

Joona Laukkanen

AUDI- HUOLTOPROSESSIN  
LÄPIVIENTI SEKÄ UUDEN  
HUOLTOPISTEEN KÄYTÄNNÖN  
TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö  
Auto -ja kuljetustekniikan koulutusohjelma

Syyskuu 2011




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences	<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b> 6.12.2011		
<b>Tekijä(t)</b> Joonas Laukkanen	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> Auto -ja Kuljetustekniikka		
<b>Nimeke</b> Audi huoltoprosessin läpivienti sekä uuden huoltopisteen käytännön toiminnan kehittäminen			
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää huoltoprosessin eteneminen sekä kehittää uuden huollon vastaanottopisteen käytännön toimintaa Autotalo Laakkosella Kuopiossa. Työni käsittää kokonaisuudessaan huoltoprosessin ajanvarauksesta ajoneuvon luovuttamiseen kehityskohteina uudistuksena mukana tulleet ongelmat.</p> <p>Työni taustana olivat AKL:n, Audi AG:n sekä Laakkosen omat toimintanormit, jotka selvitin lukijalle ennen varsinaista kehitys ja käytännön toiminnan osuutta. Poimin normikirjoista mielestäni oleelliset kohdat, jotka ovat erityisesti avainasemassa tavoiteltaessa mahdollisimman toimivaa huoltoprosessia kokonaisuudessaan. Tavoitteeni oli ensisijaisesti löytää ratkaisuja ongelmiin sekä parantaa asiakaspalvelun tasoa.</p> <p>Päättötyöni tavoitteet täyttyivät omalta osaltani, sillä mielestäni onnistuin keksimään oivallisia ratkaisuja, joilla Kuopion toimipisteen palvelun taso saataisiin nousemaan sekä käytännön toimintaa helpottumaan. Koska uudistus on varsin tuore, ovat tulokset konkreettisesti nähtävissä vasta kuukausien päästä.</p>			
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> Autotalo Laakkonen Oy, Korjaamo, Asiakastyytyväisyys, laatumormit, huoltoprosessi			
<b>Sivumäärä</b> 38	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Kieli</b> suomi</td> <td style="width: 50%;"><b>URN</b></td> </tr> </table>	<b>Kieli</b> suomi	<b>URN</b>
<b>Kieli</b> suomi	<b>URN</b>		
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>			
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Teuvo Särkkä	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Autotalo Laakkonen oy		

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  06.12.2011	
<b>Author(s)</b> Joona Laukkanen		<b>Degree programme and option</b>	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> The development of Audi Service Core Process and Customer Service Desk			
<b>Abstract</b>  <p>The goal of my final thesis is to clarify the process of maintenance as well as develop in practice the Aftersales Department of Autotalo Laakkonen Oy Kuopio. Service Core Process which consist of making the appointments all the way through to handing the vehicle back to the customer.</p> <p>The background data of my thesis consists of the norms derived from ATCF (The Automobile and Touring Club of Finland), Audi AG and Autotalo Laakkonen which are explained before the actual propositions relating to development and practical implications. The most important sections from the manual books were chosen, especially concentrating on the ones that are essential when aiming to have a successful maintenance process. My primary goal was to find solutions to problems as well as improve the quality of customer service.</p> <p>When looking at the goals that were set, I believe they were met. In my opinion I was able to come up with good solutions which in turn might help the maintenance office at Autotalo Laakkonen in Kuopio to increase its level of customer service and make the processes run smoother in practice. However, as these suggestions are new, the actual results can be evaluated in the future.</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b>  Autotalo Laakkonen Oy, Garage, Customer Satisfaction, Quality norms, Service process			
<b>Pages</b>  38	<b>Language</b>  Finnish	<b>URN</b>	
<b>Remarks, notes on appendices</b>			
<b>Tutor</b> Teuvo Särkkä		<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Autotalo Laakkonen Oy	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	AUTOKAUPPAA VUODESTA 1960 .....	2
3	HUOLTOPROSESSIN VAATIMUKSET AKL:N MUKAAN .....	3
3.1	Ajan varaus sekä esivalmistelut.....	3
3.2	Työn vastaanotto.....	7
3.3	Huoltoprosessi sekä lisätyöt .....	8
3.4	Ajoneuvon luovuttaminen .....	10
4	AUDI TOP SERVICE.....	11
4.1	Ajan varaus .....	11
4.2	Esivalmistelut .....	16
4.3	Ajoneuvon vastaanotto .....	18
4.4	Korjaus ja huolto.....	20
4.5	Laadunvalvonta / ajoneuvon luovutuksen valmistelu.....	22
4.6	Ajoneuvon luovutus ja laskutus.....	23
5	AUDIN UUSI TOIMIPISTE .....	25
5.1	Ongelmakohdat.....	26
5.2	Uudistuksen hyvät puolet .....	27
5.3	Käytännön toiminta .....	28
5.4	Toiminnan kehittäminen.....	31
5.4.1	Ajanvaraus .....	31
5.4.2	Ennakoivat työt .....	34
5.4.3	Työnvastaanotto.....	34
5.4.4	Työn suorittaminen .....	35
5.4.5	Ajoneuvon luovuttaminen.....	36
5.4.6	Yleisiä kehitysideoita.....	36
6	POHDINTA .....	37
7	LÄHTEET.....	38

## 1 JOHDANTO

Teen opinnäytetyöni yhteistyössä Autotalo Laakkosen Kuopion Audi- toimipisteen kanssa. Työssäni selvitän huoltoprosessin etenemisen ajanvarauksesta ajoneuvon luovuttamiseen sekä pyrin kehittämään käytännön toimintaa. Haastetta työhöni tuo 3.10.2011 avattu Audin huollon vastaanottopiste, joka entisestä poiketen sijaitsee erillisessä rakennuksessa. Perustana työssäni on AKL:n, Audi AG:n sekä Laakkosen omat toimintanormit. Selvitän lukijalle kuinka työ etenee noudatettavien normien mukaisesti ja lopuksi kerron kehitysideoitani koko prosessia ajatellen.

Työskentelin kesällä 2011 huoltoneuvojana Autotalo Laakkosella Kuopiossa. Toimitilat Leväsentiellä ovat uudet ja toiminta aloitettiin heinäkuussa 2010. Huoltoprosessi on kehitetty melko pitkälle jo noudatettavien normien puolesta, mutta mielestäni kehittämisen varaa on aina jokaisessa osa-alueessa. Tutkin ja kehitän asiaa huoltoneuvojen sekä hieman myös mekaanikkojen näkökulmasta. Varaosapuolen toimintaan en paneudu lainkaan.

Jotta lopputuloksesta saataisiin kaikkia osapuolia miellyttävä, pidettiin useita kokouksia asian tiimoilta, joissa keksimme ratkaisuja käytännön ongelmiin. Samalla sovimme myös uusista hankinnoista, kuten mekaanikkojen polkupyöristä sekä matkapuhelimista. Alkuasetelma kuulosti mielestäni haastavalta, jopa erittäin huonolta idealta. Kuitenkin mietittyäni asiaa hetken päädyin kehittämään prosessia ja tekemään siitä päättötyöni. Olen vahvasti sitä mieltä, että kun alkuongelmista selvittää, tulee asiakaspalvelun sekä työsuoritusten taso kasvamaan entisestään.

## 2 AUTOKAUPPAA VUODESTA 1960

”Laakkonen on arvostettu ja luotettava, valtakunnallinen, monimerkkinen, asiakkaitaan laadukkaasti huolehtiva kokonaispalvelun tarjoava autokaupan yhtymä, joka omaa hyvät päämiessuhteet sekä kustannustehokkaat jakelutiet” [1, s. 36].

Monialainen yritys alkoi käydä autokauppaa vuonna 1960 nimellä Joensuun Autokalu Ky. Tällöin yrityksen johdossa olivat Tauno sekä Reino Laakkonen. Myytävänä merkkeinä olivat Volkswagen- sekä Rootes-henkilö- ja kuorma-autot. Yhtiön rakennetta jouduttiin kuitenkin muuttamaan hyvin pian Tauno Laakkosen menehdyttyä jo 17. heinäkuuta. [1, s. 36-37.]

1960-luvun alkupuolella mukaan tulivat myös Yrjö sekä Erkki Laakkonen. Kuitenkin myöhemmin Erkki kiinnostui enemmän rakentamisesta kuin autobisneksestä. Yrjö sen sijaan alkoi kauppaopintojen ja armeijan jälkeen paneutua autokauppaan ja yleensä bisnekseen. [1, s. 41.] Vuonna 1966 syntyi tilanne, jossa piti perustaa myös uusi yhtiö, kun Sisu-kuorma-autojen edustus tuli Laakkosille. Sen myyntiin perustettiin vuonna 1966 yhtiö, jonka osakkaiksi tulivat Reino, Erkki ja Yrjö, nimellä Veljekset Laakkonen Ky. Yhtiö aloitti vuoden 1967 alussa ja on nykyisen emoyhtiön edeltäjä, josta 20 vuotta myöhemmin tuli osakeyhtiö. [1, s. 44.] Autokauppa kävi vilkkaana ja uusia toimipisteitä rakennettiin eri puolelle Suomea 1970 sekä 1980-luvun aikana. Erkki Laakkosen myytyä osuutensa muille veljilleen perheyhtiössä tehtiin rakennemuutos [1, s. 66]. Aiemmin luotu kommandiittiyhtiö muutettiin vuonna 1986 osakeyhtiöksi, jossa osuudet Reino ja Yrjö Laakkosen kesken jakautuivat 50/50. Konsernissa tehtiin jälleen vuoden 1998 alussa merkittävä muutos, jota toiminnallisesti oli pohjustettu jo edellisen vuoden aikana :VW – Audi –myynti siirrettiin tuolloin emoyhtiöstä Autotalo Laakkonen Oy –nimiselle tytäryhtiölle. Autotalo Laakkosella oli kyseisten merkkien koko Suomen myynnistä tässä vaiheessa lähes viidennes. [1, s.66, 83.]

Nykyään Laakkosella on toimipisteitä 20 kaupungissa ja autoedustuksia yhteensä 13. Henkilökunnan lukumäärä on 1179 työntekijää. Yhtiön autoveroton liikevaihto oli vuonna 2010 494,9 miljoonaa euroa ja tavoitteena vuodelle 2011 on noin 500 miljoonaa euroa. [13.]

Kuopion Leväselle avattiin vuonna 2010 moderni Audi sekä Volkswagen-liike. Vuonna 2011 Audin sekä Volkswagenin huollon vastaanottopisteet siirtyivät erillisiin rakennuksiin. Taustalla olivat merkin vaatimat normit.

### **3 HUOLTOPROSESSIN VAATIMUKSET AKL:N MUKAAN**

”Autoalan Keskusliitto ry ( AKL ) on auto – ja konekaupan alalla toimivien sekä korjaamo-, maalaamo-, ruosteenesto –ja katsastustoimintaa harjoittavien yritysten taloudellista ja työmarkkinaetuja ajava ja palveluja tuottava yritys” [3, s. 1 ]. AKL:N laatuohjelmalla pyritään kehittämään yrityksen toimintaa sekä myös palvelun tasoa.

Omien sääntöjen sekä tehtaan vaatimuksien ohessa kaikissa Laakkosen toimipisteissä noudatetaan myös AKL:n laatuohjelmaa. Opinnäytetyöni seuraava osuus kertoo, kuinka työ etenee normikirjan mukaan ajanvarauksesta työn luovuttamiseen saakka.

#### **3.1 Ajan varaus sekä esivalmistelut**

Huoltoajan varauksen asiakas voi hoitaa joko suoraan paikanpäällä, puhelimitse, sähköpostitse, faxilla tai erillisellä e-service-toiminnalla, joka löytyy Laakkosen internet-sivuilta. Jokaisella huoltoneuvojalla sekä pikahuollossa on myös suorat puhelinnumerot. Mikäli vastaaminen viivästyy, siirtyy puhelu automaattisesti vaihteeseen. Aukioloajan ulkopuolella puhelinjärjestelmässä on viesti, jossa kerrotaan merkkikohtaiset toimintaohjeet puhelinnumeroineen. [ 4, s. 1.]

Kun asiakas tulee varaamaan huoltoajan paikanpäältä, korostuvat siihen liittyvät laatuksikirjan normit koskien asiakastiloja sekä henkilökuntaa. Yrityksen myyntitilojen, siellä myytävien tuotteiden ja palveluiden sekä henkilökunnan pukeutumisen ja esiintymisen tulee siis vastata AKL- Laatuohjelman vaatimuksia. [ 5, s. 1.] Myös asiakkaan huomioiminen sekä puhelinkäyttäytyminen kuuluvat tähän oleellisena osana.

Yrityksen pihalla tulee olla selkeästi opastetut ja merkityt asiakaspaikoitusalueet/asiakaspysäköintipaikat kaikkien eri osastojen sisäänkäyntien läheisyydessä. Opasteiden tulee täyttää maahantuojien merkkikohtaiset vaatimukset.

Asiakassisääntien tulee olla merkitty selkeästi, ja niissä tulee olla näkyvillä vähintään seuraavat tiedot:

- Yrityksen aukioloajat (kaikki osastot)
- Yrityksen puhelinnumero, poikkeavat aukioloajat tarvittaessa (pyhäpäivät, kesäaika)
- Maininta avainten jättömahdollisuudesta aukioloaikojen ulkopuolella

Jos yrityksen piha-alue ei ole suljettu portilla aukioloaikojen ulkopuolella, tulee asiakassisääntien yhteydessä olla myös hätänumero sekä eri maahantuojien päivystys – ja infonumerot [ 5, s. 1].

Työnvastaanottotiloissa tulee olla esillä seuraavat asiat [5, s. 3]:

- autojen takuuehdot
- korjaustyön ehdot (AUNE)
- liikkumisturvaehdot
- varaosien takuut – ja toimitusehdot
- tavallisimmat maksut ja niiden määräytymisperusteet (mm. tuntiveloitus, käyttötarvikelisä, jätemaksut )
- maksuehdot
- sijaisautopalvelu
- muut kuljetusmuodot

Pukeutumissäännöt määritetään liikekohtaisesti. Huoltoneuvojat –sekä varaosatyöntekijät pukeutuvat kauluspaitoihin sekä tummiin housuihin. Jokaisella työntekijällä on nimikyltti, josta käy ilmi myös hänen työtehtävänsä. [5, s. 3,4.]

Yrityksessä tulee määritellä puhelimeen vastaamistapa, nopeus ja myös ulospäin soittamisen tavat. Puhelimessa tulee esitellä itsensä, kertoa oma titteli, yrityksen nimi sekä osasto. Puhelimeen vastataan heti, kuitenkin viimeistään sen soitua kuusi kertaa. Puhelu soi jokaisella, joka on kyseisen merkin soittoryhmässä. Mikäli vastaaminen puheluun jostain syystä estyy, siirtyy puhelu automaattisesti keskukseen. Soittopyyntöihin vastataan heti, kun se on mahdollista, kuitenkin viimeistään saman työpäivän kuluessa. [ 5, s. 4- 5.]



Asiakasta tervehditään ensimmäisenä hänen saapuessaan. Hänet otetaan vastaan kohdellaan ja tiedustellaan liikekohtaisesti sovitulla tavalla, kuinka häntä voidaan palvella. [ 5, s. 4.]

Asiakaspalveluhenkilöiden tulee tuntea liikenneyhteydet yleisillä kulkuvälineillä, sijaisautopalvelu ja muut kuljetusmuodot sekä kertoa niistä asiakkaalle. Yrityksessä tulee olla asiakastiloissa näkyvillä julkisten kulkuvälineiden reittitiedot aikatauluneen. Myös taksin tilausnumero tulee olla näkyvillä, ja sen käyttömahdollisuudet täytyy olla järjestetty. Sijaisautopalvelun ei tarvitse olla yrityksen oma. Muista mahdollisista kuljetusmuodoista (esimerkiksi kiinteä taksivuoro, polkupyörä, nouto – ja palautuspalvelu) tulee olla edellisten tapaan maininta asiakaspalvelutiloissa. [ 6, s. 1, 2.]

Kuten jo edellä mainitsin, tulee korjaamon kuvata ne toimintatavat, joita käyttäen asiakkaalla on mahdollisuus tehdä työtilauksen ennakkovaraus. Näillä varmistetaan työtilauksen vaatimat ajankäyttö- ja varaosavaraukset. Suorittaessa ennakkovarausta tulee korjaamolla olla käytössään ajan tasalla pidettävä varaus- ja seurantajärjestelmä työtilauksen ennakkovarausten kirjaamista varten. Työtilauksen sisältö tulee määritellä ennalta mahdollisimman tarkoin asiakkaan kertoman mukaan sekä häntä haastatteleamalla. Työhön tulee varata oikeat henkilöt, riittävästi aikaa ja tarpeelliset varaosat. Jos työn suorittamiseen tarvitaan erikoistyökaluja, on varmistettava, että juuri kyseinen laite on käytettävissä. Asiakkaan sijaisauton tarve tulee selvittää. Mikäli työssä tarvitaan erillistä alihankintatyötä, tulee sen saatavuus varmistaa.[ 7, s. 1, 2.]

Aikavarausten yhteydessä pyydetään asiakkaan ja ajoneuvon tunnistetiedot. Asiakkaalta tulee saada myös puhelinnumero tai muu yhteystieto. Ongelmatilanteita, mahdollisia takuuvaatimuksia sekä varaosien tarpeen enakoimista varten täytyy saada riittävän tarkat ajoneuvon yksilöintitiedot ja korjaushistoria. [7, s. 3.]

Myös korjaamolla tulee olla työtilauksen tekemiseen toimintatavat, joilla varmistetaan työtilauksen oikeellisuus sekä toteutuminen sovitulla tavalla. Asiakkaan yhteystietojen sekä osoitetietojen lisäksi on oleellista käydä työtilauksen sisältö lävitse asiakkaan kanssa. Työtilaus tulee tehdä aina kirjallisesti ja sen sisällön tulee vastata voimassa olevia ” Moottoriajoneuvojen ja niiden korjausehtoja” (AUNE). Työtilauksessa tulee olla myös maininta noudatettavista ehdoista, ja niitä tulee myös olla asiakkaiden saatavilla työnvastaanottotiloissa. Huoltoneuvoja määrittelee ennakkovarauksen ja työti-

lauksen yhteydessä esitettyjen tietojen perusteella ajoneuvossa olevat viat, puutteet ja huoltoa tai säätöä vaativat kohteet. Mikäli tarve vaatii, voidaan ajoneuvo tarkastaa tai koeajaa asiakkaan kanssa vikojen tai puuteiden paikallistamiseksi. Niiden korjaustöiden menpisteistä sovitaan ja kirjataan työtilaukseen.[ 8, s. 1, 3.]

Ajanvaraus tehdään tietokoneelle ajanvarausjärjestelmään Automaster-ohjelmaan. Huoltoneuvoja varaa työn vaativuudesta riippuen oikean mekaanikon kyseiselle työlle. Työtilausta tehdessä täytyy ottaa huomioon myös varaosien saatavuus. Varaosamyyjät seuraavat myös työtilauksia ja varaavat sen mukaan varaosat työlle. Mikäli varaosissa esiintyy puutteita, ilmoittavat varaosamyyjät siitä viipymättä vastaavalle huoltoneuvojalle.[ 8, s.4.] Samalla on syytä varmistaa mahdolliset tehtaan kampanja työt ELSA- järjestelmästä. Tämä tulee huomioida myös varattaessa oikea määrä aikaa työn suorittamiseen.

”Asiakkaalle tulee antaa myös tietoa kustannuksista. Hintatieto voi olla hinta-arvio, enimmäishinta tai kiinteä hinta. Annetusta kustannuksista tulee ilmetä, minkä osan kyseinen hintatieto kattaa”.[8, s. 5.]

Korjaamon tulee ilmoittaa asiakkaalle myös aikataulut. Mikäli määräaikaishuollon tai tavanomaishuollon yhteydessä ylitetään sovittu aikataulu, tulee tästä antaa hyvitys asiakkaalle. Jos ajoneuvon luovutus tapahtuu aukioloajan ulkopuolella, sovitaan tästä tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa.[8, s. 7, 8.]

Jos asiakkaalla on mukanaan omia varaosia, tulee hänen kanssaan sopia erikseen näiden käytöstä. Tarvikeosista ei merkkikorjaamo anna takuuta, ja niistä täytyy aina laittaa merkintä työmääräykseen.[8, s. 5.]

Osilla ja työllä on merkkikohtaisesti määritelty takuu: Korjaamo vastaa työstä ja maa-hantuja osien takuusta. Pääsääntöisesti huoltoneuvoja tekee takuupäätökset. Kuitenkin vaativissa tilanteissa päätöksen tekee korjaamopäällikkö. Takuupäätöksiä ei anneta puhelimitse.[8, s.5.]

### 3.2 Työn vastaanotto

Työ vastaanotetaan, kun asiakas tuo avaimet sekä huoltokirjan huoltoneuvojalle. Mikäli asiakkaan kanssa on sovittu ajoneuvon toimituksesta korjaamolle aukioloaikojen ulkopuolella, tulee hänen laittaa avaimet kirjekuoreen ja pudottaa ne säilytyslokeroon. Kuoreen tulee merkitä ajoneuvon rekisterinumero sekä asiakkaan nimi. Myös kuvaus tehtävästä työstä on suotavaa. Henkilökunnan tulee joka aamu tarkastaa säilytyslokeron.

Yrityksen alueella tulee olla selvä viitoitus asiakkaiden paikoitusalueelle [5, s.1]. Asiakkaan saapuessa liikkeeseen, huomioidaan hänet ja toivotetaan samalla tervetulleeksi. Hänen ajoneuvonsa etsitään joko nimen tai rekisterinumeron perusteella Automaster-ohjelmasta. Asiakastiedot tulee käydä läpi joka kerta. Asiakkaalta tulee kysyä myös mahdolliset uudet huomioitavat asiat mitä ei käynyt ilmi vielä aikaa varattaessa. Huoltoneuvojan tulee käydä tarkoin työtilaus läpi asiakkaan kanssa ja varmistaa vielä mahdollinen lisämyynti esimerkiksi polttimoiden, nesteiden sekä pyyhkijänsulkien osalta.

AKL- normikirjan mukaan työtilauksessa tulee ilmetä aina seuraavat asiat [8, s.2] :

- korjaamon yksilöintitiedot
- asiakkaan yksilöintitiedot
- asiakkaan yhteystiedot tämän työtilauksen osalta
- ajoneuvon tiedot; merkki, malli, rekisterinumero, valmistenumero, luovutus-päivämäärä ja mittarilukema
- hintatieto kiinteänä hintana, enimmäishintana tai hinta-arviona
- em. hintatiedon voimassaolorajoitukset
- muut mahdolliset perittävät maksut, kuten esim. laskutuslisät, jäte- ja kierrätysmaksut, säilytysmaksut jne.
- työn valmistumisajankohta
- luovutustapa, jos se ei tapahdu korjaamon aukioloaikana tai on muuten poikkeava
- maksuehdot, jos maksu ei tapahdu käteisellä työtä luovuttaessa
- käytettyjen osien palautuminen asiakkaalle
- poikkeamat yleisistä korjaus- ja takuuehdoista
- työtilauksen laatimispäivä
- sopijapuolten allekirjoitukset

Huoltoneuvojan on tarkistettava vielä ELSA- järjestelmästä mahdolliset tehtaan avoimet kampanjatiedotteet kyseiselle ajoneuville. Huoltoon tuleville ajoneuvoille on aina tehtävä huoltoluettelo.

Kun kaikki edellä mainitut tehtävät on suoritettu, tulee työtilaus muuttaa työmääräykseksi. Työmääräyksessä on tehtaan asettamien numerokoodien mukaan tehdyt rivit. Työmääräyksessä ei vielä näy veloittavia hintoja. Kuitenkin asiakkaalle tulee antaa vähintään hinta-arvio. Huoltoneuvoja täyttää ja leimaa tämän jälkeen huoltokirjan. Samalla kirjataan ylös myös mahdolliset tehtaan kampanjat ja jos asiakkaalla on mukanaan asennettavia tarvikkeosia [8, s.5].

Ennen varsinaisen huoltoprosessin alkua, tulee muistaa myös ilmoittaa asiakkaalle aikataulusta. Samalla on kerrottava eri mahdollisuuksista, jolla asiakas saa tiedon valmistuneesta ajoneuvosta sekä sovittava noutamisesta ja maksutavasta. Mikäli ajoneuvon noutaminen suoritetaan aukioloaikojen ulkopuolella, tulee asiakkaan kanssa sopia käytännön järjestelyistä. Työn helpottamiseksi on syytä varmistaa ajoneuvon sijainti korjaamon pihalla.

Asiakkaalta tulee vielä tiedustella mahdollisen sijaisauton, polkupyörän tai julkisenkulkuneuvon tarve. Mikäli asiakas jää odottamaan autoaan paikanpäälle, huoltoneuvoja kirjaa tämän ylös työmääräykseen sekä kertoo yrityksen muista palveluista.

### **3.3 Huoltoprosessi sekä lisätyöt**

Kun työ on otettu vastaan, luovuttaa huoltoneuvoja mekaanikolle työmääräyksen joko henkilökohtaisesti tai erilliseen asentajakohtaiseen lokeroon. Mikäli työmääräyksessä on jotain normaalista poikkeavaa, käyvät huoltoneuvoja sekä mekaanikko yhdessä läpi tehtävän työn sisällön.

Tämän jälkeen mekaanikko noutaa ajoneuvon parkkipaikalta ja suojaa ajoneuvon penkin, jalkatilan sekä ratin likaantumisen estämiseksi. Samalla mekaanikon tulee kirjata ajoneuvon kilometrilukema sekä muut puutteet ylös työmääräykseen ja suorittaa koeajo.

Ennakkoon kerätyt varaosat mekaanikko noutaa työpisteelleen joko ennen tai jälkeen ajoneuvon ajamista huoltotiloihin.

Huoltoprosessi suoritetaan huoltoluettelon mukaisesti. Veloitettava hinta perustuu tarkistettavien kohteiden määrään. Mekaanikon tulee suorittaa huoltoluettelon mukaisesti ja samalla kirjata ylös havaittuja puutteita. AKL-laatuohjelman normikirjassa kohdassa työnkulun ohjaus ja valvonta kerrotaan, kuinka tulee toimia, jos suoritettava työ laajenee alkuperäisestä suunnitelmasta. Asiakkaan kanssa sovitaan muuttuneesta tilanteesta. Mikäli kuitenkin häneen ei saada yhteyttä, tulee korjaamon noudattaa korjaamokohtaisia ohjeita, jotka tässä tapauksessa perustuvat voimassa oleviin AUNE- ehtoihin. ”Jos vian vakavuudella on vaikutus liikenneturvallisuuteen, on huoltoneuvojan tehtävä päätös” [ 9, s.2].

Normaaleissa tapauksissa työnjohtaja kirjaa työmääräykseen asiakkaalta saadut korjausluvut tarkasti ylös päivämäärineen sekä kellonaikoineen. Samalla sovitaan lisätöiden aikataulusta sekä kerrotaan muuttuneesta kustannusarviosta. Toimitusajan viivästyessä korjaamosta johtuvista syistä, sovitaan asiakkaan kanssa hyvityksestä. Hänelle voidaan tarjota esimerkiksi korjaamon sijaisautoa.[9, s. 2.]

Merkkikorjaamolla tehdyssä työssä täytyy korostua työn laatu. Laatukäsikirjan normeissa on ohjeet työn laadun varmistamiselle. Korjaamon työn laadulla tarkoitetaan, että mekaanikko tekee työt ammattitaitoisesti ja noudattaa työohjeita.” Korjaamokohtaisesti tulee määritellä tavallisimmat, työn laadun kannalta kriittiset kohdat, joissa riski laatupoikkeamien syntymiseen on suuri” [10, s. 1]. Työn laatu varmistuu, kun jokainen työtilaukseen liittyvä henkilö valvoo omalta osaltaan omaa työsuoritustaan niin, että se vastaa kuvattuja laatukäsikirjan toimintatapoja[10, s. 2].

Tavoitteena on suorittaa huoltoprosessi lisätöineen aikataulussa alusta loppuun. Mekaanikko siistii ajoneuvon huollon päättyessä, pesee sen tarvittaessa, kuittaa jokaisen työkohdan tehdyksi työmääräykseen ja suorittaa vielä koeajon. Tämän jälkeen ajoneuvo pysäköidään asiakasparkkipaikoille keula lähtösuuntaan kohden. Ajoneuvon alkuperäissaadot tulee palauttaa takaisin asiakkaan omiin asetuksiin. Koeajokilometrit merkitään ylös työmääräykseen. Mekaanikko tuo avaimet huoltoneuvojalle sekä selostaa tehdyt työt. Huoltoneuvoja kirjaa kaikki mekaanikon havaitsemat puutteet ylös tietokoneelle ajoneuvon huoltohistoriaan Automaster-ohjelmaan. Kun tiedot on kirjat-

tu ja veloitettava lasku saatu valmiiksi, ilmoitetaan asiakkaalle ajoneuvon valmistumisesta.

### **3.4 Ajoneuvon luovuttaminen**

AKL-laatuohjelman normikirja on myös luonut toimintamallit, jotka täytyy muistaa ajoneuvoa luovuttaessa. Työn luovuttaa ensisijaisesti sama henkilö, joka on ollut asiakasyhteyshenkilönä. Ellei tämä ole mahdollista, on varmistettava tiedon kulku luovutuksessa tarvittavista asioista [11, s. 1]. Huollossa tehdyt toimenpiteet tulee käydä niin selkeästi työmääräyksestä ilmi, että jokainen huoltoneuvojista pystyisi luovuttamaan ajoneuvon asiakkaalle.

Lasku sekä huoltoseloste käydään läpi niin perusteellisesti kuin asiakas sitä haluaa. Työn luovuttajan tulee selvittää tehdyt korjaukset sekä käytetyt varaosat ja niiden hinnat. Mikäli asiakas haluaa, selvitetään käytetyt varaosat sekä tehdyt työt konkreettisesti oman ajoneuvonsa luona. [11, s. 1.]

Jos huollon yhteydessä on ilmennyt uusintakorjaustarvetta, voi huoltoneuvoja sopia luovutuksen yhteydessä uudesta ajasta. Työmääräyksestä tulee käydä ilmi korjaussuositukset. Samalla on hyvä mainita esimerkiksi lommoista ja naarmuista, jotka havaittiin ennen työn aloittamista. [11, s. 1.]

Maksutapa on kirjattuna työmääräykseen. Jos kyseessä on laskutusasiakas, tulee huoltoneuvojalla olla tieto hänen luottokelpoisuudesta. Käteisasiakkaan muuttamista laskutusasiakkaaksi ei huoltoneuvoja voi itse tehdä. Tällöin tulee ottaa yhteys esimieheen, joka tekee tiedustelut mahdollisesta muutoksesta. [ 11, s.1.]

Kun kaikki oleellisesti luovuttamisessa huomioitavat asiat on käyty läpi, opastaa huoltoneuvoja asiakkaan auton sijainnin ja antaa ajoneuvon avaimet hänelle. Mukaan tulee antaa myös asiakkaalle kuuluvat paperit.

## 4 AUDI TOP SERVICE

Laakkosen toimipisteet ovat kehittäneet itselleen toimintamalleja, jotka tukevat tehtaan sekä AKL:n vaatimia normeja asiakaspalvelun sekä prosessin suorittamisen parantamiseksi. Seuraavaksi kerron huolto prosessin etenemisen ajanvarauksesta ajoneuvon luovuttamiseen AUDI AG:n Top Service - ohjelman mukaisesti ottaen huomioon myös Laakkosen toimintamenetelmät. Kaikkien noudatettavien sääntöjen tulee kulkea käsi kädessä, kuitenkin suurin ja huomattavin painoarvo on AUDI AG:n määräyksillä.

### 4.1 Ajan varaus

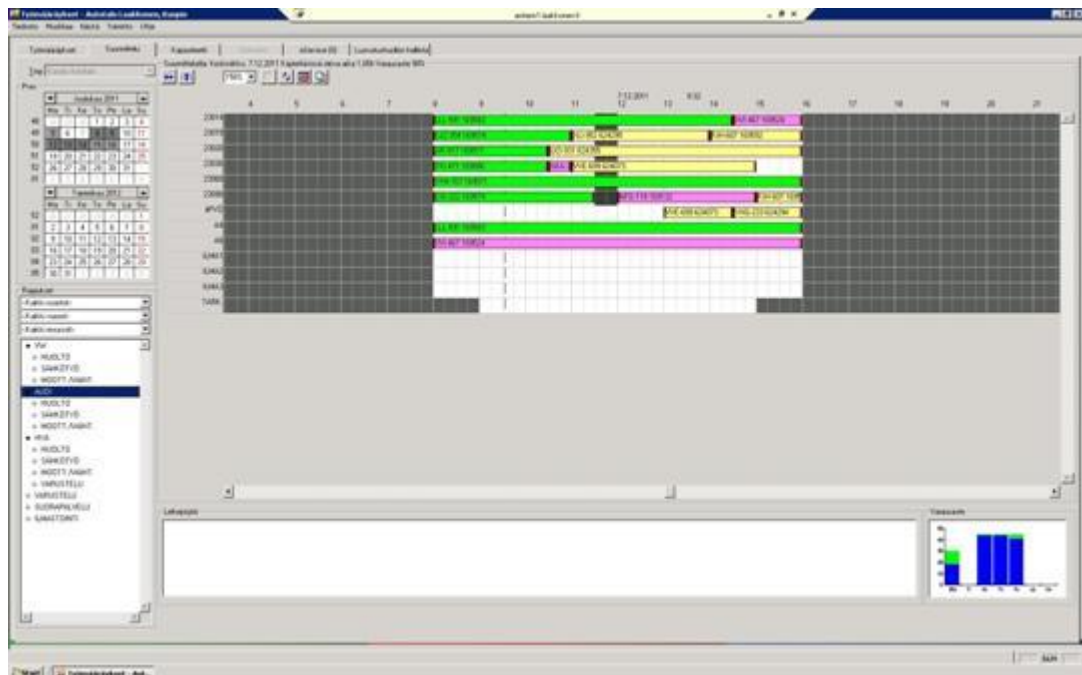
Ensimmäinen kontakti Audin huolto prosessin kanssa on ajanvaraus. Ajanvarauksen voi suorittaa joko puhelimitse, paikanpäällä tai sähköpostitse erillisen e-service-toiminnon avulla. Asiakkaalla on yleensä kovat odotukset palvelun tasosta, joten kontakti asiakkaan kanssa täytyy olla laadultaan erinomainen.

Perusvaatimuksena on asiakkaalle yrityksen hyvä saavutettavuus. Liikkeen asiakasystävälliset aukioloajat tulevat olla aina näkyvillä. Aukioloajan ulkopuolella asiakkaita varten on vastaajaviesti, jossa kerrotaan Audi-palveluista hätätilanteissa. Työntekijät saadaan kiinni puhelinkeskuksen kautta, sähköpostitse tai henkilökohtaisen puhelinnumeron avulla, jotka löytyvät Laakkosen internetsivuilta. Puheluihin tulee vastata välittömästi, korkeintaan viiden hälytyskerran jälkeen. Mikäli tavoitettava henkilö on estynyt vastaamaan puheluun, tulee huolehtia että kollega tai keskus vastaa yhteydenottoon. Keskukseen voi jättää soittopyynnön sekä tiedot ajoneuvosta ja koskevasta asiasta. Audi huoltoneuvojat hoitavat pelkästään oman merkkinsä soittopyynnot heti, kun on mahdollista, kuitenkin viimeistään saman työpäivän aikana.[12, s.11,12.]

Riippumatta ajanvaraus tavasta tulee asiakas toivottaa aina tervetulleeksi, esitellä itsensä ja tehtävänsä. Audi Top Service oppaan mukaan ”käytämme tilaisuuden aina hyväksemme – tämä saattaa olla ainoa mahdollisuutemme” [12, s.12.]

Jokaisella huoltoneuvojalla on käytössään Automaster ajanvarausjärjestelmä (Kuva 2). Jos asiakas on asioinut aiemmin jossakin toimipisteissämme, löytyvät hänen ja ajo-

neuvon tiedot jo entuudestaan järjestelmästä. Mikäli kyseessä on uusi asiakas, tallennetaan hänen tietonsa luottamuksellisesti järjestelmäämme. Joka kerran ajanvarausta tehdessä on syytä tarkistaa asiakas- sekä ajoneuvotiedot. Jotta pystyttäisiin vastaamaan entistä paremmin asiakkaan tarpeisiin, pyritään saamaan tarkempia tietoja, kuten ammatti ja harrastukset, ja täydentämään nämä hänen henkilökohtaiseen asiakasprofiiliinsa. Uuden asiakkaan ajoneuvon tiedot voidaan hakea ELSA- ohjelmasta. Tällöin on mahdollista keskeyttää puhelu tietojen täyttämisen ajaksi ja soittaa asiakkaalle uudestaan. Tämä on kummallekin osapuolelle helpompi vaihtoehto.[12, s.19.]



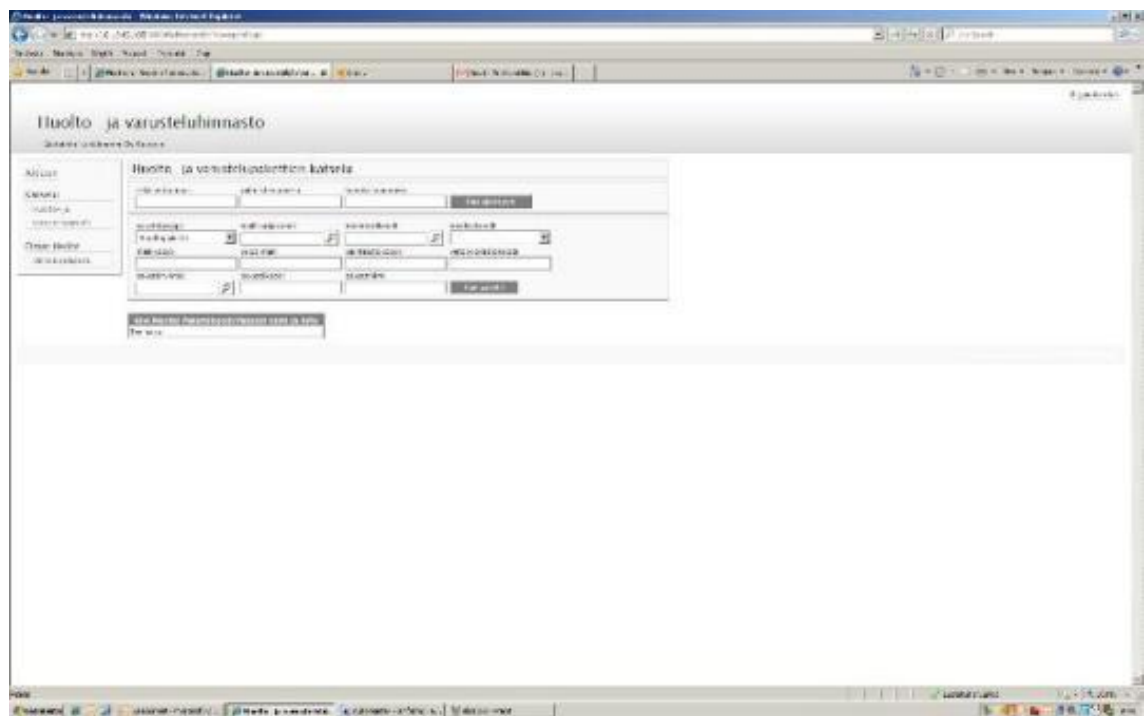
**KUVA 2. Automaster-ohjelma, kuvassa näkyvillä mekaanikkojen päiväkohtainen aikataulu**

Jos ajoneuvon tiedot ja huoltohistoria löytyvät entuudestaan tietokannasta, tulee se käydä läpi. Huoltohistoriasta käy ilmi usein arvokasta tietoa, jotka vaikuttavat tuleviin toimenpiteisiin. Mikäli ajoneuvo tulee ensi kertaa toimipisteeseemme, tulee asiakkaalle esittää kysymyksiä ajoneuvon huoltohistoriasta. Kilometrien kysyminen helpottaa ja antaa mahdollisuuden esimerkiksi lisämyynille.[12, s.19,20.]

Audin Top Service-normikirja neuvoo kuuntelemaan asiakasta tarkasti. Huoltoneuvojan on tunnettava asiakkaan huolenaiheet, tarvittava huolto sekä mahdolliset ongelmatkohdat. Huoltoneuvoja tulee tehdä johdattelevia kysymyksiä, jolla luodaan kattava tilanne ja osoitetaan samalla kiinnostuneisuus asiaa kohtaan. Samalla on hyvä tilanne



esittää asiakkaalle ajankohtaisia tarjouksia sekä tarjota lisätyötä. Audi- huoltoneuvojan tulee kirjata koko ajan asiakkaan kertomuksia itselleen muistiin. Asiakkaan havaintoihin tulee suhtautua vakavasti ja huolenaiheet tulee ottaa huomioon [12, s. 24, 25.] Autotalo Laakkonen käyttää Audi huoltoa varattaessa Automaster-ohjelmassa erillistä Lupa-pakettia, jonka avulla edistetään lisätöitä, kuten polttimoiden vaihdot, pyyhkijän sulkien uusiminen, nesteiden lisäys, ilmastoinnin huolto sekä turvallisuuden vaikuttavia huoltokohteita ja Audi liikkumisturvaa. Samalla Laakkonen tarjoaa lisähinnasta Audi pesupalveluita sekä polttoainejärjestelmän puhdistusaineen.[13.] Huoltojen yhteydessä huoltoneuvoja hakee tarvittavat huoltopaketit työnumeroineen HULI-ohjelmasta (Kuva 3). HULI toimii ainoastaan Suomesta ostettujen autojen kohdalla.



**KUVA 3. Huli- ohjelma, josta löytyvät huoltopaketit**

Audi AG tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden erilliseen maksulliseen esitarkastukseen ennen varsinaista korjaamokäyntiä. Tällä toimintamallilla pyritään kartoittamaan mahdollisimman tarkkaan kaikki korjattavat kohdat, helpottamaan mekaanikon työtä, parantamaan ajoneuvoturvallisuutta, syventämään asiakassuhdetta, varaamaan oikeanlainen aika korjaukselle sekä lisäämään myyntiä. Huoltoneuvojan tulee tarjota tätä jokaiselle huoltoon tulevalle Audi-asiakkaalle riippumatta ajoneuvon vuosimallista. Esitarkastuksessa ajoneuvo ajetaan erilliseen esitarkastushuoneeseen, joka sijaitsee huollon vastaanottotiskien takana. Huoltoneuvoja tarkastaa ja kirjaa ylös mahdolliset

viat sekä puutteet. Esitarkastuspisteelle on olemassa oma ajanvaraussarake Automaster-ohjelmassa.[12, s.131,132.]



**KUVA 4. Huoltoneuvojen työpiste sekä taustalla näkyvä esitarkastuspiste**



**KUVA 5. Esitarkastushuone**

Vikatapauksissa huoltoneuvoja voi sopia asiakkaan kanssa myös erillisen koeajon. Mikäli huoltoneuvoja ei ole täysin varma asiakkaan havaitsemasta viasta, voi hän käyttää apunaan pikahuollon mekaanikkoa.

Huoltoneuvoja tulee käydä läpi asiakkaan havainnot ja samalla vielä esittää kysymyksiä mahdollisista huomioitavista seikoista, kun hänen Audiaan käsitellään.[12, s.27, 29.]

Asiakkaalle tulee tarjota vaihtoehtoja korjaamokäynneille. Top Service-normikirjan mukaan tulisi tarjota kahta eri huoltoaikaa, sillä tällä asiakkaalle viestitetään hänellä olevan päätäntävaltaa asian suhteen. Mikäli vaihtoehtoja on enemmän kuin kaksi, asiakas ei välttämättä osaa päättää. Asiakkaalle olisi myös suotavaa kehottaa tuomaan ajoneuvo ajoissa paikalle, jotta kaikki huomioitavat asiat voitaisiin käydä huolellisesti läpi ja ajoneuvo luovutettua aikataulussa pois.[12, s.33.] Samalla huoltoneuvojan tulee ottaa huomioon kaikki tilatut lisäpalvelut, kuten ilmastoinnin huolto ja vaikka esimerkiksi nelipyöräsuuntaus. Tehtävään on valittava oikeanlainen merkkikoulutettu Audimekaanikko. Tällä estetään uusintakorjauksien sekä huoltoaikojen venymisen määrää ja parannetaan asiakaspalvelun tasoa.

Mikäli asiakas toimittaa tai noutaa ajoneuvonsa aukioloaikojen ulkopuolella, on tästä syytä mainita työtilauksessa ja ohjeistaa asiakasta sen mukaan. Asiakkaille on tarjolla myös erillinen ajoneuvon nouto- ja palautuspalvelu [12, s. 36]. Tämän lisäksi on mahdollisuus vuokrata huollon ajaksi erillinen sijaisauto tai kesäaikoina on tarjolla myös veloitusetta polkupyöriä. Henkilökunta on myös valmis auttamaan asiakkaita kertomaan paikallisliikenteen aikatauluista sekä tilaamaan heille taksin.

Huoltoneuvoja varaa ja tallentaa ajanvarausjärjestelmään asiakkaan toiveet ja sovitun korjaustarpeen tarvittavilla resursseilla. Huoltoneuvoja varaa asiakkaalle tulevan huoltoajan, vahvistaa sovitun päivämäärän ja tallentaa sen ajanvarausjärjestelmään. Samalla asiakkaalle tulee kertoa kustannuksista. Hinteerittely voidaan antaa pyynnöstä koskien vakiotöitä ja kiinteitä hintapaketteja. Muiden korjausten suhteen hinta-arvio on sitova vasta perusteellisten vianmäärityksien jälkeen. Asiakkaalle kerrottaessa on oltava hyvin tarkkana käytettävien termien suhteen, kuten enimmäishinta, hinta-arvio vai kiinteä hinta. Sovituista kustannuksista laitetaan merkintä ajanvarausjärjestelmään. Asiakkaalle on myös tarjottava erillistä hintaluetteloja ja arvioita huollon laajuudesta.[12, s.31.]

Maksutavoista on myös mainittava. Ajoneuvon noutaminen käteisasiakkailta onnistuu käteisellä, pankki- sekä luottokortilla. Mikäli asiakas on laskutusasiakas, on hän oikeutettu noutamaan ajoneuvonsa laskua vastaan pois.[13].

Ennen puhelun päättämistä tai asiakkaan poistumista on vielä syytä kerrata kaikki tilatut työt lävitse [ 12, s. 75]. Samalla on hyvä myös mainita kertaalleen ajanvaraus sekä toimitus- ja noutoseikoista.

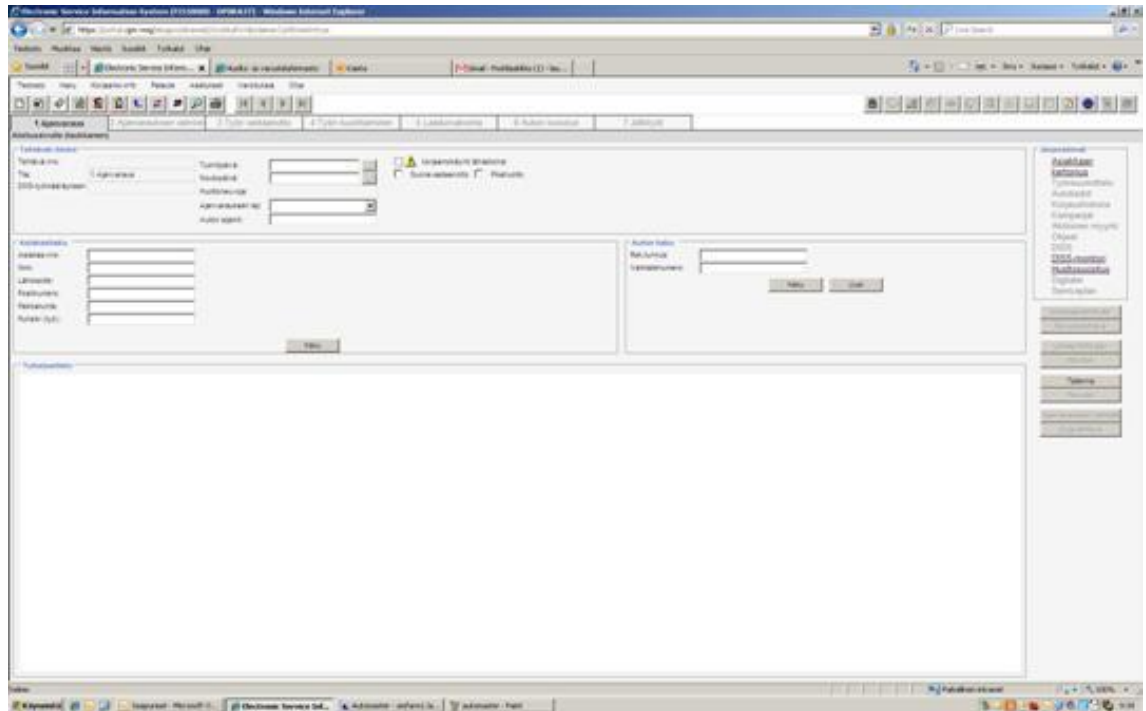
Asiakkaalle tulee kertoa vielä oma nimi ja se, kuka häntä palvelee auton saapuessa huoltoon [ 12, s. 75]. Samalla on suotavaa muistuttaa mahdollisten lisätöiden osalta. Mikäli ilmaantuu vielä jotain uutta, niin siitä tulisi soittaa etukäteen. Huoltoajasta voidaan lähettää muistutus asiakkaalle joko sähköpostitse tai tekstiviestillä matkapuhelimeen. Joka kerta tulee varmistaa, että yrityksen sijainti on varmasti tuttu ja että asiakas muistaa ottaa huoltokirjan ja rekisteriotteen mukaansa. Mikäli asiakkaalla ei ole kysyttävää tulevasta huoltoajasta, kiitetään ajanvarauksesta ja toivotetaan hänet tervehdulleeksi sovittuna ajankohtana.[13.]

## **4.2 Esivalmistelut**

Huoltokäynnin valmistelemissä tarkoitetaan huoltamotoimen varsinaista valmistelutyötä. Hyvin valmisteltu tapaaminen antaa pätevän kuvan, säästää arvokasta aikaa – erityisesti korjaamalla – ja lisää koko huollon ydinprosessin tehokkuutta ja samalla koko yrityksen tehokkuutta. Useimmissa tapauksissa korjausten laajuus voidaan määrittää huoltokäynnin sopimisen yhteydessä. Tällöin jää aikaa enemmän yksityiskohtaiselle keskustelulle ja neuvoille auton tuonnin yhteydessä.[12, s.82.]

Huoltoneuvojan tulisi valmistella korjaamokäyntiä vähintään kaksi vuorokautta ennen huoltotapahtumaa. On suotavaa varata riittävästi aikaa huoltoajan valmisteleseen.[12, s. 86]. Huoltoneuvoja avaa Automaster-ajanvarausohjelmasta työtilauksen ja käy sen tarkasti läpi. Asiakastiedot, ajoneuvotiedot sekä tehtävät työt täytyy olla huolellisesti sekä selkeästi kirjattuna asiakastilaukseen. Ajoneuvon huoltohistoria tulee käydä myös täsmällisesti läpi esimerkiksi mahdollisten uusintakorjausten varalta. Samalla on syytä avata ELSA-huoltotiedotejärjestelmä auki, josta tarkastetaan vielä mahdolliset avoimet tehtaan kampanjat, tehdään huoltoluettelo sekä ongelmatilanteiden ratkomiseksi sieltä löytyvät ajoneuvokohtaiset TPI-tiedotteet. Mikäli tuleva työ-

tehtävä vaikuttaa haastavalta, tulee huoltoneuvojan myös etsiä mekaanikolle työohjeet.[13.]



**KUVA 6. Elsa Pro – huoltotiedotejärjestelmä**

Varaosatyöntekijät vastaavat osien tilauksesta ja ovat yhteydessä huoltoneuvojaan sekä Audi-mekaanikkoon vaikeampien tapausten kohdalla. Huoltoneuvojan on myös syytä varmistaa joka kerta, että osat varmasti löytyvät tilattuun työhön. Korjauksissa käytetään usein merkkikohtaisia erikoistyökaluja. Näidenkin löytyvyys sekä saatavuus tulee varmistaa.[12, s.97.]

Työtilauksen yhteydessä käytetään usein myös ulkoisia palveluja, kuten auton pesua, katsastuksessa käyttöä, sijaisautopalveluita sekä esimerkiksi kolarivaurioiden korjauksia. Huoltoneuvojan tulee hoitaa, että jokainen asiakkaan toive tulee täytettyä varmasti ilman, että asiakkaan tarvitsee nähdä ylimääräistä vaivaa. Mikäli yrityksellä on tarjolla esimerkiksi polkupyöriä vuokrattavaksi, on näidenkin saatavuus huomioitava.

Jos kuitenkin ilmaantuu muutoksia ajanvarauksen suhteen, on huoltoneuvoja velvollinen ilmoittamaan asiakkaalle hyvissä ajoin peruuntuneesta tapaamisesta. Tällöin asiakkaalle tulee tarjota uutta ensisijaista ajanvarausta. Tilanteessa on myös huomioitava mahdolliset muuttujat, kuten kustannukset, toimitus- ja noutotavat sekä korjaamo-

käynnin kesto aika. Joka kerran asiakkaalle on esitettävä anteeksipyyntö ja kirjattava keskustelun johtopäätökset ajanvarausjärjestelmään muistiin.[ 12, s. 99.]

Huoltoneuvojan on hyvä pitää mekaanikkoa ajan tasalla tulevista työtilauksista. Näin ollen kaikki osapuolet osaavat valmistella omalta osaltaan paremmin tulevaa työtä sekä mahdollisilta uusintakorjauksilta välttyään useammin. Jos asiakkaalle on luvattu tehdä tarjous jostakin palvelustamme esimerkiksi sähköpostitse, tulee huoltoneuvojan myös tehdä se. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty.

### **4.3 Ajoneuvon vastaanotto**

Kun ajanvaraus on valmisteltu huolellisesti, voidaan asiakkaalle osoittaa kuinka ammattitaitoinen ja tehokkaasti toimiva huoltokeskus on. Auton vastaanoton tarkoituksena on saada selkeä, tarkasti määritelty työmääräyksen kuvaus, joka toimii tehokkaan korjaamomenettelyn pohjana. Tämä vahvistaa samalla asiakassuhdetta.[12, s. 110.]

Perusta asiakkaan vaivattomalle saapumiselle huoltopisteeseen luodaan hyvillä merkinöillä sekä opasteilla. Selkeät merkinnät, esimerkiksi selvästi merkitty asiakaspysäköinti, jossa on riittävästi paikkoja, takaavat asiakkaalle miellyttävän sisääntulon. Huoltokeskuksen ympäristö ja itse huoltokeskus antavat puhtaan, hyvin järjestetyn ja siistin vaikutelman.[ 12, s. 114.]

Kun asiakas saapuu huollonvastaanottotiloihin, tulee häneen kiinnittää huomioita luomalla katsekontakti ja toivottamalla hänet tervetulleeksi. Asiakasta ei saa jäädä huomioimatta missään nimessä. Asiakasta tulee kätellä ja huoltoneuvoja esittelee itsensä ja oman tittelinsä. Mikäli on soveliaista, voidaan asiakasta puhutella nimellä. Tämän jälkeen asiakasta pyydetään istumaan ja kysytään, kuinka häntä voidaan palvella häntä.[12, s.114.] Automasteriin on tallennettu seuraavat tiedot perustiedot, jotka käydään joka kerran läpi:

- ajoneuvon tunnistaminen (rekisterinumero / alustanumero)
- ajoneuvon omistajan tarkistus
- ajoneuvon käyttäjän tarkistus
- arvioidun kilometrilukeman tiedusteleminen ja kirjaaminen

Huoltoneuvoja käy läpi työtilauksen sekä huoltohistorian asiakkaan kanssa. Samalla hän avaa ELSA-huoltojärjestelmän ja tarkastaa vielä kertaalleen mahdolliset avoimet tehtaan kampanjat. Tarkan kilometrilukeman ja vikatilanteissa apuna on Audi Service Key –laite. Asiakasta pyydetään syöttämään Audinsa avain lukulaitteeseen, joka kertoo vuosimallista riippuen informaatioita ajoneuvosta. Asiakkaalta täytyy varmistaa, että hän käyttää samaa avainta, jolla auto käynnistettiin edellisen kerran.[12, s.122.]

Jos asiakas on havainnut autossaan jotain muuta huomioitavaa, tulee huoltoneuvojan kuunnella tarkasti asiakkaan informaatiota ja kirjata samalla kaikki ylös Automaster-ohjelmaan. Huoltoneuvojan on tarkastettava ELSA-huoltojärjestelmästä mahdolliset vikaan liittyvät TPI-tiedotteet ja varmistettava, onko auto uusintakorjauksessa vian takia. Tässä vaiheessa hän päättää, pitääkö auto koeajaa asiakkaan kanssa.[12, s.122.] Oman kokemuksen perusteella on vielä varmistettava vielä pesunesteiden, lisäöljypurkin, pyyhkijänsulkien ja polttimoiden osalta. Samalla huoltoneuvojan on tarjottava muita yrityksessä myytäviä tuotteita, ajankohtaisia tarjouksia sekä kysyttävä korjauslupaa, mikäli jokin turvallisuuteen vaikuttava tekijä on uusimisen tarpeessa.

Asiakkaan sijaisauton tarve on varmistettava vielä, vaikka siitä ei olisikaan merkintää työtilauksessa. Myös muut liikkumisvaihtoehdot, kuten polkupyörä, taksikuljetus sekä paikallisliikenteen aikataulut tulee tarjota, mikäli hänellä ei ole tarvetta edellä mainittuun sijaisautoon. Asiakkaan jäädessä odottamaan toimitiloihimme ajoneuvon valmistumista, tulee hänelle esitellä, missä hän saa parhaiten aikansa kulumaan. Työtilaukseen kirjataan joka kerta, jääkö asiakas odottamaan vai ei. Mikäli ajoneuvon noutaminen tapahtuu eri päivänä, on tästäkin syytä kirjata maininta.

Tämän jälkeen työtilaus muutetaan työmääräykseksi. Asiakkaalta kysytään vielä maksajan tiedot, kuten nimi, osoite, sekä puhelinnumero. Käteisasiakkaalle tulee sanoa mainita, että maksu onnistuu ajoneuvoa noudattaessa pankki- ja luottokortilla ja käteisellä. Laskutusasiakkaalle voidaan mainita edellisen lisäksi hänellä olevan mahdollisuus saada lasku tehdystä työstä.

Työmääräys käydään yhdessä läpi ja hyväksytään asiakkaan allekirjoituksella. Mikäli asiakas haluaa, saa hän kopion työmääräyksestä. Lopuksi tehdään yhteenveto ja annetaan asiakkaalle toimintaohjeita ajoneuvon valmistumisesta. Häneltä tulee myös ky-

syä, millä tavoin hän haluaa tiedon valmistuneesta ajoneuvosta: puhelulla, tekstiviestillä vai sähköpostilla. Samalla varmistetaan tavoitettavuus lisätöiden varalta. Asiakkaalle tulee myös kertoa arvio valmistumisajasta, ja tämä kirjataan työmääräykseen.[13].

Mikäli huoltoneuvoja ei nähnyt, mihin asiakas pysäköi ajoneuvonsa, tulee siitä kysyä ja piirtää sijainti mekaanikolle tarkoitettuun karttaan. Tällä säästetään aikaa ja vaivaa. Jos asiakkaalla on sijaisauton tarve, pyydetään häneltä allekirjoitus käyttö lupaan ja saatetaan hänet pihalla odottavaan Audiin [12, s. 147]. Muissakin tapauksissa, kuten polkupyöriä lainattaessa, neuvotaan asiakkaalle mistä kulkuneuvot löytyvät. Asiakasta tulee vielä kätellä ja kiittää tilauksesta. Epäselvissä tilanteissa asiakkaalle on kerrottava meidän antavan väliaikatietoja ajoneuvosta.

Tämän jälkeen huoltoneuvoja luovuttaa välittömästi korjaamolle selkeästi kirjoitetun työmääräyksen, täydennetyt asiakirjat ja huoltotaulukon, johon on merkitty mahdolliset lisätyöt[12, s. 150].

Kuopion Autotalo Laakkosen tapauksessa huoltoneuvoja luovuttaa työmääräyksen joko suoraan mekaanikon asiakirjalokeroon tai, mikäli mahdollista, henkilökohtaisesti hänelle itselleen. Samalla huoltoneuvoja voi käydä työmääräyksen mekaanikon kanssa läpi.

#### **4.4 Korjaus ja huolto**

Tavoitteena on nyt ”tehdä kaikki määritetyt työt järjestyksessä tarkasti ja perinpohjaisesti”. Asiakas pitää itsestään selvänä, että työn laatu on erinomainen. Huoltokäynnin sopimiseen, huoltokäyntiin ja ajoneuvon tarkistamiseen kannattaa valmistautua huolellisesti. Tämä parantaa työn laatua ja tehostaa prosessia.[12, s. 156.]

Korjaus- ja huoltotyöprosessin edellytyksenä on, että työhön valittu oikeanlainen mekaanikko. Korjaamohenkilökunnan erikoisosaamisen taso riippuu koulutusasemasta ja teknisessä koulutuksessa hankitusta pätevyydestä [12, s.160].

Ennen kuin korjaus – tai huoltotyö aloitetaan, työmääräys leimataan, minkä avulla tallennetaan työmääräyksen vastaanottohetki [12, s.162]. Vianetsimisessä veloitus



tapahtuu mekaanikon leimatun ajan perusteella, joka näkyy Automaster-ohjelmassa kyseisen ajoneuvon työmääräyksessä. Tämä helpottaa laskutusta asiakkaalta ja antaa todenmukaisemman kuvan työn vaativuudesta.

Ajoneuvo haetaan huoltoon tuleville autoille tarkoitettulta parkkipaikalta. Apuna mekaanikolla on huoltoneuvojan merkitsemä kartta ajoneuvon sijainnista. Mekaanikko suojaa huolellisesti sisustan ja tarkastaa silmämääräisesti ajoneuvon ulkopuolen. Mikäli huomautettavaa löytyy, kirjataan kaikki työmääräykseen ylös. Mekaanikko suorittaa pienen koeajon ennen huoltohalliin ajamista varmistaen kaiken olevan kunnossa. Samalla voidaan selvittää asiakkaan ilmoittamat viat esimerkiksi mahdollisista sivuäänistä.

Ajoneuvo ajetaan huoltotiloihin ja suojataan AUDI AG:n vaatimilla suojapeitteillä. Määritetty mekaanikko käy ongelmat nyt läpi vaiheittain ja perinpohjaisesti. Mikäli asentaja suorittaa määräaikaishuoltoa, tulee hänen suorittaa prosessi huoltoluettelon mukaisesti. Mekaanikko tekee työn laadukkaasti ja estää uusintakorjaukset käyttämällä käytettävissä olevia tietoja ja työkaluja.[12, s. 167.]



**KUVA 7. Audin merkkihuollon tilat**

Huoltoluettelossa sekä työmääräyksessä olevat työrivit täytyy kuitata tehdyksi. Mekaanikolla on myös käytettävissään ELSA-huoltojärjestelmä, josta hän saa vinkkejä

erityyppisiin vikoihin julkaistujen TPI-tiedotteiden avulla. Mekaanikko tulostaa mittaus – ja testitarkastukset. Takuunalaisista ajoneuvoista otetaan myös protokolla talteen, josta käy ilmi ajoneuvon teknisiä tietoja. Mekaanikko kirjoittaa havaintoja ylös ja ilmoittaa työnjohtajalle, mikäli ajoneuvossa on jotakin uusimisen tarpeessa tai ajoneuvon viasta täytyy tehdä erillinen DISS-vikakysely maahantuontiin. Hänen tehtävänä on myös selvittää tarvittavien varaosien hinta sekä saatavuus. Samoin hänen on ilmoitettava, jos ajoneuvon valmistuminen viivästyy. Tällöin huoltoneuvoja tai korjaamo-päällikkö ottaa yhteyden asiakkaaseen ja sopii uudesta valmistumisajasta ja muista käytännön järjestelyistä, kuten sijaisautosta sekä muuttuneista kustannuksista. Jokaisesta asiakkaan hyväksymästä lisätyöstä kirjataan työmääräykseen merkintä. Myös päinvastaisissa tilanteissa joudutaan kirjoittamaan maininta tulevien toimenpiteiden varalle. Kaikki toimintahäiriöt, erityisesti sellaiset, jotka liittyvät ajoneuvon turvallisuuteen, täytyy dokumentoida järjestelmään ja myöhemmin tulostaa laskuun. Lisäksi asiakkaalta tulee ottaa allekirjoitus korjaamon kappaleeseen.[12, s. 169.]

Kun huolto–tai korjausprosessi on saatu huolellisesti valmiiksi, siirtää mekaanikko ajoneuvon koeajon jälkeen pysäköintialueelle. Auto pysäköidään siten, että asiakas voi lähteä suoraan eteenpäin ilman peruuttamista. Mekaanikko allekirjoittaa työmääräyksen, merkitsee karttaan ajoneuvon sijainnin ja leimaa työnsä loppuneeksi. Työmääräys sekä huoltokirja toimitetaan vastaanottaneelle huoltoneuvojalle, joka aloittaa valmistelemaan ajoneuvon luovuttamista. [13.]

#### **4.5 Laadunvalvonta / ajoneuvon luovutuksen valmistelu**

Laadunvalvonnalla tarkoitetaan [12, s.184] :

- 1) asiakastilauksen tarkastamista
- 2) huoltotyön tarkistamista
- 3) suoritettujen huoltotöiden suorittamista Audi AG:n ohjeiden mukaisesti

Audi Top Service-normikirjan mukaan laatupäällikkö tekee ajoneuvoon lopputarkastuksen ja näin ollen varmistaa korjaamon hyvän työnlaadun. Kuitenkin Autotalo Laakkosella Kuopiossa huoltoneuvojat hoitavat saman tehtävän. Ajoneuvon valmistut-

tua huollosta tulee työn vastaanottajan suorittaa koeajo ottaen ajotyyllissään huomioon suoritettun huollon tai korjauksen. Koeajon päätteeksi auto tulisi ajaa nosturille loppu-tarkastusta varten. Huoltoneuvojan täytyy ensinnäkin varmistaa, että työtilauksessa olevat työt ovat suoritettu kokonaan ja oletetulla tavalla. Mikäli korjauksia on tehty, suoritetaan silmämääräinen tarkastus niiden osalta. Öljy- ja nestevuodot, käyttöneste-tasot sekä toimilaitteet, kuten valot ja äänimerkki, tarkastetaan koeajon päätteeksi. Jos alustalle on tehty korjauksia, suoritetaan erityinen silmämääräinen tarkastus tehdyille töille. Huoltokirjaan tehdyt merkinnät on tarkistettava sekä valvottava auton siisteyttä. Laakkosen huoltamiin ajoneuvoihin ei enää kiinnitetä erillistä öljynvaihtotarraa, vaan kaikki tarvittavat tiedot löytyvät huoltokirjasta sekä huoltoluettelosta. Kun ajoneuvo on tarkastettu, viedään se parkkipaikalle keula lähtösuuntaan päin. Taustapeiliin tulee kiinnittää erillinen kortti, josta käy ilmi auton olevan valmis. Huoltoneuvoja merkitsee vielä ylös auton sijainnin ja tarkan kilometrilukeman.[12, s. 192-193.]

Tarkastuksen jälkeen huoltoneuvoja tarkastaa työmääräyksen sisällön. Mekaanikon leimausajat, käytetyt varaosat sekä työrivit täytyy tarkistaa. Tämän pohjalta tehdään asiakkaan maksettava lasku. Autotalo Laakkosella Kuopiossa käytetään erillistä esi-katselu laskua, joka käydään asiakkaan kanssa läpi ennen varsinaisen virallisen laskun tulostamista. Tämä selkeyttää ajoneuvon luovuttamista ja on asiakkaan kannalta selkeämpi tapa. Jos tilanne sitä vaatii, pystytään laskua vielä muokkaamaan. Mikäli ajoneuvoon on tehty takuutöitä, tulee huoltoneuvojan jaotella laskurivit niin, ettei asiakas joudu maksamaan niistä mitään. Työmääräykseen täytyy laittaa niistä myös erillinen maininta, että luovutuksen jälkeen paperit menevät takuukäsittelijälle. Samoin myös huoltosopimusautoissa, tulee korjausluvut aina varmistaa ja merkata ylös työmääräykseen.[12, s. 197.]

Ennen kuin ajoneuvo luovutetaan ja laskutetaan, tulee huoltoneuvojan koota kaikki tarvittavat paperit, huoltokirja, rekisteriote, esitteet, käyntikortti sekä avaimet kirjekuoreen asiakasta varten. Autotalo Laakkosella Kuopiossa käytetään kirjekuorien sijaan muovisia paperitaskuja ja tarvittaessa kirjekuori annetaan papereille vasta kassalla maksettaessa. Työn vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiakkaalle hänen haluamallaan tavallaan ajoneuvon olevan valmis noudettavaksi.

#### **4.6 Ajoneuvon luovutus ja laskutus**

Asiakas odottaa samanlaista lähtökohtaa luovutukselle kuin huoltoon tullessaan: pysäköintipaikat ovat selkeästi merkitty, piha-alueet siistit sekä henkilökunnan tulee huomioida asiakas hänen astuessaan toimipisteeseen.[12, s. 206.] Tätä ennen huoltoneuvoja on valmistellut luovutustapahtuman tekemällä laaduntarkastuksen ajoneuvoon, pysäköimällä auton oikein päin parkkiruutuun, keräämällä asiakirjat yhteen ja tekemällä esikatselulaskun asiakasta varten.

Audi Top Service normikirjan mukaan asiakkaan kanssa tulee sopia erillinen luovutusaika, kuitenkin maksimissaan viiden minuutin odotusaika toimitiloissa sallitaan.[12, s. 207].

Asiakas toivotetaan tervetulleeksi ja mikäli hänen käytössään on ollut Audi-sijaisauto, tulee asiakkaalta kysyä käyttökokemuksia koeajolta. Tiedot välitetään myyntiosastolle.[12, s. 211.]

Kuopion Autotalo Laakkosella huoltoneuvoja on ydinhenkilönä luovuttamassa ajoneuvoa asiakkaalle. Huoltoneuvojan tulee käydä läpi tehdyt työt asiakkaan kanssa. Erittäin hyvänä havainnollistajana on esikatselulasku, josta käy asiakkaalle ilmi kaikki oleellinen: asiakkaan tiedot, ajoneuvon tiedot, huollon yhteydessä sovitut lisätyöt, asiakkaan havainnot mahdollisista vioista, mekaanikon tekemät havainnot, työrivit työkoodeineen, käytetyt varaosat sekä hinnat. Lasku sekä huoltoluettelo käydään niin tarkasti läpi kuin asiakas sitä vaatii. Asiakkaalle annetaan mukaan myös muut paperit ja esitteet, mitkä tulivat jo mainituksi edellisessä kappaleessa. Audin liikkumisturvahdot sekä tulevat huollot täytyy kertoa asiakkaalle.

Kun asiakkaalla ei ole kysyttävää tehdyistä töistä, siirrytään kassalle, johon suoritetaan maksu sovitun hinnan mukaisesti. Laskutusasiakkaalla luonnollisesti tämä vaihe jää välistä. Kun asiakasta on veloitettu, opastaa huoltoneuvoja asiakkaan autolleen [12, s. 223]. Mikäli asiakas haluaa nähdä konkreettisesti hänen autoon uusitut osat, voi huoltoneuvoja tässä vaiheessa ne näyttää. Asiakasta tulee kätellä ja kiittää yhteistyöstä sekä toivottaa hänelle turvallisia kilometrejä.

## 5 AUDIN UUSI TOIMIPISTE

3.10.2011 Kuopion Autotalo Laakkonen avasi uuden Audin huollonvastaanottopisteen Leväsentielle (Kuva 8). Taustalla ovat merkin sertifiointivaatimat säännökset, sillä kyseisen merkin huollonvastaanottopiste eikä automyynti saa olla samassa tilassa konsernin muiden merkkien kanssa. Uudet tilat ovat Volkswagen-rakennuksen vieressä Audi-talossa, jossa on myös uusien Audi- ja vaihtoautojen jälleenmyynti. Huoltohalli sekä varaosamynti ovat kuitenkin edelleen Volkswagen-rakennuksessa. Tällä pyritään myös parantamaan asiakaspalvelun tasoa sekä myös helpottamaan henkilökunnan työtaakkaa.

Suuren haasteen luo työvastaanottopisteen sekä huoltohallin sijaitseminen erillisissä rakennuksissa. Jotta huoltoprosessi saataisiin vietyä ajanvarauksesta työn luovuttamiseen saakka moitteetta, on ongelmakohdat huomioitava ja pyrittävä saamaan katkoton vuorovaikutus eri osapuolien kanssa.



**KUVA 8. Audin huollon vastaanottopisteen sekä automyymälän ulkoasu**



**KUVA 9. Leväsentien Audi- rakennuksen sisäpuolelta**

## 5.1 Ongelmakohdat

Nyt työnjohtajat sekä asentajat ja varaosapuoli ovat erillisissä rakennuksissa toisistaan, mikä on jo lähtökohtaisesti erittäin vaativa tilanne. Tiedonsiirto rakennuksien välillä vaikeutuu huomattavasti: Ennen mekaanikot ovat voineet tulla suoraan työn vastaanottaneen huoltoneuvojan luokse ongelman yllättäessä, kuitenkin nyt se ei ole enää mahdollista. Siirtyminen huoltohallista toiseen rakennukseen aiheuttaisi huolto – sekä korjausaikojen venymisen sekä myös mekaanikkojen provisiopalkkojen pienemisen. On varauduttava siihen, että varsinkin aluksi turhautuneisuutta esiintyy asiakkaiden keskuudessa. On selvää, ettei tieto uudistuksista tule hetkessä tavoittamaan kaikkia asiakkaita.

Tosiasia on, ettei huoltoneuvoja voi olla seuraamassa asentajan työtä enää niin tiivisti kuin on totuttu. Ongelmia esiintyy myös takuunalaisissa ajoneuvoissa sekä ajoneuvoissa jossa joudutaan tekemään kyselyjä maahantuontiin esimerkiksi jonkin rikkoutuneen osan tai vaikka liittyen korjausohjeisiin. Vaikkakin Autotalo Laakkosella Kuo-

piossa on erillinen hallityönjohtaja, suuren asentajamäärän vuoksi ei hän kerkeä teemmään kaikkia SAGA sekä DISS- kyselyjä eikä auttamaan jokaista mekaanikkoa.

Tällä hetkellä Kuopion Autotalo Laakkosen palveluksessa on kaksi merkkikoulutettua Audi huoltoneuvojaa. Ennen aukioloajat olivat 07.30 – 16.30, jolloin työntekijät työskentelivät kahdessa vuorossa. Kuten on hyvin luonnollista, kiireisimmät ajankohdat ovat aamuisin ja iltaisin, jolloin melkein poikkeuksetta vastaanotetaan ja luovutetaan lähes kaikki ajoneuvot. Mutta kun huoltoneuvoja on vain kaksi, käy työ jopa mahdottomaksi ja tällöin tästä kärsii jokainen osapuoli tavalla tai toisella. Myös erinäiset lomat, vapaapäivät, koulutukset sekä esimerkiksi sairaslomat on otettava huomioon.

Huoltoneuvojen työtehtäviin kuuluu oleellisena osana tarjouksien tekeminen huolloista sekä korjauksista asiakkaille. Varaosapuoli on asentajien tavoin erillisessä rakennuksessa mekaanikkojen kanssa, eikä huoltoneuvojilla ole käytössä konsernin varaosaohjelmaa ETKAa käytössään koneella. Osien hintojen tiedustelu sekä tarjousten tekeminen hidastuu luonnollisesti.

## **5.2 Uudistuksen hyvät puolet**

Huoltopisteen muuttamisen taustalla on ensisijaisesti merkin vaatimuksien noudattaminen sekä asiakaspalvelun että huoltoprosessin läpiviennin parantaminen. Tällöin pystytään varmasti rajaamaan, että kyseisen merkin koulutuksen saanut huoltoneuvoja palvelee pelkästään tätä asiakasryhmää. Entisen toimintatavan mukaan kaikki huoltoneuvojat palvelivat jokaista asiakasta ja näin ollen oli hankalampaa luoda niin sanottua ” oma- huoltoneuvoja – suhdetta” asiakkaan kanssa. On kummankin osapuolen edun mukaista, jos huoltoneuvoja tuntee jo entuudestaan kyseessä olevan ajoneuvon. Tällä pystytään varmistamaan entistä paremmin, että Laakkosen tapaa toimia noudatetaan ja taataan asiakkaalle mahdollisimman yksilöllinen palvelu.

Huollon vastaanottopisteen siirtyminen sekä huippumoderni rakennus yhdessä takaavat korkean laadun tunteen. Tämä liitettynä korkealaatuiseen asiakaspalveluun tulevat parantamaan yrityksen imagoa sekä myyntiä.

Huoltopiste tulee siis siirtymään automyyntin kanssa samoihin tiloihin. Tällöin asiakkaat näkevät suoraan uudet automallit ja näin ollen automyynti tulee myös kasvamaan niin uusien kuin käytettyjen ajoneuvojen osalta.

Sertifikaatin mukaan tarjoamme asiakkaalle myös mahdollisuuden erinäiselle Audi esitarkastukselle ennen huoltoa. Tällä pyritään kartoittamaan mahdolliset viat, puutteet sekä tarpeet ja näin ollen helpottamaan mekaanikkojen työtä. Jo rakennusvaiheessa Audi-taloon rakennettiin standardien mukaan valkoinen erillinen esitarkastushuone. Huoltoneuvoja tarjoaa tätä palvelua lisähintaan jokaiselle huoltoon tulevalle Audi-asiakkaalle katsomatta ajoneuvon vuosimallia.

Uudistuksen myötä sisäinen työnjako selkeytyy ja muuttuu parempaan suuntaan. Huoltoneuvojat eivät saa varata enää kuin oman merkkinsä mekaniikoille töitä. Tällöin minimoidaan virheiden sekä uusintakorjauksien määrä ja varmistetaan, että oikealla miehellä on oikea työ.

### **5.3 Käytännön toiminta**

Perustana koko uudistukselle oli Audi-asiakkaille suunnattu suoramarkkinointikirje. Kirjeessä kerrottiin muuttuneesta palvelupisteestä sekä aikataulusta. Kirjeellä pyrittiin tiedottamaan sekä lieventämään muutoksen mukana tulleita negatiivisia ilmiöitä, kuten asiakkaan juoksuttamista sekä jonottamista vastaanottopisteissä. On kuitenkin selvää, ettei jokainen asiakas saavuta tietoa uudistuksesta, joten sen varalle opasteet uuteen toimipisteeseen löytyvät myös Volkswagen-talojen sisäänkäynneistä.

Huoltoneuvojia tällä hetkellä Audilla on kaksi. He työskentelevät porrastetusti kahdessa eri vuorossa. Jotta käytännössä prosessi saadaan toimimaan, vaatii se runsaasti ennakkointia kummaltakin osapuolelta. Huoltoluetteloiden sekä työmääräyksien tulostaminen sekä Audi sijaisautojen ajolupien kirjoittaminen on tapahduttava edellisenä iltana, muulloin aika loppuu yksinkertaisesti aamuvuorossa kesken. Myös puheluihin vastaaminen aamuisin tapahtuu vasta kello kahdeksan jälkeen, jolloin aamun työt ovat saatu otettua vastaan. Toinen huoltoneuvoja aloittaa vuoronsa noin puoli yhdeksän aikaan ja päättää työpäivänsä huoltopuolen sulkeutuessa puoli viiden aikaan. Ruoka – sekä kahvitauot huoltoneuvojat sopivat keskenään, sekä tarpeen vaatiessa apua saadaan Volkswagenin puolelta.



Ajanvaraukset voidaan suorittaa muuten entiseen tapaan, ainoastaan paikanpäällä suoritettavat varaukset tehdään nyt eri rakennuksessa. Ajanvarauksen jälkeen huoltoneuvojat ovat yhteydessä varaosapuoleen sähköpostitse, puhelimitse sekä tarpeen vaatiessa voivat käydä fyysisesti paikan päällä erillisellä työnjohtajille varatulla polkupyörällä. Normaalit huollot onnistuvat vaivatta, sillä pääsääntöisesti tarvittavat varaosat löytyvät hyllystä. Vaikeammissa tapauksissa Audi-huoltoneuvojien sekä varaosamyyjien välille on muodostettu sähköpostiryhmä, jonka avulla osien saatavuus voidaan selvittää. Myös puhelimet ovat käytössä normaaliin tapaan, joten katkoton yhteydenpito varmistetaan tälläkin tavoin.

Ajanvarauksen yhteydessä, asiakkaan lähestymistavasta riippumatta, uudistuksen myötä pyritään panostamaan asiakaspalvelun laatuun. Koska asiakaskunta on niin sanotusti eritelty, pystytään panostamaan yksilöllisempään palveluun ja erityisesti jonotusaikoja pyritään pienentämään. Audin huoltopisteitä on nykyään entistä harvemmalla paikkakunnalla, joten positiivisen maineen leviäminen on oleellisen tärkeää koko jälkimarkkinoinnille.

Mekaanikot noutavat työmääräykset Audi-talosta omista työmääräyslokeroistaan. Aamuisin pukuhuoneesta tullessaan he siirtyvät joko pyörällä tai jaloin vastaanottopisteeseen. Matkan voi taittaa lähes kokonaan sisätiloissa, sillä jokaisella mekaanikolla on Audi-taloon kulkukortit, joka nopeuttaa liikkumista toimipisteiden välillä. Käytännössä jokaisen mekaanikon tarvitsee kulkea päivän aikana vain kaksi kertaa jalkaisin tai polkupyörällä talojen väliä. Mekaanikoille on hankittu työpuhelimet, joilla he pitävät työnjohtoon yhteyttä ongelmatilanteiden yllättäessä. Edelleen hallissa toimii erillinen hallityönjohtaja, joka avustaa esimerkiksi korjauslupia soittaessa.

Asiakkaan tuodessa ajoneuvonsa huoltoon on pihalla merkatut parkkipaikat asiakkaille. Parkkipaikoilla on opasteet sisäänkäynnille sekä muihin alueella oleviin palveluihin, kuten varaosapisteeseen. Etenkin jos asiakas asioi ensimmäistä kertaa Leväsen tien toimipisteessä, ei hänen tarvitse turhaan kuluttaa aikaa paikkojen etsimiseen.

Huoltotyön vastaanotto tapahtuu aivan kuten ennenkin. Huoltoneuvoja toivottaa asiakkaan tervetulleeksi ja käy asiakkaan kanssa työtilauksen lävitse edellä mainittujen ohjeiden mukaisesti. Mikäli asiakkaalle on varattu erillinen esitarkastusaika ennen

varsinaisen huoltotoimenpiteen alkamista, suorittaa huoltoneuvoja sen vastaanottotiskien takana sijaitsevassa erillisessä esitarkastushuoneessa. Asiakkaalla on esteetön näköyhteys koko esitarkastuksen ajan ajoneuvoonsa. Mikäli ajoneuvossa epäillään olevan suurempaa korjauksen tarvetta, tulisi esitarkastus suorittaa sitten, että tarvittavat varaosat saataisiin paikalle oikeaksi huoltopäiväksi.

Mekaanikko noutaa henkilökohtaisesta lokerostaan työmääräyksen. Koeajolenkin päätteeksi hän ajaa ajoneuvon huoltohalliin ja suorittaa asiakkaan tilaaman työn. Ongelmatilanteessa mekaanikko soittaa ensisijaisesti vastaanottaneelle huoltoneuvojalle ja selvittää tilannetta hänen kanssaan. Jokaiselle mekaanikolle hankittiin matkapuhelimet, sillä ilman näitä käytännössä prosessi olisi miltei mahdoton. Mekaanikkojen apuna on myös erillinen hallityönjohtaja. Tilanteesta riippuen joskus mekaanikon on käytävä huoltoneuvojen luona Audi-rakennuksessa. Tällöin hänellä on käytettävissä polkupyörä, jolla matka taittuu nopeasti. Mekaanikkojen sekä varaosatyöntekijöiden käyttöön hankittiin kolme polkupyörää ja huoltoneuvojille yksi. Varsinkin sesonkiaikana pyörien käyttötarve on varsin suuri ja aikaa tullaan säästämään rutkasti. Pyöriä käyttävät pääasiassa pelkästään diagnooseja tekevät mekaanikot, sillä huoltomekaanikot pystyvät varmistamaan korjausluvut hallityönjohtajan tai puhelimen avulla huoltoneuvojen toimesta. Käytännössä mekaanikkojen odotusajat eivät siis kasva entisestään. Uudet toimintatavat vaativat sopeutumista sekä pitkäjänteisyyttä, jotta huolto-prosessin hyötysuhde saataisiin mahdollisimman korkeaksi.

Kun ajoneuvon huolto on saatu valmiiksi, suoritetaan koeajo, jonka päätteeksi ajoneuvo parkkeerataan Audi-rakennuksen vieressä oleviin parkkiruutuihin keula menosuuntaan. Mekaanikko vie työmääräyksen huoltoneuvojalle, joka suorittaa lopputarkastuksen ajoneuvoon. Lopputarkastuksella pyritään parantamaan työnlaatua ja samalla huoltoneuvoja pystyy tutustumaan paremmin asiakkaan ajoneuvoon, mikä on ennen kaikkea tärkeää luodessa pysyvää huoltoneuvoja-asiakassuhdetta. Lopputarkastuksen jälkeen asiakkaalle voidaan ilmoittaa ajoneuvon valmistumisesta ja tehdä paperityöt valmiiksi luovuttamisprosessin nopeuttamiseksi. Myös erillinen esikatseluversio laskusta on todettu erittäin hyväksi asiakkaan näkökulmasta, joten huoltoneuvojat valmistelevat sellaisen ennen asiakkaan saapumista. Huolto-prosessi saadaan käytännössä päätökseen, kun asiakas on tyytyväinen hinta-laatusuhteeseen ja hyväksyy mielellään hänelle esitetyn maksun suuruuden. Mielestäni on hyväntavanmukaista saattaa lopuksi asiakas ajoneuvolleen ja mikäli tarve vaatii, näyttää käytännössä huollettavat kohteet

hänelle. En tiedä, onko tapa aivan sovelias suomalaiseen korjaamotoimintatapaan, mutta ainakin asiakastyytyväisyyskyselyiden perusteella tällä on positiivinen vaikutus toimintaan.

## **5.4 Toiminnan kehittäminen**

Työn tärkein ja viimeinen osuus käsittelee, kuinka toimintaa voisi kehittää, jotta pystytään vastaamaan asiakkaan tarpeita sekä toimimaan tehtaan vaatimuksien mukaan. Parannusehdotuksia minulla on monia, mutta niiden toteutuminen vaatii jokaisen henkilökohtaisten toimintatapojen parantamista ja kehittämistä, oikeanlaista asennetta sekä henkilökunnan lisäämistä. Tulevat kehitysideani ovat lähtökohtaisesti suunnattu huollon puolelle, en keskity varaosatoimintaan lainkaan.

### **5.4.1 Ajanvaraus**

Suurin osa Kuopion Autotalo Laakkosen ajanvarauksista tehdään puhelimitse. Etenkin kesäaikaan korjaamokäyntien määrä kaksinkertaistuu sesonkiajan ulkopuoliseen ajanjaksoon verrattuna, joten välillä puheluihin vastaaminen on jopa mahdottomuus. Mielestäni loistava idea olisi järjestää erillinen puheluiden vastaanottopiste, eli ns. Call Center. Toimintatapa on otettu käyttöön suurilla markkina-alueilla, ja pian se rantautuu Suomeen ja toivottavasti myös Kuopioon. Testasimme tätä käytännössä kesällä 2011 yhden Audi sekä Volkswagen huoltoneuvojan toimesta, ja tulokset puhuivat puolestaan: vähemmän tyytymättömiä asiakkaita sekä korjaamokäyntien määrää saatiin kasvatettua. Nykyisin vastaamattomat puhelut ohjataan suoraan jokaisen työnjohtajan sähköpostiin erilliseen ”ylivuoto- listaan”. Huoltoneuvojen työhön kuuluu soittaa vastaamattomat puhelut mahdollisimman pian niiden ilmestymisen jälkeen. Call Centerin tärkeys korostuu etenkin kesäaikaan, jolloin ihmiset huollattavat mielellään autojaan. Sesongin ajaksi voisimme palkata tarvittavan määrän kesätyöntekijöitä hoitamaan puhelinkeskuksen toimintaa.

Korjaamoaikaa varattaessa huoltoneuvoja kirjaa asiakkaan toiveet ylös työmääräykseen. Työmääräyksen sisältöön tulisi jokaisen huoltoneuvojan panostaa enemmän.

Työmääräyksen sisällön täytyy olla niin selkeä, että mekaanikko ymmärtää tehtävät työt ilman erillistä selitystä. Jokainen asiakkaan havainto tulisi kirjata sanatakkasti ylös ja kerrata yhdessä asiakkaan kanssa. Myös huoltoneuvojan ammattitaitoa mitataan hänen esittämillään lisäkysymyksillä, jolla asiakkaan havaitsemista asioista saataisiin entistä enemmän irti. Vaikka asiakkaan havainto kuulostaisi ammattilaisen korvaan hieman epäilyttävältä, ei häntä saa koskaan aliarvioida. Asiakas ajaa kuitenkin todennäköisesti päivittäin autoaan ja tuntee sen paremmin.

Riippuen työtilauksen sisällöstä tulee huoltoneuvojan valita oikea mies työlle. Asiakkaan on vaikea välillä hyväksyä tosiasiaa, että korjaamojonot saattavat olla useita viikkoja. Kuitenkin oikeanlaisen mekaanikon varaaminen korostuu siinä vaiheessa, kun työ on saatu kerralla kuntoon. Huoltoneuvojan on muistettava pitää pintansa ja ehdottomasti noudettava tätä.

Vikatapauksissa korostuu myös jokaisen työnjohtajan pohjatyön tekeminen, erillisten TPI-vikatiedotteiden lukeminen ja tehtaan kampanjoiden seuraaminen, jotka useissa tapauksissa ovat avain ongelmien ratkaisuun. Koko ajanvaraus-prosessia varten teimme Audi-työnjohtajille muistilistan Top Service-oppaan pohjalta, joka muistuttaa myös näiden seuraamisesta. Mikäli jokainen työnjohtajista käy tämän paperin läpi huoltoa varattaessa, tulee asiakastyytyväisyys varmasti kasvamaan.

Lisämarkkinointi on korjaamoaikaa varattaessa suotavaa. Ajankohtaisista tarjouksista mainitseminen asiakkaalle antaa hyvän kuvan yrityksestä. Myös uuden toimipisteen myötä tarjotaan Audi-asiakkaille maksullisen sijaisautomahdollisuuden. Käytössä on uudet A4 sekä A6-mallit, jotka kohtuullista lisähintaa vastaan saa käyttöönsä korjaamokäynnin ajaksi.



**KUVA 10. Audi A6, huollon sijaisauto**



**KUVA 11. Audi A4, huollon sijaisauto**

Mielestäni miltei tärkeimpänä kehittämiskohteena on Audi-esitarkastuksen tarjoaminen asiakkaalle. Ajanvarauksen yhteydessä huoltoneuvojan tulisi muistaa perustella esitarkastuksen tärkeys sekä hyöty. Jos ajoneuvo tulee ensimmäiseen huoltoon, lienee tämä vielä aika tarpeeton. Kuitenkin enemmän ajetuissa ajoneuvoissa esitarkastuksen tarpeellisuus korostuu. Huoltoneuvojan on samalla tajuttava ennakointi sekä ajankäyttö. Jos epäillä jotain vakavaa vikaa, tulee aika varata ottaen huomioon tarvittavien osien toimitusajat. Myöskin jos esitarkastus on asiakkaan pyynnöstä varattu samalle

päivälle kuin korjaamokäynti, on huoltoneuvojan täytynyt varata hieman enemmän aikaa mahdollisten lisätöiden suorittamiseen.

#### **5.4.2 Ennakoivat työt**

Kun huoltoneuvoja on varannut korjaamoajan asiakkaalle, tulee hänen varmistaa tilattuun työhön tarvittavat osat. Mikäli kyseessä on esimerkiksi monimutkainen vianmääritys, olisi huoltoneuvojan hyvä käydä keskustelemassa asiasta työn suorittavan mekaanikon kanssa. Itse olen huomannut tämän olevan erittäin hyvä tapa niin työn kuin vuorovaikutuksen kannalta. Samalla voi tiedustella mahdollisten osien sekä esimerkiksi työkalujen saatavuuden.

#### **5.4.3 Työnvastaanotto**

Ajanvarauksen, tavasta riippumatta, tulisi antaa asiakkaalle ammattitaitoinen sekä tervetullut mielikuva. Työnvastaanoton täytyy jatkaa samaa linjaa. Työnvastaanoton sekä myöskin ajanvarauksen perustana on asiakkaan saapuminen toimipisteeseemme. Uudistuksen myötä rajattiin huoltoon tuleville sekä sieltä valmistuneille ajoneuvoille oman parkkipaikan, joka sijaitsee aivan rakennuksen vieressä. Parkkipaikoille laitettiin selkeät opasteet sisältäen myös viitoitukset alueen muihin palveluihin.

Asiakaskontaktiin tulisi panostaa erityisesti. Entisessä suuressa vastaanottotilassa tämä ei korostunut niin suuresti, mutta nykyään se ehdoton vaatimus. Suomalainen luonne sekä tapa toimia monessa tilanteessa poikkeaa huomattavasti keskieurooppalaisesta sosiaalisuudesta, kuitenkin ei voi yleistää liian radikaalisti. Jos saapuva asiakas vaikuttaa siltä, tulisi häntä kätellä ja toivottaa tervetulleeksi huoltopisteeseemme. Tässäkin tapauksessa huoltoneuvojan hyvästä ihmistuntemuksesta on apua. Joka kerta kuitenkin asiakas tulee huomioida ja tervehtiä. Koska työskentely tapahtuu autonmyynnin kanssa yhteisissä tiloissa, tulisi autonmyyjienkin olla valppaina palvelemaan asiakkaita. Hyvin usein asiakkaat haluavat kokeilla uusia malleja korjaamokäyntien yhteydessä.

Joka päivä ilmaantuu tapauksia, jolloin autoa tuodessaan asiakas ilmoittaa hänelle olevan luvattu sijaisauto jokaisen huolto tai – korjaustoimenpiteen ajaksi automyyntin puolesta. Mielestäni automyyjien tulisi kirjoittaa ylös järjestelmään huomioitavat seikat, jolloin näkisimme asiakasprofiilista, miten tulisi varautua tai viimeistään työnvastaanoton yhteydessä toimia. Mikäli sijaisautoa ei ole erikseen varattu, kuluu sen järjestämiseen runsaasti ylimääräistä aikaa sekä mikä pahinta, asiakastytyväisyys kärsii.

Jokaisen työnvastaanoton yhteydessä asiakas sekä autotietojen varmistus on muistettava. Maahantuonti tekee joka vuosi auditointeja, jolloin nämäkin ovat tarkastuskohteina. Samalla on oiva tilaisuus kysyä, josko autoon olisi ilmaantunut jotain uutta huomioimisen arvoista asiaa.

Huoltoneuvojilla on henkilökohtaiset käyntikortit, josta käy ilmi nimen lisäksi suora puhelinnumero sekä sähköpostiosoite. Asiakkaalle olisi hyvä muistaa antaa työnvastaanoton yhteydessä käyntikortti. Jos asiakkaalle ilmenee kysymyksiä, voi hän soittaa suoraan vastaanottaneelle huoltoneuvojalle. Tämä toimii myös jatkoa ajatellen hyvänä pohjana luoda henkilökohtaista huoltoneuvoja-asiakas-suhdetta.

#### **5.4.4 Työn suorittaminen**

Työsuorittamista kehittäessä aikataulujen entistä tarkempi noudattaminen on tärkeää. Asiakkaalle ilmoitetussa aikataulussa tulisi pysyä ja mahdollisten muutosten yllättäessä ilmoittaa hyvissä ajoin.

Työn suorittamisen lomassa mekaanikko täyttää työmääräykseen havaitsemiaan asioita. Joulukuussa 2011 otamme käyttöön uuden Castrol-lisämyyntilomakkeen korjauksien yhteydessä. Tällöin korjauksissa havaitut asiat täytetään erilliselle lomakkeelle, josta jää Laakkoselle sekä asiakkaalle oma kappaleensa. Mekaanikko täyttää lomakkeen järjestelmällisesti ja tällöin varmistetaan huoltojen lisäksi myös korjauksissa ajoneuvon pääpiirteisen tarkastuksen. Mielestäni myös mekaanikko on velvollinen kirjoittamaan havainnot niin, että pelkällä lukemisella huoltoneuvoja voi kertoa asiakkaalle tarkasti, mitä ajoneuvoon on tehty ja mitä sieltä on havaittu.

Kun huoltotyö on tehty siististi ja moitteettomasti, olisi suotavaa antaa asiakkaalle myös visuaalisesti huoliteltu kuva. Leväsentien toimipisteen yhteydessä toimii ajoneuvojen pesupalveluita tekevä yritys, joka pesee myös osan asiakkaiden autoista. Sopimus, että jokainen huollettu Audi pestäisiin samaan hintaan, takaisi laatuvaikutelman sekä varmistaisi monien asiakkaiden yhteistyön jatkumisen yrityksemme kanssa.

#### **5.4.5 Ajoneuvon luovuttaminen**

Laadun varmistaminen on asiakassuhteen pysyvyyden kannalta erittäin tärkeää. Huoltoneuvojan tulee suorittaa jälkitarkastus ajoneuvoon. On ollut tapauksia, jolloin jälkitarkastuksen yhteydessä on havaittu tekemättömiä töitä tai mahdollisia lisätöitä. Myös tarkastuksen jälkeen huoltoneuvoja on luonnollisesti tutustunut ajoneuvoon ja pystyy keskustelemaan asiasta helpommin asiakkaan kanssa.

Mielestäni jokaisen huoltoneuvojan on valmisteltava korjaamokäynnin lasku siten, että jos työn vastaanottanut huoltoneuvoja on estynyt luovuttamaan ajoneuvon, pystyy kollega tekemään sen vaivatta. Tämä vaatii siis selostuksen tehdyistä töistä sekä hinta-arviot mahdollisista lisähommista. Samalla on hyvä kirjoittaa, kenelle mekaanikolle mahdollinen uusi ajanvaraus tehdään ja kuinka paljon aikaa tulisi varata. Tämä nopeuttaa ajoneuvon luovuttamista, eikä aiheuta ylimääräistä työtä toiselle.

#### **5.4.6 Yleisiä kehitysideoita**

Jotta asiakkaat saataisiin entistä tyytyväisemmiksi, olisi ehdoton vaatimus saada korjaamon jonot lyhyemmäksi. Audin huoltopisteitä on keskitetty entistä tiiviimmin pelkästään suuremmille paikkakunnille. Audi-kanta on Pohjois-Savon alueella melko suuri ja näin ollen korjaamopalveluiden tarve on kasvanut. Osaavista mekaniikoista on pula ja tämä korostuu vielä suuremmin kesäaikaan. Tarkoituksena on lisätä myös työnjohtoon yksi henkilö, jolloin ennakkotarkastukset sekä laadunvalvonta saadaan halutulle tasolle.



Laakkosen internet-sivuilla on mielestäni kehittämisen varaa. Asiakkaille täytyisi kirjoittaa maininta muuttuneista järjestelyistä sekä muuttaa harhaanjohtavat aukioloajat selkeimmiksi. Sivulla pitäisi mielestäni olla eriteltynä erillisesti työnvastaanoton aukioloajat sekä mekaanikkojen työajat. Myös jokaisen työntekijän henkilökohtaisessa profiilissa voisi suoranumeron ja sähköpostiosoitteen lisäksi olla maininta vaikka kielitaidoista erillisten lippu-symbolien avulla.

Audi-rakennukseen täytyisi saada oma seinälokero asiakkaita varten, jotka tuovat ajoneuvonsa yrityksen aukioloaikojen ulkopuolella. Myöskin huoltoon tulevien ja valmistuvien autojen parkkipaikka täytyisi ympäröidä aidalla, aivan kuten Volkswagenin parkkipaikoilla.

## **6 POHDINTA**

Työni tavoitteena oli selvittää Audin huoltoprosessin kulku ajanvarauksesta työn luovuttamiseen sekä kehittää samalla uuden huoltopisteen käytännön toimintaa ottaen huomioon mielestäni tärkeimmät ongelmakohdat. Ideani työhön sain kesällä 2011 ollessani kesätöissä Autotalo Laakkosella Kuopiossa. Opinnäytetyöni työläin osa oli tiivistää noudatettavat normit ymmärrettävään muotoon sekä sen lisäksi kehittää käytännön toimintaa nykyisissä puitteissa. Suomessa Audi-merkkikorjaamoiden toiminta poikkeaa jo asiakasryhmänsä sekä autokannan pienuuden johdosta keskieurooppalaisesta korjaamokulttuurista, joten on ymmärrettävää, että kehitys ja uudet toimintatavat tulevat pohjolaan muita myöhemmin. Päätöstyöni sisältää huoltoneuvojalle sekä korjaamon yleistä toimintaa ajatellen tärkeitä asioita. Toimin tällä hetkellä Autotalo Laakkosella huoltoneuvojana, joten perusteellinen paneutuminen merkin vaatimiin normeihin ei tehnyt ainakaan pahaa omaa toimintaani ajatellen.

Olin aluksi hyvin skeptinen ja epäröin kovin huoltopistemuutoksen käytännön toivuutta. Verrattuna entiseen, mielestäni jo tässä vaiheessa on tapahtunut huomattavaa parannusta. Tämä korostuu mielestäni niin Audin kuin Volkswagenin huoltotoiminnassa ja ennen kaikkea asiakaspalvelussa. Myös mekaanikkojen mielestä huoltoprosessin eteneminen on selkeytynyt.

Vaikka onkin havaittavissa muutosta parempaan suuntaan, pystytään todentamaan kehityksen etenemisen vasta käytännön kokeilujen sekä useimpien kuukausien toiminnan jälkeen. Olen sitä mieltä, että jos jokainen yrityksemme työntekijöistä noudattaa sääntöjä, saadaan väkisinkin positiivista palautetta toiminnastamme.

Se, että jokainen työkaverini paneutuu lukemaan kirjoittamani työn, saa varmasti miettimään omaa toimintaansa. Jos jokainen yrittää muuttaa ja kehittää tapojaan, se on jo suuri askel. Toivon kehitysideoistani olevan oikeasti jotakin hyötyä Autotalo Laakkosen toiminnalle.

## 7 LÄHTEET

1 Jääskeläinen, Aatto. Autokauppaa ajan hengessä. Joensuu. Punamusta. 2002.

2 Laakkonen konserniesittely. [https://mail-attach-ment.googleusercontent.com/attachment?ui=2&ik=d3cfacf2a8&view=att&th=1328a661f126b4bb&attid=0.1&disp=inline&safe=1&zw&saduie=AG9B\\_P-xSiOASr9B2C\\_B7bGcyMgX&sadet=1317801791448&sads=I9zoXoJQ-xPA2YjPWr51hDx2k5c&sadssc=1](https://mail-attach-ment.googleusercontent.com/attachment?ui=2&ik=d3cfacf2a8&view=att&th=1328a661f126b4bb&attid=0.1&disp=inline&safe=1&zw&saduie=AG9B_P-xSiOASr9B2C_B7bGcyMgX&sadet=1317801791448&sads=I9zoXoJQ-xPA2YjPWr51hDx2k5c&sadssc=1). Julkaistu 08.07.2011. Luettu 05.10.2011.

3 Esipuhe. 2003 . AKL- Laatuohjelma. Laatukäsikirja. Autotalo Laakkonen Oy. Ryhmä: Yleistä.

4 Työtilauksen ennakkovaraus. 2003. AKL- laatuohjelma. Autotalo Laakkonen Oy. Ryhmä: 5. Korjaamo.

5 Asiakastilat ja henkilöstö. 2003. AKL- laatuohjelma. Autotalo Laakkonen Oy. Ryhmä: 5. Korjaamo.

6 Asiakaskuljetukset. 2003. AKL- laatuohjelma. Autotalo Laakkonen Oy. Ryhmä: 4. Yhteiset.

7 Työtilauksen ennakkovaraus. 2003. AKL- laatuohjelma. Autotalo Laakkonen Oy.  
Ryhmä: 5. Korjaamo.

8 Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa. 2003. AKL- laatuohjelma. Autotalo  
Laakkonen Oy. Ryhmä: 5. Korjaamo.

9 Työnkulun ohjaus – ja valvonta. 2003. AKL- laatuohjelma. Autotalo Laakkonen Oy.  
Ryhmä: 5. Korjaamo.

10 Työn laadun varmistaminen. 2003. AKL- laatuohjelma. Autotalo Laakkonen Oy.  
Ryhmä: 5. Korjaamo.

11 Työn luovutus asiakkaalle. 2003. AKL- laatuohjelma. Autotalo Laakkonen Oy.  
Ryhmä: 5. Korjaamo.

12 Prosessit ja toimintatavat käsikirja. 2008. Audi Top Service.

13 Laakkosen tapa toimia. Laakkosen Intra.



**LIITE 1.**

**Yksisivuinen liite**

**LIITE 2(1).**

**Monisivuinen liite**

**LIITE 2(2).**

**Monisivuinen liite**

**LIITE 2(3).**

**Monisivuinen liite**