

Joni Halme

Merkkiliikeorganisaation toiminta jälki- markkinatoiminnassa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma

Insinöörityö

18.6.2020

Tekijä Otsikko	Joni Halme Merkkiliikeorganisaation toiminta jälkimarkkinatoiminnassa
Sivumäärä Aika	16 sivua + 2 liitettä 18.6.2020
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma
Ammatillinen pääaine	Ajoneuvojen jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Pertti Ylhäinen Ajoneuvotekniikan tutkintovastaava Markus Saarinen Ajoneuvotekniikan ammatillinen opettaja
<p>Tässä opinnäytetyössä on toteutettu opetusmateriaalia ammatillisen oppilaitoksen ajoneuvotekniikan oppilaille sekä valmistuneille ajoneuvoasentajille merkkiliikkeessä tehtäviin töihin ja työtapoihin liittyen. Tavoitteena on parantaa uusien ajoneuvoasentajien osaamista merkkiliikkeessä tehtävien töiden suorittamiseen.</p> <p>Koulutusmateriaali on toteutettu yhteistyössä Forssan talousalueen suurimpien merkkiliikkeiden huolto- ja korjaamopäälliköiden kanssa. Materiaalin pääasiallinen lähde on kirjoittajan omat huomiot työskentelystä merkkiliikkeestä. Omien havaintojen tueksi haastateltiin alueella toimivien merkkikorjaamoiden huolto- ja korjaamopäälliköitä. Materiaali kerättiin ja haastattelut toteutettiin vuoden 2019 ja 2020 aikana.</p> <p>Tämä materiaali sisältää opettajille suunnatun tekstimateriaalin sekä oppilaille suunnatun Powerpoint-materiaalin, jotka yhdessä läpikäymällä antavat pohjan merkkiliikkeen töihin, aikatauluihin, takuutoimintaan sekä osaamisen kehittämiseen.</p>	
Avainsanat	merkkiliike, merkkikorjaamo, oppimateriaali

Author Title	Joni Halme Aftermarket Operation an Authorized Company
Number of Pages Date	16 pages + 2 appendices 18 June 2020
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Professional Major	After Sales Engineering
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Markus Saarinen, Occupational Teacher
<p>The aim of this Bachelor's thesis was to prepare training material for the students studying for automotive technician's degree at a vocational college and for automotive technicians who work at an authorized dealership.</p> <p>The training material was prepared in cooperation with the service and workshop managers of the biggest authorized dealerships in Forssa area. Most of the material is based on the writer's own observations when working in an authorized dealership. In additions, service and workshop managers in the area were interviewed during the years 2019 and 2020.</p> <p>This thesis includes teachers' material and student's PowerPoint -material which will give a good background for working in an authorized dealership, for scheduling, warranty processes and developing these skills and knowledge further.</p>	
Keywords	authorized company, learning material

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Forssan ammatti-instituutti	3
3	Monimerkkiliiketoiminnan ja merkkiliiketoiminnan erot	4
4	Merkkiliikkeiden haastattelut	6
5	Materiaalin laatiminen ja hyödyntäminen	9
6	Lopuksi	11
	Lähteet	12

Liitteet

Liite 1. Powerpoint-esitys oppilaille

Liite 2. Opettajan materiaali

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Forssan ammatti-instituutin kanssa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa ammatilliselle oppilaitokselle opetusmateriaalia, jonka perusteella oppilaat sekä jo valmiit ajoneuvoasentajat ovat valmiimpia merkkiliikkeissä tehtäviin töihin ja merkkiliikkeiden toimintatapoihin yleisesti.

Oppilaitos halusi ajoneuvotekniikan perusopetuksensa pohjaksi ja tueksi merkkiliikkeessä tapahtuvan korjaamotoiminnan ohjeistusta. Opettajien monimerkkikorjaamoihin perustuva oma kokemus sekä yleinen tietämys lisättynä opetussuunnitelmaan ei täysin kata kaikkia opetukseen tarvittavia intressejä ja osaamista. Koulujen ja merkkiliikkeiden tulevaisuuden huoli on mahdollinen pula pätevistä ja itseään kehittävästä mekaanikoista. Usein ensimmäinen kosketus korjaamojen toimintaan on ammatti-instituutin työssäoppimisjaksolla, ja siksi on tärkeää osata perusasiat jo työssäoppimiseen siirryttäessä.

Koulutusmateriaali on kehitetty yhteistyössä Forssan talousalueen merkkiliikkeiden kanssa. Mukana työssä ovat olleet Delta Auto Oy, Forssan K-Caara sekä Varsinais-Suomen AutoCenter Forssa. Esillä olevat automerkit ovat mm. KIA, Opel, Mitsubishi, Mazda, Volkswagen ja Toyota. Työ on aloitettu syksyllä 2018 ideoimalla jälkimarkkinapuolen osaamisen kehittämistä. Ideoinnissa työn tilaaja eli ammattioppilaitoksen autoalan opettajisto halusi ainoastaan merkkikorjaamoissa tapahtuviin töihin opetusmateriaalia, jotta voisi opettaa oppilaita entistä paremmin valmistautumaan merkkiliikkeissä tehtäviin töihin ja työharjoitteluihin. Materiaalin pääasiallinen lähde on kirjoittajan omat huomiot hänen työskennellessään merkkiliikkeessä. Aiemmat työpaikat monimerkkikorjaamoissa ovat vahvistaneet huomioita eri korjaamoiden eroista.

Yleisesti tämän opinnäytetyön kohderyhmänä ovat ajoneuvoasentajaoppilaat, ajoneuvoasentajat sekä mekaanikot. On tärkeää ymmärtää, miten työn laatu ja tyyppi ovat erilaisia merkkiliikkeessä verrattuna monimerkkiliikkeen toimintaan. On hyvä tietää takuuohjeista, uusien autojen varusteluista sekä esimerkiksi vaihtoautotarkastuksista, joita ei monimerkkikorjaamoissa juuri suoriteta.

Tämä opinnäytetyö sisältää kaksi liitettä: opiskelijoille esitettävän Powerpoint-esityksen (liite 1) sekä opettajan materiaalin (liite 2). Materiaalin läpikäymisen tavoitteena on antaa

yleinen käsitys ajoneuvotekniikan oppilaille eri korjaamotoiminnan eroista siirryttäessä monimerkkikorjaamoista merkkiliikkeisiin.

2 Forssan ammatti-instituutti

Forssan ammatti-instituutti on toisen asteen ammatillinen oppilaitos, jonka omistaa Lounais-Hämeen ammatillisen koulutuksen kuntayhtymä. Kuntayhtymään kuuluvat Forssa, Humppila, Jokioinen, Somero, Tammela, Urjala ja Ypäjä. Koulu sijaitsee Forssan keskustassa, ja joka vuosi eri ammatteihin valmistuu noin sata eri alan ammattilaista. Eri toimialoja ovat muun muassa tekniikka ja liikenne, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala sekä matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Tekniikan alojen koulutuksen yhtenä ammattitutkintona on ajoneuvoasentajan perustutkinto. Ajoneuvoasentajan opinnot keskittyvät autojen huoltamiseen ja korjaamiseen. Oppilaitoksen tavoitteena on opettaa asiakaspalvelua, vikojen korjaamistaitoa sekä autojen huoltopalveluiden tuottamista.

Ajoneuvotekniikan opettajien toive tälle opinnäytteelle on saada heidän opintosuunnitelmaansa selkeä oma kurssi, jossa oppimisen painopiste on nimenomaan merkkiliikkeissä. Forssan seudulla on autokorjaamoita noin kaksikymmentä, ja niistä merkkiliikkeitä on seitsemän. Oppilaita valmistuu vuosittain kymmenestä kahteenkymmeneen, joten kilpailu työpaikoista uusien asentajien kesken sekä kilpailu eri liikkeiden kesken osaavista asentajista on toisinaan kovaakin.

Opettajat ovat ennen opettajaksi siirtymistään olleet töissä monimerkkikorjaamoissa. Opettajaksi siirryttyään monimerkkikorjaamon toimintapa tai ohjeistukset eivät ole tavoittaneet heitä niin laajasti, että he pystyisivät opettamaan oppilaille merkkiliiketoiminnan kaikkia käytäntöjä.

Oppilaiden tausta ennen ammattikoulua on ylä- ja alakoulusta koostuva peruskoulupohja. Yleisesti autoalalle eivät pääse kaikki hakijat, ja pisterajat ovat esimerkiksi metallialan koulutusta korkeammat.

3 Monimerkkiliiketoiminnan ja merkkiliiketoiminnan erot

Merkkiliikkeellä tarkoitetaan jonkun automerkin valtuuttamaa liikettä, joka useimmiten sekä myy että huoltaa ja korjaa edustamaansa merkkiä. Merkkikorjaamo on vain edustamiensa merkkien huolto- ja korjaamopalveluita tarjoava yhtiö.

Tässä työssä monimerkkikorjaamoista puhuttaessa tarkoitetaan autokorjaamoita, joilla ei ole yhdenkään automerkin edustusta ja lisenssiä toimia merkkiliikkeenä. Monimerkkikorjaamoista käytetään myös nimitystä riippumaton korjaamo. Monimerkkikorjaamoissa vianhaku ja korjaus perustuvat yleistestilaitteistolla haettaviin vikoihin. Huoltotyöt ovat enemmän asiakastahdon eivätkä automerkkien huolto-ohjelmien mukaisia huoltoja. Yleisesti kirjoittajan oman kokemuksen mukaan asiakas tuo auton huolto-ohjelman mukaiseen seuraavaksi tehtävään huoltoon merkkiliikkeeseen mutta monimerkkikorjaamolle autot tuodaan usein öljynvaihtoon ja eri suodattimien vaihtoon niin, että huolto ei ole minkään ennalta laaditun ohjelman mukainen. Monimerkkikorjaamot eli riippumattomat korjaamot ylläpitävät eri automerkkien takuutoimintaa, jos huollot on tehty automerkkien omien huolto-ohjelmien mukaisesti. Takuukorjaukset ovat aina merkkiliikkeessä tehtäviä korjauksia.

Merkkiliikkeissä autokanta on uudempaa kuin monimerkkikorjaamoissa. Uusien autojen tekniikka ja vahva hybridijärjestelmään siirtyminen asettavat monimerkkikorjaamoiden laitteille kovemmat vaatimukset. Siten uudemmat autot kannattaisi käyttää merkkiliikkeessä, jotta auton ohjainlaitteisiin ja muihinkin tietojärjestelmiin päästäisiin käsiksi oikeaoppisesti ja riittävän tarkasti. Joillakin monimerkkikorjaamon testilaitteistoilla voidaan esimerkiksi lukea vikakoodit muttei poistaa niitä. Korkeammat vaatimukset korjaamon laitteistolle tarkoittavat tässä yhteydessä myös esimerkiksi hybridautojen korkeajännitejärjestelmän vianhakuun liittyvien mittausten suorittamista. Eri tutkien ja kameroiden kalibrointi sekä vianhaku voi olla vanhoilla laitteilla mahdotonta uudemmista autoista. Vielä esimerkiksi kymmen vuotta sitten hybridautoja oli merkittävästi vähemmän ja autojen turvallisuutta parantavien laitteiden kuten kameroiden määrä oli vähäisempi kuin nykyisessä autokannassa. Merkkiliikkeessä laitteisto pidetään ajanmukaisena, koska edustettu merkki vaatii aina uusimmat päivitykset ja laitteistot käyttöön, jos niitä vain on saatavilla.

Usea asiakas huollattaa autonsa samassa liikkeessä, josta on myös ostanut auton ja juuri kyseinen asiakassuhde on liikkeelle tärkeä oman alueenasiakaskunnan kasvattamiseksi. Takuuajat, jotka ovat yleisesti pituudeltaan kahdesta vuodesta jopa seitsemään vuoteen, ovat hyvä keino merkkiliikkeelle luoda pysyvä asiakassuhde ainakin takuuajan ajaksi sekä myös takuuajan jälkeen ja takuun ulkopuolelle jääviin korjauksiin ja huoltoihin, kuten esimerkiksi kuluvien osien kuten jarruosien vaihtoihin sekä katsastuspalveluihin (1).

Yritys- ja yksityisleasingpalveluita tarjoavat tahot ovat kasvaneet viime vuosien aikana jonkin verran. Esimerkiksi Delta Auton tarjoama DeltaDrive-yksityisleasingpalvelu on ollut käytössä vuodesta 2017 alkaen, ja yhä useampi huoltoa varaava asiakas ilmoittaaakin käytössään olevan sopimuksen eikä siis suoranaisesti omista käytössään olevaa autoa (2). Leasingpalveluun kuuluvien autojen käyttäjät ovat hyvin usein merkkiliikkeiden asiakaskuntaa.

4 Merkkiliikkeiden haastattelut

Jotta merkkikorjaamoissa tehtävistä toimenpiteistä saataisiin mahdollisimman kattava kuvaus Forssan talousalueelta, niin omien havaintojen tueksi päätettiin haastatella alueella toimivien merkkikorjaamoiden huolto- ja korjaamopäälliköitä.

Valitsin haastatteluihin kolmen suurimman merkkiliikkeen huolto- ja korjaamopäälliköitä Forssan talousalueelta. Muut pienemmät merkkiliikkeet ovat yhden tai kahden pienemmän merkin edustajia tai juuri vaihtaneet edustamiansa merkkejä tai lopettaneet edustuksiaan, joten en kokenut kyseisten merkkiliikkeiden tuovan merkittävää muutosta muista merkkiliikkeistä saatuihin tietoihin. Haastateltuja henkilöitä yhdisti usean vuoden kokemus merkkiliikkeissä työskentelystä mekaanikkoina, huoltomyyjinä ja nykyisessä tilanteessa korjaamo- tai huoltopäällikköinäkin. Kaikki haastateltavat toimivat eri merkkiliikkeissä ja eri automerkkien parissa, joten haastatteluissa kerätty tieto oli Forssan talousalueen kannalta tarpeeksi kattavaa, jotta annetuista vastauksista voitiin tehdä johtopäätöksiä. Haastatteluiden kysymykset olivat pääpiirteittäin kaikille samoja, eli haastateltavat saivat vapaasti kertoa näkemyksiään asioista, joihin ovat joutuneet puuttumaan uusien asentajien tullessa töihin. Haastattelut dokumentoitiin ranskalaisin viivoin kirjoittajan muistiinpanoihin, mutta erillistä haastattelupöytäkirjaa ei ole.

Ensimmäiseksi haastattelin omaa esimiestäni Henri Anttilaa, joka toimii korjaamopäällikkönä Forssan Delta Autossa. Toimipisteessä on edustettuna Kia-, Mitsubishi- ja Opel-automerkin mallien myynti-, huolto- ja varaosapalvelut sekä Mazdan huolto- ja varaosapalvelut. Anttilan mukaan autokanta on alle kymmenen vuotta vanhaa ja huoltojen sekä korjauksien määrä on suunnilleen sama. Määräaikaishuolloissa huomattavat viat korjataan hyvin usein uudella korjaamokäynnillä, koska huoltoajanvaraukset ovat tuottavuuden kannalta tarkkaan laskettuja eikä mahdollisia suurempia lisätöitä ole huomioitu. Palaneet polttimot ja kuluneet tuulilasinpyyhkimet pystytään vaihtamaan huollon yhteydessä, mutta esimerkiksi jarruosien vaihtoon tai muihin korjauksiin varataan uusi aika muutaman päivän päähän asiakkaan ja asentajan aikataulujen mukaan sekä riippuen varaosien saatavuudesta. Takuuvianhakuja on laajasta merkkiedustuksesta johtuen suhteellisen paljon, mutta usein asiakkaat tekevät takuuvalituksia määräaikaishuoltojen varauksien yhteyteen, jotta vianhaku ja huolto voidaan tehdä samalla korjaamokäynnillä. Delta Auton sisäisiä töitä eli vaihtoautotarkastuksia ja varusteluita varataan asentajille

työtilanteen mukaan muutamia viikoittain, mutta sisäisiä töitä voidaan siirtää tai ajanvarauksia sovittelua esimerkiksi kiireellisten asiakastöiden vuoksi. Muut Anttilalta saadut huomiot olivat samankaltaisia kuin minullakin, koska teemme päivittäin jatkuvaa seuranta työpaikallamme tehtävistä merkiliikkeen töistä. (3) Huomioni merkiliikkeessä toimimiseen ovat tämän työn pohjana.

Volkswagen- ja Seat-merkkiedustus Forssassa on Forssan K-Caarassa. K-Caaran korjaamopäällikköä Lauri Lainetta haastatellessani nousi esiin kauppaketjutoiminnan haasteet autoalalla. Laine ei ollut tyytyväinen entisen yksittäisen Volkswagen AG -konsernin merkiliikkeen siirtymisestä Keskon alaisuuteen. Suurempien kaupunkien toimintamalli, jossa vaihtoautot tarkastetaan katsastuksessa ja varusteiden asennus suoritetaan kootusti logistiikan toimijan alihankintana heikentävät merkiliikkeen tulosta. Pelkät autojen huollot ja korjaukset eivät riitä taloudellisesti varmistamaan hyvää tulosta pienellä paikkakunnalla ketjun suurempiin toimipisteisiin verrattuna. Huono työtilanne aiheuttaa kulu- jen rajoittamista esimerkiksi lomautusten avulla. (4)

Uusien Toyota-merkkisten autojen myynti on Varsinais-Suomen Auto-Centerissä, jossa on myös Citroenin ja Mercedes Benzin huolto- ja varaosapalvelut. Varsinais-Suomen Auto-Centerin korjaamopäällikön Tapio Sundqvistin kanssa käydyn puhelinhaastattelun pohjalta voidaan todeta varsinkin takuu- sekä koulutautumisprosessien olevan hyvin samankaltaisia kuin Delta Autossa. Yrityksen edustamien merkkien lyhyemmät takuuajat verrattuna esimerkiksi Delta Autoon vähentävät jonkin verran takuutöiden määrää. Esimerkiksi Kian seitsemän vuoden takuuajkaan mahtuu enemmän takuukorjauksia kuin Mercedes Benzin kahden vuoden takuuajkaan. (5)

Aikataulut ja oma-aloitteisuus nousivat kaikissa haastatteluissa ensimmäisenä esille. Kaiken työnteon perusta on aikataulussa pysyminen. Aamu alkaa kello kahdeksalta, jolloin asentajan on oltava työpaikalla valmiina aloittamaan työt. Myöhästelyt ja työhön saapumatta jättämiset ovat yleistyneet ja heikentäneet uusien asentajien mainetta, ja mahdollisuuksia päästä vakinaiseen työsuhteeseen alan työnantajien kanssa. Aikatauluihin liittyen huolto- ja korjaamopäälliköt vielä painottivat työajan tehokasta käyttöä annettuun työntekoon eikä puhelimen käyttöön tai omien henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen. Huolto- ja korjaamopäälliköiden yhteinen mielipide on se, että työsuhteen tai harjoittelun aluksi on tärkeää käydä läpi suojainten ja työkalujen oikeaoppinen käyttö sekä työsuorituksen vaatavuuden kartoittaminen uuden työntekijän osalta. Esimerkiksi jarrupalojen

vaihto on vaativuustasoltaan helpompi kuin korkeajännitejärjestelmän sähköinen vianhaku. Siksi kokeneemmat työntekijät tekevät taitotasonsa mukaisia niin sanottuja vaikeampia töitä kun taas juuri alalle siirtyneet asentajat helpompia ja yksinkertaisempia töitä. Kaikki tehtävät huolto- ja korjaustoimenpiteet ovat kuitenkin yhtä tärkeitä autokannan ylläpidon kannalta. Yksi yhteinen viesti työnantajilta uusille työntekijöille oli ohje kysyä aina epävarmoissa asioissa muilta työntekijöiltä tai esimiehiltä, jotta suuret värinkäsitykset ja virheet voidaan välttää.

Haastatellessani työpäivän aikana entistä monimerkkiasentajaa Juha-Matti Heinosta, joka on siirtynyt puoli vuotta sitten monimerkkikorjaamosta merkkikorjaamoon, esiin nousi muutama huomio: Merkkiliikkeissä työt ovat enemmän huoltopainotteisia ja auto-kanta on selvästi uudempaa kuin monimerkkikorjaamoissa. Huollot tehdään huolto-ohjelmien mukaisesti, ja suurin osa autoista on takuun piiriin kuuluvia. Vianhaut ovat merkkitestillaitteistolla tehtäviä ja korjausohjeet löytyvät automerkkien korjausoppaista, jotta korjaukset tehdään varmasti oikein ja riittävän kattavasti. Työn vaativuus pysyi haastateltavan mielestä kovin samalla tasolla monimerkkikorjaamon verrattuna: kun autot ovat uudempia, työt sujuvat ilman ruosteisien pulttien irrottamisia mutta toisaalta vianhaut ovat vaativampia. Vianhaussa testauslaitteiston ollessa tarkempaa vaikeampikin vika on helpompi paikantaa. Muutoin Heinonen antoi haastattelussa huolto- ja korjaamopäälliköiden tavoin samoja huomioita laitteistojen käytön opettelusta sekä työvälineistä. (6)

5 Materiaalin laatiminen ja hyödyntäminen

Forssan talousalueella yksi monimerkkikorjaamo yhdisti käytettyjen autojen kaupan kanssa tilansa ja kyseinen autokauppa alkoi laajentumisen jälkeen myymään Suzukia merkkiliikkeenä. Korjaamo aloitti myös siis merkkihuoltona kuuluen silti monimerkkikorjaamoketjuun. Tällöin automerkin myynti on eri yrityksellä kuin huoltopalvelut. Materiaalin laatimisen kannalta edellä mainittu hajautus hieman sekoittaa käsitystä merkkiliikkeiden määrästä.

Tämän opinnäytetyön laatimiseen on käytetty Forssan talousalueen autokorjaamoiden aktiivista seuranta esimerkiksi varaosien tilaamisen yhteydessä ja työn ulkopuolella muiden korjaamoiden asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta noin kahden vuoden ajalta. Merkkiliikkeistä sekä monimerkkikorjaamoista löytyy maanlaajuisesti hyvin vähän kirjoitettua faktaa korjaamoiden määristä tai merkkiedustuksista. Internetistä korjaamoiden sivuilta ei löydy selvästi tietoa, mitä merkkiä missäkin edustetaan ja toisinaan merkkiedustuksien muutokset huollon ja myynnin hajauttamisella eri yrityksiin sekoittavat kuluttajia. Esimerkiksi Forssan talousalueella uusien Mercedes-Benzien merkkiliikettä ei enää ole mutta huolto löytyy. Kuitenkin aiemmin kun uusia Mercedesiä vielä myytiin, niiden myynti oli eri liikkeessä kuin huolto. Sama koskee myös esimerkiksi Citroenia. K-Caaran sivuilta ei myöskään selkeästi löydy Forssan toimipisteessä edustettavia merkkejä. Internetissä on kuitenkin sivusto, josta löytyy tietoa merkkiliikkeistä ympäri maan sekä tietoa, miksi merkkiliikkeessä huollattaminen kannattaa (7).

Forssan ammatti-instituutin opettajien toivomuksena oli Powerpoint-tyyppinen opetusmateriaali sekä siihen liittyvä opettajalle suunnattu materiaali. Ohjeistuksen läpikäyminen oppilaiden kanssa kestää noin neljä oppituntia. Arvio on laadittu kirjoittajan ja työn tilaajan kokemusten perusteella. Ajoituksesta on lisätietoa opettajan materiaalin ensimmäisen dian materiaalissa. Oppilaiden ja opettajan materiaaliin hyödynnettiin AutoMaster-järjestelmästä otettuja kuvakaappauksia sekä internetistä löytyviä kuvia esimerkkejä varten. Esimerkiksi takuukorjaus asiakkaan autoon sekä vaihtoautotarkastus ovat kaksi eri aihepiirin työkokonaisuutta, mutta molemmat kuuluvat vain merkkiliikkeen työkokonaisuuksiin suurempien kokonaisuuksien osina eli työtyyppien muutoksena ja automyyntin kanssa tehtävänä yhteistyönä.

Materiaali on rajattu eri osiin otsikoilla, jotka rajaavat työelämässäkin merkkiliiketoiminnan eri osioihin:

- Työn tyyppi
- Aikataulut ja päivittäinen työn seuranta
- Kouluttautuminen
- Automyynnin ja jälkimarkkinoiden yhteys
- Tietotekniikka
- Ohjeita ja vinkkejä merkkiliikkeessä toimimiseen
- Malliesimerkkejä.

6 Lopuksi

Suomen autokanta on Euroopan hitaimpia uudistumaan (8; 9). Siksi jokainen auto-kauppa, jossa vanha auto vaihdetaan uuteen tai ainakin uudempaan autoon on mahdollisuus merkkiliikkeelle tehdä enemmän tulosta ja saada lisää asiakkaita.

Uusiutuva autokanta sähköteknisempien laitteiden kanssa luo painetta korjaamoille ja korjaamoiden tietotaidolle. Siksi on tärkeää turvata tuleviksi vuosiksi osaavien asentajien kouluttaminen ja tietotaidon ylläpito, jotta uusien autojen huolto ja korjaus pysyy ammattilaistasoisena jatkossakin.

Merkkiliikkeistä löytyvän tilastotiedon sekä korjaamoiden vertailujen vähyyks on huolestuttavaa. Esimerkiksi autokorjaamoiden kokonaismäärästä ei ole tarkkaa tietoa saatavilla eikä varsinkaan merkkiliikkeiden osuutta autokorjaamoiden kokonaismäärästä. Myös vertailu työn laadusta sekä taloudellisesta menestyksestä on vähäistä. Lähes kaikki tieto- ja uutisvirta liittyy monimerkkikorjaamoiden ja merkkiliikkeiden hintavertailuun tai takuuehtojen täyttymisen tarkasteluun (10). On todettava, että merkkiliikkeessä huollot ja korjaukset ovat hieman monimerkkikorjaamoita korkeammin hinnoiteltuja. Huoltotyöt ja korjaukset tehdään kuitenkin merkkiliikkeessä automerkin laatiman ohjeistuksen mukaan, ja ohjeistuksen puuttuessa korjaus tai huolto voi olla monimerkkikorjaamon jäljiltä puutteellinen. Niin sanottu puskaradio on edelleen autokorjaamoiden parhaimpia mainontakeinoja. Asiakkaat äänestävät jaloillaan hyvin herkästi, jos eivät saa mieleistään palvelua.

Merkkiliikkeen sisällä tapahtuvat toiminnot ovat monesti myös brändin salassapitosopimuksen sisään kuuluvia asioita. Tämänlaisen opinnäytetyön laatimiseen tarvitaan enemmän omia havaintoja työpäivien aikana kuin eri mediasivustojen toimittajien haastatteluihin perustuvia uutisia.

Lähteet

- 1 Takuuajojen ja kattavuuden vertailu. Verkkoaineisto. Taloustaito. <www.taloustaito.fi/vapaalla/autojen-takuuajoissa-yllattavia-eroja--takuun-kattavuudesta-riitoja>. Luettu 14.4.2020.
- 2 Yksityisleasing. Verkkoaineisto. Taloustaito. <www.taloustaito.fi/vapaalla/autoilija-kiinnostaako-yksityisleasing-riskittomyys-maksaa>. Luettu 16.4.2020.
- 3 Anttila Henri. 2019. Huoltopäällikkö, Delta Auto Forssa. Haastattelu työn ohella vuoden 2019 aikana.
- 4 Laine Lauri. 2020. Korjaamopäällikkö, Forssan K-Caara. Haastattelu 12.3.2020.
- 5 Sundqvist Tapio. 2020. Korjaamopäällikkö, Varsinais-Suomen Auto-Center Forssa. Puhelinkeskustelu 18.3.2020.
- 6 Heinonen Juha-Matti. 2020. Ajoneuvoasentaja, Delta Auto Forssa. Toimipisteen tuorein ajoneuvoasentaja, joka on ennen toiminut monimerkkikorjaamossa asentajana. Haastattelu 5.3.2020.
- 7 Merkkihuoltojen hakusivusto. Verkkoaineisto. Autoalan Keskusliitto ja Autotuojat ry. <www.merkkihuolto.autotie.fi>. Luettu 15.4.2020.
- 8 Suomen autokanta Länsi-Euroopan kolmanneksi vanhin. Verkkoaineisto. Tekniikan Maailma. <www.tekniikanmaailma.fi/suomen-autokanta-ei-ole-lansi-euroopan-vanhinta-kahdessa-maassa-huristellaan-viela-vanhemmilla-autoilla>. Luettu 14.4.2020.
- 9 Autokannan ikätilastoja. Verkkoaineisto. Autoalan keskusliitto. <www.aut.fi/tilastot/autokannan_kehitys/autokannan_ikatilastoja>. Luettu 16.4.2020.

- 10 Merkkihuoltojen ja riippumattomien huoltoliikkeiden vertailua. Verkkoaineisto. OP.media. <www.op.media/talous/autot-ja-liikenne/merkkihuolto-vai-riippumaton-huoltoliike-hinnoissa-on-vaihtelua-ja-siihen-on-syynsa>. Luettu 18.4.2020.

Merkkiliikeorganisaationtoiminta jälkimarkkinatoiminnassa -Powerpoint-esitys

Merkkiliikeorganisaation toiminta jälkimarkkina- toiminnassa

Joni Halme AJ155
Opinnäytetyö

Työn tyyppi

Huollot ja korjaukset merkkiliikkeessä

- Lisävarustelut
- Varusteet
- Vianhaku
 - Sähköinen vianhaku
- Takuut
- Takaisinkutsut



Kuva: www.lamtechology.fi

Aikataulut ja päivittäinen työn seuranta

- Työaika
- Kommunikointi työnjohdon ja asiakkaiden kanssa
- Provisio
- Työmääräykset
 - Leimaaminen



Kuva: Koulutuskeskus Oskari Peltola

Kouluttautuminen

- Merkkikoulutukset
- Takuutoiminta
- Palkkaus ja urakehitys



Kuva: Metropoli.fi

Automyynnin ja jälkimarkkinoiden yhteys

- Kommunikaatio automyynnin kanssa
- Uudet autot ja automallit
- Vaihtoautot



Kuva: arvostuskeskus.com

Tietotekniikka

- Merkkikohtaiset diagnoosilaitteistot
- Korjaamokäsikirjat
 - Korjausoppaat ja diagnoosin perusteella laaditut korjausohjeet
- Tiedonhaku
 - Ennakkotapausrekisteri
- Sähköinen huoltokirja

The image shows a screenshot of a technical manual or diagnostic tool interface. It contains several tables and sections of text, likely related to vehicle diagnostics or repair procedures. The text is small and difficult to read, but it appears to be a structured document with headings and data columns.

Source: Autohuolto Oulu, Autohuolto

Ohjeita ja vinkkejä merkkiliikkeessä toimimiseen

- Ole ajoissa
- Kysy aina ollessasi epävarma
- Käytä asianmukaisia suojaimia
- Käytä asianmukaisia työvälineitä
- Ole oma-aloitteinen



Source: Etappi-MULTI

Malliesimerkkejä asiakastilanteista 1/3

- Takuunalaisen auton vianhakuprosessi
 - Ajanvaraus ja ennakkoselvitys
 - Vianhaku
 - Korjaus ja viallisen osan säilytys sekä jatkotoimenpiteet

Malliesimerkkejä asiakastilanteista 2/3

- Vaihtoautotarkastus
 - Huollon kartoitus ja katsastusjankohdan tarkastus
 - Auton tarkastus
 - Mahdollinen korjaustyö

Malliesimerkkejä asiakastilanteista 3/3

- Uuden auton varustelu
 - Luovutushuolto
 - Varusteiden tarkastus ja lisävarusteiden asennus

Merkkiliikeorganisaationtoiminta jälkimarkkinatoiminnassa opettajan materiaali

Joni Halme

1.5.2020

Opinnäytetyön opettajanmateriaali Powerpoint-esitykseen

Merkkiliikeorganisaation toiminta jälkimarkkinatoiminnassa

Dia 1

Aloitus

Materiaalin läpikäyminen mahdollisien kysymyksien kanssa on noin neljä oppituntia. Taukoja voi pitää minkä tahansa diojen välissä. Diojen välissä voidaan vastata oppilailta tulleisiin kysymyksiin opettajan oman tiedon tai yleisesti esimerkiksi internetistä löytyvän tiedon avulla. Suurin osa materiaalin ohjeistuksista on laadittu Delta Auto Forssan menettelyn mukaisesti.

Yleistä pohdintaa, mitä ennakkokäsitystä oppilailla on jälkimarkkinatoiminnasta: mitä se on, ja mitä merkkiliikkeissä siihen kuuluu.

Vastaus aloituksen kysymykseen: Kaikki auton ostamisesta eteenpäin aina romutukseen asti. Uuden auton markkinointiin vaikuttaa myös jälkimarkkinoiden mainokset ja asiakaspalvelukemukset. Onnistunut jälkimarkkinointi myy myös seuraavan auton asiakkaalle.

Dia 2**Työn tyyppi:****Huollot ja korjaukset merkkiliikkeessä**

Merkkiliikkeessä tehdään perinteisten öljynvaihtohuoltojen ja korjaustöiden ohella paljon automerkkien omien ohjeiden mukaan laadittuja huoltoja, takaisinkutsukampanjoita, varusteluja, vianhakuja sekä ennen kaikkea takuutöitä. Monet merkit vaativat esimerkiksi takuun säilymiseksi omien huoltopohjien mukaista huoltoa. Nykyaikana kun takuu saattaa olla esimerkiksi seitsemän vuotta jopa ilman kilometrirajaa, on tärkeää, että tehdyt huoltotoimenpiteet ylläpitävät takuun voimassaoloa. Yleinen harhakäsitys on, että takuu säilyy vain merkkihuoltoja tekemällä, mutta se ei pidä paikkaansa. Takuu säilyy, kunhan huollot on tehty automerkin oman huolto-ohjelman mukaan sisältäen tietyissä kilometrimäärissä tai ikävuosissa tietyt huoltokohteet. Huolto-ohjelmiin saattaa kuulua esimerkiksi joka toinen vuosi jarruhuolto tai muu vastaava työ, joka on otettava huomioon takuun säilymiseksi. Huollon jälkeen asentaja on velvollinen huolehtimaan huoltokirjamerkintöjen olevan ajan tasalla. Sähköiset huoltokirjat ovat yleisyydessä ja niiden täyttöön ja ylläpitoon on syytä tutustua. Huoltokirjantäytön yhteydessä kannattaa aina merkata myös mahdolliset lisämyynnit. Palaneiden polttimoiden vaihto, tuulilasinpyyhkimien vaihto tai avaimien pariston vaihdot ovat korjaamolle hyvä lisä tulokseen ja parantavat asiakaspalvelua sekä parantavat auton käyttömukavuutta. Keväisin ja syksyisin merkkiliikkeissä tehdään paljon kesä- ja talvipyörien vaihtoja, ja monessa merkkiliikkeessä onkin omat rengashotellipalvelut, jotta asiakkaan kausipyöräsarja voidaan säilyttää korjaamon varastoissa.

- Lisävarustelut:

Lisävarustelulla tarkoitetaan auton omien varusteiden lisäksi asennettavien lisävarusteiden asennusta. Yleisimmin lisävarusteisiin kuuluu vetokoukut, moottorin- ja sisätilanlämmittimet, talvi- tai kesäpyöräsarjan asennus ja kalibrointi sekä jalkatilan mattosarjat. Lisävarusteiksi luokitellaan myös lisäkauko- tai sumuvalot tai jopa tehokkaammat polttimot omiin ajovaloihin. Asentaja asentaa asiakkaan haluamat lisävarusteet autoon ja toteaa niiden myös toimivan. Lisävarusteissa sovelletaan kunkin tuotteen valmistajan takuurajoituksia eikä auton takuuta.

- Varusteet:

Useimmiten automalleissa on varustetasot, jotka jakavat automallit perustasosta aina huippuvarustettuihin malleihin. Varusteella tarkoitetaan yleensä tehtaalla asennettuja komponentteja. Sähkötoimiset ikkunamekanismit, sumuvalot, päiväajovalot, kattoikkunat, korisarjat ja esimerkiksi vakionopeudensäädin ovat varusteita eivätkä niinkään lisävarusteita. Näiden kaikkien toiminta ja ulkoinen siistiys tulee tarkastaa luovutushuollossa sekä jokaisessa vuosi- tai määräaikaishuollossa. Lähes jokaisessa uudessa autossa on nykyisin jokin navigaatiojärjestelmä. Karttapäivitykset ovat merkin mukaan maksullisia tai maksuttomia ja suoritetaan huoltojen yhteydessä tai erikseen pyydettäessä.

- Vianhaku:

Vianhaku merkkiliikkeessä toimii hyvin samankaltaisesti kuin muissakin korjaamoissa, mutta apuna on automerkin oma testilaitteisto, ennakkotapausrekisteri ja korjausoppaat, joten vika on usein helpompaa paikantaa ja korjata korjausohjeiden ja ohjeaikojen mukaisesti.

- Sähköinen vianhaku

Nykyaikaisissa väyläohjatuissa autoissa vianhaku perustuu jonkin ohjainlaitteen antamaan vikakoodiin tai signaaliin. Vianhaun perustana on tärkeää tietää varusteiden ja eri osien käyttöperiaatteet. Esimerkiksi jokin moottorin ajoitusta mittaava tunnistin saattaa antaa väärää tietoa ohjainlaitteelle. Tällöin tarkistetaan tunnistimen antamaa signaalia tarkemmin esimerkiksi yleismittarilla tai oskilloskoopilla. Tällöin asentajan tarvitsee tietää millainen signaalin kuuluisi saada ja verrata sitä saatuun vertailuarvoon. Monien merkkien testilaitteisto kertoo suoraan viallisen komponentin, vian tyyppin ja korjausmenetelmän. Korjausmenetelmiä löytyy myös korjaamokäsikirjasta, jonka jokainen merkki on erikseen laatinut jokaiseen autoon.

- Takuut:

Kun asiakas tuon autonsa merkki liikkeeseen ilmenneen vian takia, tulee ennen työn aloittamista tarkastaa, onko autossa vielä takuu voimassa kaikilta osin sekä kuuluuko tutkittava vika takuuvianhaun piiriin. Usein myös saattaa muutaman vuoden vanhoissa autoissa olla juuri asiakkaan kuvailemaan vikaan liittyviä huoltotiedotteita. Kun todetaan auton takuun olevan voimassa ja vika kuuluu takuun piiriin, aloitetaan työ usein vikamuistin lukemisella tai mekaanisen vian kyseessä ollessa komponentin tarkastamisella koeajon jälkeen. Takuutyöt on tehtävä aina korjausohjeen mukaisesti, jotta takuutyö menee takuutarkastuksesta läpi. Usein takuuosa säilyttään mahdollisien takuuauditointien takia yleensä kolmeksi kuukaudeksi takuuvarastoon. Asentaja on velvollinen huolehtimaan vaihdetun osan päätyemisestä takuuvarastoon.

- Takaisinkutsut:

Takaisinkutsukampanjat on suurimmaksi osaksi rajattu asiakkaalle postitse lähetettävän kirjeen avulla. Kirjeessä kerrotaan asiakkaan autossa olevan auki kampanja ja että se on suoritettava ennen seuraavaa katsastusta. Suurin osa takaisinkutsuista on eri ohjainlaitteiden ja audiolaitteiden päivityksiä, mutta kampanja saattaa sisältää myös muita kohteita ja erikseen tilattavia uusittavia komponentteja. Toinen takaisinkutsukampanjan muoto on kiireettömämpi ja tehdään auton tullessa seuraavan kerran korjaamolle, ilman asiakaskirjettä ja kampanjatyö tehdään muun työn yhteydessä. Takaisinkutsukampanjat ovat aina asiakkaalle ilmaisia.

Dia 3**Aikataulut ja päivittäinen työn seuranta****- Työaika**

Useimmissa merkkikorjaamoissa viikkotyöaika on 37,5 h eli kahdeksan tunnin työpäivä sisältäen puolen tunnin ruokatauon. Työaikana asentajalle on usein kalenteriin tai muuhun selkeään päivyriin merkitty ne autot, jotka on tarkoitettu huollettavaksi tai korjattavaksi tiettyinä aikoina.

- Kommunikaatio työnjohdon ja asiakkaiden kanssa

Monessa korjaamossa on otettu käyttöön omamekaanikkopalvelu eri nimityksiä käyttäen. Silloin asentaja itse on yhteydessä asiakkaaseen ennen ja jälkeen autolle varatun ajan. Joissakin korjaamoissa, joissa työn vastaanottaa eri ihminen kuin huoltaa tai korjaa, on todettu haasteelliseksi asiakkaalle menevä tieto mahdollisista korjauksista, joita huollossa on huomattu. Nykyaikana on kuitenkin työmääräykselle helppo kirjoittaa asioita, joita huollossa tai korjauksessa on todettu ja välittää siten tieto asiakkaalle. Aina on tärkeää kirjata kaikki huomiot. Jos jokin vika uusiutuu, niin huoltohistoriasta on mainio tarkistaa, mitä viimeksi on tutkittu ja huomattu. Kommunikaatio työnvastaanottoon on tärkeää pitää avoimena ja rehellisenä.

Monesti merkkiliikkeeseen kuuluu myös automyynti. Automyynti tuottaa korjaamolle monia eri töitä vaihtoautotarkastuksista varusteluihin. Silloin asentajan tarvitsee olla saumattomassa yhteydessä myös automyyjiin. Asentaja voi vaikuttaa aikatauluihinsa seuraamalla kalenterinsa täyttymistä etukäteen. Jos jokin työ vaikuttaa olevan liian lyhyen tai pitkään aikavaraukseen sidottuna, niin aikataulua voidaan muokata asiakkaan ehdoilla, kunhan asiakas tietää muutoksista.

- Provisio

Asentajan suurin motivaation kohde työssä käymiselle on raha. Lähes jokaisessa merkkiliikkeessä on käytössä koeajan jälkeen provisiojärjestelmä. Jokaiselle korjaukselle on määritelty ohjeaika, jossa kyseinen työ tulisi suorittaa. Jos asentaja pystyy tekemään työn ohjeaikaa nopeammin tai ohjeajassa, se kartuttaa provisiota. Provisio lasketaan läsnäolotuntien ja asentajan tuottaman työn rahamäärän keskinäisellä laskukaavalla. Autoalan keskusliiton internetsivuilta löytyy provision laskentamalleja ja säännöksiä.

- Työmääräykset

Valtaosassa merkkiliikkeistä on käytössä AutoMaster-ohjelmistoratkaisu tai AutoFutur-ohjelmisto. Muita ohjelmia on ainakin DL Prime Online, ADA ja Solteq. Työmääräyksestä selviää asiakkaan ja auton tiedot, työmääräysnumero, työvaiheet ja tarvittavat varaosat. Tulevien töiden aikavaraukset ilmenevät työmääräyksestä, joten asentajan on tärkeää tietää ajanvarauksen pituus ja sopivuus työlle.

Leimaaminen

Yleisesti jokaisessa merkkiliikkeessä työsuoritukset ilmoitetaan leimaamalla. Leimaus tarkoittaa tietokoneella jokaiseen työvaiheeseen erikseen käytettävän

ajan merkkausta aloitus- ja lopetuskellonaika merkkaamalla. Leimaaminen vaikuttaa provisioon ja helpottaa työn vastaanottamista ja luovuttamista sekä työn valmistumisen seuranta.

Dia 4

Kouluttautuminen

- Merkkikoulutukset

Jokainen automerkki vaatii merkkiosaamistaan. Siksi merkkiliikkeissä työskentelevät asentajat kutsutaan tietyn merkin koulutukseen parantamaan osaamistaan. Peruskoulutuksen jälkeen lisäopinnot johonkin tiettyyn järjestelmään nostavat taitotasoa perusosaamisesta aina Master-tasolle saakka. Joissakin liikkeissä koulutus tapahtuu jonkin opiston alaisuudessa ja perustason koulutus päättyy ammattitutkintoon ja valmistumiseen. Tietotekniikan avulla osa koulutuksista tehdään työaikana töissä esimerkiksi verkkokoulutuksena tai videoyhteyden avulla. Koulutuksia on yhdestä kolmeen päivään noin kuuden kuukauden välein tai perusvaiheessa yksi tai kaksi päivää kuukausittain.

- Takuutoiminta

Koulutuksissa käydään usein läpi vastaan tulleita tilanteita töihin liittyen ja mietitään ratkaisuja tulevaisuutta ajatellen. Moni kampanja tai takuutoiminnan ohje on kehitetty koulutuksien pohjalta. Siksi kouluttautuminen on tärkeää merkkisidonnaisuuden ja tietotaidon säilymisen kannalta. Koulutuksissa myös opetetaan takuutöiden oikeaa suoritustapaa.

- Palkkaus ja urakehitys

Ammattitutkinnon suorittaneen henkilön nimike vaihtuu asentajasta mekaanikoksi. Mekaanikon palkka on yleensä asentajaa korkeampi johtuen koulutus- ja taitotasosta. Uutta alan työtä haettaessa kaikki merkkikoulutukset ovat suuri apu työpaikan saamiseksi.

Dia 5**Automyynnin ja jälkimarkkinoiden yhteys**

Kaiken jälkimarkkinoiden alku on automyynti. Jos autoja ei mene kaupaksi, niitä ei myöskään käy huollossa.

- Kommunikaatio automyynnin kanssa

Joissakin merkkiliikkeissä asentajat eivät juurikaan ole tekemisissä automyynnin kanssa, vaan automyynti kommunikoi huollon vastaanoton kanssa ja työtilaukset toimitetaan huollon sisäisesti asentajille.

- Uudet autot ja automallit

Uusien autojen varustelut työllistävät huollon puolella. Aikaisemmin mainitut lisävarustetyöt sekä uuden auton ennen ajoa tehtävät toimenpiteet ovat yleisimpiä töitä uusien autojen parissa. Ennen auton luovuttamista asiakkaalle tulee tarkastaa auton nestepinnat, asentaa rekisterikilvet, tarkastaa eri kohteiden kireyksiä sekä asentaa vaikka mahdollinen antenni. Jokaisella automerkillä on oma luovutushuolto-ohjelma, jonka mukaan työ suoritetaan. Uuden auton varustelusta asentajan näkökulmasta vielä lisää tämän materiaalin lopussa.

- Vaihtoautot

Usein autokauppa on vaihtokauppaa, joka sisältää jonkinlaisen välirahan. Jos autokaupan tuloksena autoliikkeelle jää vaihtoauto, joka on vielä kannattava myydä vaihtoautona, se kannattaa tarkastaa.

Tarkastuksessa varmistetaan auton olevan kaikin puolin ajokuntoinen ja ehjä. Tilanteen mukaan autot korjataan jonkin vian ilmetessä tai myydään tukkuautoina eteenpäin. Tukkuautomyynti on viime aikoina kasvanut myyntitapa; siinä noin alle viiden tuhannen euron arvoiset autot huutokaupataan y-tunnuksen omaavien edullisten automyyjien ja ostajien kesken. Tukku-myynnissä myyjä on veloitettu kertomaan kaikki autossa olevan korjauskohteet tai huomiot, joita autosta on tehty. Siksi tukku-myynnissä voi olla arvokkaampiakin autoja, joissa on esimerkiksi voiton kannalta liian kallis korjaustyö tehtävänä.

Nykyisten katsastussäädösten mukaan auto voidaan katsastaa milloin vain. Siten automyyjät voivat suosia vaihtoautotarkastuksena katsastustakin, koska silloin auton tarkastaa pätevä henkilö ja autoon tulee vähintään vuosi lisää ajoaikaa. Katsastuksessa huomatuut puutteet korjataan ja näin saadaan tarkistettuja ja kunnostettuja luotettavia vaihtoautoja myyntiin. Vaihto-autoprosessista asentajan näkökulmasta vielä lisää tämän materiaalin lopussa.

Dia 6

Tietotekniikka

- Merkkikohtaiset diagnoosilaitteistot

Jokainen merkkiliike hankkii edustamansa merkin vaatimat ja kehittelemät testilaitteistot. Yleisempänä laitteena käytetään diagnoosipistokkeeseen asennettavaa testilaitteistoa, jolla autoja ohjelmoidaan, päivitetään ja suoritetaan sähköistä vianhakua. Eri automerkeillä saattaa olla omat testilaitteet ja latauslaitteistot akuille ja muille sähkölaitteille. Yleensä jokaisella automerkillä on myös testilaitteistoon sidonnainen mittapäävalikoima ja sähköliittimiin varaosia sisältävä salkku tai muu johtosarjan korjaussarja.

- Korjaamokäsikirjat

Korjaamokäsikirjat ovat siirtyneet sähköisiksi jo 2010-luvulla. Auton tyyppikilven perusteella oikean auton löytymisen jälkeen automerkin omasta järjestelmästä löytyy kaikki autoon liittyvät ohjeet, joita malleittain on laadittu.

- Korjausoppaat ja diagnoosin perusteella laaditut korjausohjeet

Korjaamokäsikirjoista löytyy korjausoppaat vianhakuperusteiseen korjaamiseen. Maahantuoja laatii komponenttien vaihtoihin korjausohjeet ja vikakoodien perusteella komponenttien vaihtamiseen liittyviä ohjeita.

- Tiedonhaku

Merkkiliikkeessä tiedonhaku on usein tarkempaa, ja on helpompaa etsiä kyseisen merkin omista tietolähteistä kuin yleistestilaitteiston tai Autodata-tyyppisistä lähteistä.

- Ennakkotapausrekisteri

Ennakkotapausrekisteri löytyy merkkien omista tiedonhakujärjestelmistä. Muut saman merkin korjaajat voivat laittaa sivustolle kyselyjä ongelmista ja korjauksista. Myöhemmin samantyyppisen vian ilmetessä kannattaa tarkastaa, onko ratkaisua löytynyt ennakkotapausrekisterin tapauksista.

- Sähköinen huoltokirja

Sähköinen huoltokirja on yleistynyt eri autonvalmistajien keskuudessa viime vuosina. Asentajan kuuluu täyttää sähköinen huoltokirja ohjeiden mukaan ja ajan tasalle huollon yhteydessä. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus nähdä sähköisen huoltokirjan kaikki merkinnät. Sähköinen huoltokirja löytyy automerkin omista tietojärjestelmistä, ja siksi monimerkkikorjaamoissa usein merkinnät jäävät tekemättä.

Dia 7**Ohjeita ja vinkkejä merkkiliikkeessä toimimiseen****- Ole ajoissa**

Jokaisena työpäivänä asentajan kalenteriin on varattu tehtävät työt. Asiakas olettaa auton otettavan työn alle heti sovittuna aikana. Tämän vuoksi asentajan täytyy olla työvaatteet päällä ja kaikki aamutoimet valmiina tehtynä työn vastaanotossa heti aamulla sovitusti.

- Kysy aina ollessasi epävarma

Suurin osa virheellisesti tehdyistä töistä tehdään tietämättömyyttään. Jos jokin asia ei ole selkeä tai työn suoritus on epävarmaa, niin asian varmistaminen kysymällä ei tee kysyjästä tietämätöntä.

- Käytä asianmukaisia suojaimia

Työtapaturmien välttämiseksi autokorjaamolla on ehdottomasti käytettävä asianmukaisia suojaimia. Jos tehtävä työ aiheuttaa kipinöitä, pölyä tai muuta silmiin kuulumatonta ainetta, on silloin oikeutettu käyttämään silmäsuojaimia. Kovaäänistä työtä tehdessä on käytettävä kuulosuojaimia. Hanskojen käyttöä suositellaan kokoaikaisesti, koska pienetkin naarmut käsien ihosta saattavat aiheuttaa tulehdusta. Puhtaat kädet myös pitävät asiakkaiden autot siistimpinä. Koska asiakkaiden omaisuudesta on kyse, niin on otettava huomioon myös ohjauspyörän ja vaihdekepin sekä ovenkahvojen puhtaus, varsinkin työn valmistuessa.

- Käytä asianmukaisia työvälineitä

Autokorjaamossa työvälineiden pitää olla ehjiä ja ergonomisia. Turhaa voimankäyttöä tulee välttää, jos vaihtoehtona on käyttää akku- tai paineilmakäyttöisiä työkaluja. Aluksi työkalujen kanssa kannattaa olla varovainen ja opetella niiden käyttö kunnolla, jotta luottamus omaan tekemiseen ja työn laatuun vahvistuu.

- Ole oma-aloitteinen

Pienet töiden välissä olevat tauot kannattaa hyödyntää korjaamon siisteyden parantamiseen. Jos mitään tehtävää ei ilmaannu, kannattaa kysyä muilta työntekijöiltä sekä aina myös työn vastaanotosta mahdollista tekemistä. Puhelimen käyttö työaikana on koettu suureksi ongelmaksi, ja siksi puhelimen käyttö voidaan rajoittaa vain taukojen aikana tapahtuvaksi, jos se koetaan ongelmaksi työsuoritteiden tekemiselle. Oma-aloitteisuutta on myös asiakkaiden ystävällinen palvelu. Hyvään asiakaskokemukseen vaikuttaa myös asentajien käyttäytyminen. Jokaisesta asiakasta tulee tervehtiä oma-aloitteisesti ja asiakkaiden kanssa tulee keskustella sivistyneesti.

Dia 8**Malliesimerkkejä asiakastilanteista 1/3****- Takuunalaisen auton vianhakuprosessi****- Ajanvaraus ja ennakkoselvitys**

Asiakas ottaa yhteyttä käyttämänsä automerkin merkkiliikkeeseen, koska epäilee autossaan olevan jokin vika. Asiakas kuvailee vikaa yhteydenotossaan puhelikeskuksen asiakaspalvelijalle, huollon vastaanottoon tai suoraan asentajalle. Muita mahdollisia yhteydenottokeinoja on merkkihuoltojen omat sivustot, joista voi varata aikoja huoltoihin ja korjauksiin. Viankuvauksen pitää olla todenmukainen ja looginen, jotta mahdollisen käyttövirheen takia tehtävä vianhaku jäisi vähäiseksi.

Autolla ajettut kilometrit todetaan olevan alle takuurajoituksen ja vuosimalli alle takuuajan. Autosta tulee tarkastaa aina autolla ajettut kilometrit, ei kilometrilukemaa. Mahdollinen mittariston vaihto tai muu kilometrimäärään vaikuttava muutos tulee huomata, jotta korjaustyö on takuunalaista. Tärkeää aina on myös tarkastaa auton valmistusajankohta ja rekisteröimisajankohta. Esimerkiksi tuontiautoissa rekisteröinti Suomeen on saattanut olla myöhemmin kuin auton alkuperäinen käyttöönotto. Lisäksi on otettava huomioon mallisarjan sellaiset autot, jotka ovat voineet jäädä esimerkiksi satamaan ja on rekisteröity paljon tuontitai valmistusajankohtaa myöhemmin. Myös huoltotiedotteet ja kampanjat on tarkistettava. Yksi huoltokirjasta tarkastettava asia on huoltojen laajuus ja ajan-kohtaisuus. Oikeiden huoltokohteiden on oltava tehtynä oikeissa huolloissa, jotta takuu säilyy. Jos huoltoja on tehty myöhässä tai jätetty tekemättä, autossa ei ole sen jälkeen takuuta huoltokohteisiin liittyvissä takuutapauksissa. Esimerkiksi öljyjen vaihtamatta jättäminen tai vaihdon myöhästymisen voi vaikuttaa mahdollisen moottorivaurion ollessa kyseessä takuun olemassaoloon, mutta ne eivät vaikuta korin takuutapauksiin. Erillisten huoltojen yhteydessä tehtävät koritarkastukset ylläpitävät korin ruostumiseen tai muun koriin liittyvän takuun olemassaoloa.

- Vianhaku

Asiakas sopii autolleen vianhakua varten ajan ja toimittaa autonsa sovittuun merkkikorjaamoon. Asentajan kannattaa keskustella asiakkaan kanssa, jolloin viankuvaus tarkentuu kirjoitetusta kuvauksesta. Vianhakua tehdään eri menetelmin: elektroniikkaa sisältävän komponentin vikaa kannattaa hakea vikakoodin perusteella tai sähkömittauksia tekemällä. Mekaanisessa vianhaussa eli esimerkiksi alustan kolinan vianhaku tai koriin liittyvät vianhaut suoritetaan usein optisesti eli auton osia kokeilemalla ja katsomalla. Asentaja tarkastaa, onko haettava viasta johtuvia korjauksia tai vianhakua ollut muissa korjaamoissa eri merkkien omista ennakkotapausrekistereistä, jos sellaisia on käytössä.

- Korjaus ja viallisen osan säilytys sekä jatkotoimenpiteet

Vian löytyessä tilataan viallinen komponentti ja vaihdetaan se korjausohjeiden mukaisesti. Vaihdettu komponentti tulee toimittaa korjaamon takuuvarastoon merkin oman ohjeistuksen mukaisesti säilytettäväksi tietyksi määräajan. Tuotteeseen merkitään korjauspäivämäärä, auton rekisterinumero tai tyyppikilpi, vaihdetun osan nimi ja tuotenumero sekä työmääräysnumero mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Korjauksen jälkeen todetaan auto kunnossa olevaksi ja luovutetaan asiakkaalle. Työmääräys täytetään merkin ohjeiden mukaan ja lähetään takuosaston hyväksyttäväksi ja lopulta oikein tehty korjaus laskutetaan takuuna eikä asiakkaalta.

Dia 9**Malliesimerkkejä asiakastilanteista 2/3****- Vaihtoautotarkastus**

Merkkiliikkeen toiminta perustuu uusien ja vaihtoautojen myyntiin. Jotta autokauppa jatkaa toimintaansa, osan myytävistä autoista on oltava käytettyjä vaihtoautoja.

- Huollon kartoitus ja katsastusajankohdan tarkastus

Kun vaihtoauton tulee asentajalle vaihtoautotarkastukseen, on tarkastettava ensimmäisenä mahdollinen huollon tarve sekä katsastusajankohta. Jos katsastus on lähiaikoina edessä, kannattaa vaihtoautotarkastus suorittaa katsastusaseman toimesta. Huollon ollessa lähiaikoina edessä tarvitsee tarkastaa huollon laajuus ja varata huoltoon kuuluvat osat. Huolloista tärkeimmät ovat edellinen öljynvaihto sekä nokka-akselin käyttö. Jos nokka-akselin käyttö on hihnavetoinen, tarvitsee tarkastaa, milloin hihna ja rullat sekä kiristin on vaihdettu ja milloin ne tarvitsevat vaihtaa.

- Auton tarkastus

Mahdollisen katsastuksen jälkeen asentajalle jää vielä tarkistettavaksi katsastukseen kuulumattomat tarkastuskohteet kuten nestepintojen tarkastus ja lisäys sekä kaikkien varusteiden ja toimilaitteiden toiminnan tarkastus. Jos katsastus on tehty aiemmin mutta kuitenkin useampi kuukausi sitten, on hyvä tarkastaa auton jarrut, alustan nivelet ja edellä mainitut kohteet. Eri merkkiliikkeillä on omat vaihtoautotarkastuslomakkeet, joiden mukaan autot tarkastetaan.

- Mahdollinen korjaustyö

Jos autossa huomataan olevan korjauksen tarvetta, kysytään aina automyynnin lupa korjaustyöhön. Hinta-arvio tehtävästä työstä saattaa vaikuttaa korjauksen tekemiseen. Lupa saatua vaihdetaan tai korjataan huomatu viat.

Dia 10**Malliesimerkkejä asiakastilanteista 3/3****- Uuden auton varustelu**

Uudet autot saapuvat automyyntiin pihaan merkistä riippuen eri toimitusajoilla. Kun auto saapuu pihaan, on sille varattu luovutushuoltoaika ja tilattu mahdolliset lisävarusteet. Automyyjä toimittaa uuden auton avaimet sovittuun paikkaan, josta asentaja saa ne käyttöönsä.

- Luovutushuolto

Luovutushuollossa tarkastetaan auton nestepinnat ja tehdään luovutushuolto-ohjelman mukaiset toimenpiteet. Tarkastuksien ja toimenpiteiden jälkeen auton on oltava ajokuntoinen kaikilta osin. Luovutushuollossa myös tarkistetaan korjauskampanjat ja ohjainlaitapäivitykset. Monella merkillä luovutushuolto merkitään myös huoltokirjaan, joten asentajan on hyvä tarkastaa myös huoltokirja ja merkata sinne tarpeelliset merkinnät.

- Varusteiden tarkastus ja lisävarusteiden asennus

Asentajan tulee tarkastaa luovutushuollossa myös auton tehdasasenteisten varusteiden toiminta sekä asentaa asiakkaan tilaamat lisävarusteet. Lisävarusteiden asennukset on suoritettava ohjeiden mukaan. Usein asiakkailta on toiveita kesä- ja talvipyöräsarjojen alle asennuksesta tai säilytyksestä sekä tai moottorin ja sisätilanlämmittimen pistokepaikasta. Kyseiset toimenpiteet on tehtävä asiakkaan toiveiden mukaisesti. Vetokoukkuasennuksen jälkeen käyttöohjeet, mahdollinen irrotettava vetokuula ja kuulan suojus ja avaimet kannattaa jättää näkyvälle paikalle autoon, jotta automyyjä tietää opastaa ja luovuttaa myös lisävarusteisiin liittyvät tarvikkeet.