheen aiheuttamasta vahingosta. Kuluttajariitalautakunta voi käsitellä riitatilanteissa, jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla. Tuomioistuimen ratkaistaessa erimielisyydet voidaan kanne nostaa myös kuluttajan kotipaikkakunnan alioikeudessa. (Autoalan Kuluttajaneuvottelukunta 2014.)

4 PARANNUSEHDOTUKSET

4.1 Työmääräyslokerikot

Käyttöautolla Kauhajoella ei ollut kunnollista lokerikkojärjestelmää työmääräyksille. Työmääräykset olivat sekaisessa järjestyksessä huoltotiskillä ja asentajat joutuivat käydä kysymässä työnjohdolta, missä työmääräys sekä kyseisen ajoneuvon avaimet olivat. Tämän seurauksena työnjohdon työpisteet olivat sekaisessa järjestyksessä, mikä ei ole suotavaa, koska työpisteet sijaitsevat asiakastiloissa, eivätkä tilat näytä ammattimaiselta asiakkaan silmiin. Työmääräyksiä puutteellinen lokerointi ja järjestäminen aiheuttaa ylimääräistä työtä työnjohdolle sekä asentajille ja asiakkaalle jää mielikuva, että häntä ja hänen ajoneuvoaan ei arvosteta. Budjettia asian korjaamiseksi ei määritetty, vaan yritettiin hyödyntää jo valmiina olevia rakennusmateriaaleja.

Kuvassa 2 näkyy lähtötilanne, johon työmääräyslokerikkotelinettä aloitettiin rakentamaan. Ensin purettiin ylimääräiset hyllyköt ja käytiin laatikoissa olevat tavarat läpi ja vietiin epäkurantit pois. Hyllyköt vietiin kierrätykseen, koska niille ei koettu olevan enää käyttöä.



Kuva 2. Vanhat hyllyköt paikallaan.



Kuva 3. Vanerin asennus



Kuva 4. Valmis lokerikoteline.

Kuvassa 3 näkyy vaneri, joka tilattiin paikalliselta puualan yritykseltä. Se kiinnitettiin ikkunan metallisiin karmeihin. Tämän jälkeen sekä vaneri että seinä maalattiin valkoiseksi. Kuvassa 4 näkyy maalattu ja valmis työmääräyslokerikko. Lokerikkoina hyödynnettiin vanhoja lehtitelineitä, jotka kiinnitettiin vaneriin käyttäen apuna korjaamolta löytyneitä kiinnikkeitä.

Jokaiselle asentajalle tehtiin työmääräysteline, jossa on kolme lokerikkoa, ja takuutöille laitettiin yksi neljän lokerikon teline. Myös luovutushuoltoihin tarkoitetut ajoneuvon lattiamatot saivat telineet, mihin ne voidaan ripustaa eivätkä ne ole enää lattialla sekaisessa järjestyksessä. Vanha ja sekainen tila saatiin laajennettua nykyaikaisemman sekä ammattimaisemman näköiseksi.

4.2 Vaihtautotarkastukset

Vaihtautotarkastukset eivät olleet jokapäiväinen käytäntö Kauhajoen Käyttöautolla. Vaihtautotarkastuksia suoritti pintapuolisesti vain myyjät eikä ajoneuvoista tehty laajaa kuntoraporttia korjaamalla. Kun ajoneuvon myynnin jälkeen ilmestyi vikoja, piti korjaamolle varata aika vikojen tarkastukseen ja korjaamiseen.

Jos ajoneuvoihin olisi heti vaihtoon tullessa tehty kunnollinen kuntokartoitus, ajoneuvot olisivat lähtökohtaisesti paremmassa kunnossa myyntiä ajatellen. Tämä säästäisi myös aikaa sekä resursseja, koska ajoneuvoa ei tarvitse tarkastaa useaan otteeseen. Tilanne vaatii myös asiakkaalta ylimääräistä vaivaa sekä aikaa, koska asiakkaan täytyy ottaa yhteyttä ja varata aika ajoneuvon korjaamiseen ja samalla neuvotella myyjän kanssa mahdollisista korvauksista.

Pintapuolisten vaihtautotarkastuksien käytäntö ei ollut hyvä, koska asiakkaalle jää tilanteesta kuva, että ajoneuvoihin vain kiinnitetään tarkastustarra eikä ajoneuvoa ole oikeasti tarkastettu. Samalla korjaamolle ei tule vaihtautotarkastuksista rahaa ja viat jäävät usein korjaamatta. Tämän seurauksena laatu sekä asiakastyytyvyys heikkenee ja samalla myös asiakaskunta pienenee.

Asiasta pidettiin palaveri ja oltiin yksimielisiä siitä, että vaihtoautotarkastukset olisi hyvä ottaa vakituiseen käytäntöön. Päädyttiin korjaamon työtilanteiden mukaan tekemään laajempia vaihtoautotarkastuksia. Tilanteeseen pyritään kiinnittämään jatkossa enemmän huomiota.

4.3 Työmääräyksien yhtenäinen täyttäminen

Jokaisella asentajalla oli oma tyyli täyttää työmääräys sekä lisätiedot. Tämä aiheutti paljon sekaannuksia ja vei aikaa työnjohdolta töitä laskuttaessa sekä selostaessa asiakkaalle, mitä oli tehty ja mitä huomioita ajoneuvosta löytyi. Tämä vaikutti suoraan asiakkaan näkemykseen korjaamosta. Jos työmääräykset täytettäisiin samalla tavalla, työnjohdon olisi helpompi tehdä työnsä sekä selventää asiakkaalle konkreettisemmin ajoneuvolle tehdyt työt sekä huomiot. Työnjohto pystyy toimimaan monipuolisemmin, koska selkeiden työmääräysten avulla jokainen työntekijä pystyy luovuttamaan asiakkaalle ajoneuvon ja kertomaan tehdyistä töistä ja huomioista, vaikka ei olisi itse ottanut ajoneuvoa vastaan tai tehnyt kyseisiä toimenpiteitä.

Henri Saukko oli tehnyt opinnäytetyön Käyttöautolle Porin toimipisteeseen vuonna 2013 (Saukko 2013.). Hän oli tehnyt lisälehtiön, joka liitettiin työmääräykseen, johon asentajat saavat merkata havaitsemiaan huomioita ajoneuvoa huoltaessa. Näin saadaan työmääräykset pysymään siisteinä ja asiakkaalle tulee ammattimaisempi kuva korjaamosta. Kyseinen lisälehtiö otetaan käyttöön, koska kyseessä on sama organisaatio ja lisälehtiötä pystytään hyödyntämään ilman suuria muutoksia.

Tähän kompromissiin päädyttiin, koska lähitulevaisuudessa paperisesta työmääräyksestä luovutaan ja jokainen asentaja saa oman tablettitietokoneen, joissa työmääräykset ovat sähköisessä muodossa ja niihin voidaan merkitä ajoneuvosta löydetty puutteet ja muut huomiot.

Tulevaisuudessa tablettitietokoneet mahdollistavat vikojen paremman dokumentoinnin ja saadaan tarvittaessa myös suora yhteys esimerkiksi tekniseen tukeen. Paperin käyttö vähenee merkittävästi korjaamon digitalisoituessa. Työmääräyksiin voidaan liittää kuvia ja videoita esimerkiksi takuun alaisissa korjauksissa, jolloin ta-

kuuanomuksien tekeminen ja lähettäminen helpottuu. Haasteena näen, että vanhemmat asentajat eivät välttämättä omaksu tablettitietokoneen käyttöä yhtä hyvin kuin nuoremmat asentajat. Tietoliikenneyhteyksiin yrityksen on syytä panostaa, jotta tablettitietokoneiden käyttö ei kuormittaisi niitä liikaa. Tablettitietokoneiden käyttöönotto vaatii myös ylimääräistä aikaa, opettelua ja omaksumista henkilökunnalta. Useissa korjaamoissa sekä muissa autoalan yrityksissä tablettitietokoneiden käyttö on jo jokapäiväistä.

5 YHTEENVETO

Työn tavoitteena oli Käyttöauto Oy:n Kauhajoen toimipisteen prosessin parantaminen. Parannuskeinoja etsittiin työnjohdon työpisteiden uudelleen järjestämisellä, asentajien työmääräyksien yhtenäisellä täyttämällä sekä vaihtoautotarkastuksien käyttöönotolla.

Opinnäytetyö aloitettiin etsimällä tietoa sisäisestä tietokannasta nykyisistä korjaamoprosesseista ja ohjeistuksista jokaiseen työvaiheeseen. Teoriaosuudessa käytiin läpi toimivan korjaamon käytäntöjä. Johtamistyylin vaikutuksista korjaamon toimintaan sekä perehdyttämisen ja koulutuksen tärkeydestä korjaamoissa. Työn teoriaosuudessa kerrottiin ulkoisen ja sisäisen viestinnän toimintatavoista korjaamoissa. Työssäni halusin selvittää asiakaspalvelun kehittämisen tärkeyttä ja sen vaikutuksista korjaamon työnlaadun, tuottavuuden ja tehokkuuden kannalta.

Työmääräyslokerikkojen rakentaminen paransi työpisteiden siisteyttä ja työnjohdon sekä asentajien työtä. Vaihtoautotarkastuksien käyttöönotto paransi vaihtoautojen laatua ja vähensi jälkikorjauksia. Työmääräyksien yhtenäinen täyttäminen selkeytti työnjohdon työtä ja työnjohdon on nyt helpompi selostaa asiakkaille, mitä ajoneuvoon on tehty ja mitä huomioita ajoneuvosta löytyi.

Opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa, mutta opettavaista. Haasteena oli aiheen selkeä rajaaminen, mutta työyhteisön avulla aihe saatiin rajattua sopivaksi. Teoriaosuuden lähteinä käytettiin yrityksen sisäistä tietokantaa, e-kirjoja sekä verkkolähteitä. Opinnäytetyötä tehdessä oppi, miten pienillä asioilla pystytään vaikuttamaan korjaamon tehokkuuteen ja laatuun. Yritys oli tyytyväinen tehtyyn työhön, joten opinnäytetyö voidaan katsoa onnistuneeksi.

LÄHTEET

A 23.8.2002/738. Valtioneuvoston asetus työpaikkojen työturvallisuudesta.

Autoalan Kuluttajaneuvottelukunta. 2014. AUNE-moottoriajoneuvon korjausehdot. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.4.2020]. Saatavana. <https://www.salpaus.fi/wp-content/uploads/2018/03/AUNE-moottoriajoneuvojen-korjausehdot.pdf>

Bergström, S. & Leppänen, A. 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. [E-Kirja]. Helsinki: Edita Publishing Oy. [Viitattu 17.4.2020]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Järvinen, K. 2014. Työn mielekkyyden johtaminen. [E-Kirja]. Helsinki: Alma Talent. [Viitattu 22.4.2020]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Auton huolto ja korjauksen virheet. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.4.2020]. Saatavana: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivas-tykset/ajoneuvon-vika-tai-puute/auton-huolto/>

Korjaamon käytännöt kuntoon. 2011. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 15.4.2020] Suomen ympäristöopisto SYKLI. Saatavana: <http://www.firmaxi.kokkola.fi/doc/autokorjaamon-perustamisen-opas.pdf>

Käyttöauto. Ei päiväystä. Yritysesittely. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.1.2020] Saatavana: <https://www.kayttoauto.fi/fi/yritysesittely/>

Käyttöauton ohjeistus. Vain yrityksen sisäiseen käyttöön. [Viitattu 21.1.2020]

Käyttöauto Kauhajoki Oy. Yrityskuva. [Verkkosivu]. [Viitattu 18.3.2020] Saatavana:https://www.google.com/maps/uv?hl=fi&pb=!1s0x46887082332f9225%3A0x59db9070dda1f932!3m1!7e115!4shhttps%3A%2F%2Fh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipNIMnC-eQVnQN_4zK3k_1zowGatEZKYFIVSWRLw%3Dw240-h160-k-no!5sk%C3%A4yttöauto%20kauhajoki%20-%20Google-haku!15sCAQ&imagekey=!1e10!2sAF1QipNIMnC-eQVnQN_4zK3k_1zowGatEZKYFIVSWRLw&sa=X&ved=2ahU-KEwiV4KCN5J7oAhUz4aYKHWj7BbsQoiewCnoECB0QBg

Sakki, J. 2014. Tilaus- toimitusketjun hallinta. Digitalisoitumisen haasteet. [E-Kirja]. Vantaa: Jouni Sakki Oy. [Viitattu 23.4.2020]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Saukko, H. 2013. Autokorjaamon työmääräyksen selkeyttäminen. [Opinnäytetyö]. Turun Ammattikorkeakoulu. Auto- ja kuljetustekniikka. [Viitattu 28.4.2020]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/63405/Saukko_Henri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Traficom. 2018. Takaisinkutsukampanjat. [Verkkodokumentti]. [Viitattu 17.4.2020]. Saatavana:<https://www.traficom.fi/fi/liikenne/tieliikenne/takaisinkutsut>

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. [E-Kirja]. Helsinki: Kauppakamari. [Viitattu 23.4.2020]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. [E-Kirja]. Helsinki: Edita Publishing Oy. [Viitattu 22.4.2020]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.