



AUTOFIT-AUTOKORJAAMON PERUSTAMINEN

Korjaamo-, huolto- ja varaosapalvelut

Jussipekka Parjo

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2013
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka

PARJO, JUSSIPEKKA

Autofit-autokorjaamon perustaminen
Korjaamo-, huolto- ja varaosapalvelut

Ohjaajan nimi: Tauno Kulojärvi

Tilaaajan nimi: Akaan Huoltokeskus Oy

Opinnäytetyö 28 sivua, josta liitteitä 2 sivua
Kesäkuu 2013

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selittää perusteellisesti Akaan Huoltokeskus Oy:n perustaminen. Korjaamon perustamisen idea syntyi jo vuonna 2012, ja 2013 se näki päivänvalon. Korjaamo perustettiin vuokratiloihin Akaan Toijalaan moottoritien välittömään läheisyyteen, Osaset-varaosaliikkeen kanssa samaan kiinteistöön. Kaksi saman alan yritystä tukevat toisiaan. Y-tunnus saatiin tammikuussa 2013 ja toiminta alkoi maaliskuussa 2013 avajaisten merkeissä. Korjaamon perustajajäseniä on neljä, eikä ulkopuolista työvoimaa ole vielä palkattu.

Korjaamon perustaminen alkaa liike-ideasta. Kun idea on valmiina ja motivaatiota riittävästi, on aika alkaa tarkastella yrityksen perustamista syvemmin. Tärkein yksittäinen asia autokorjaamossa on ammattitaito. Ilman osaamista ei voi tehdä mitään. Kun ollaan varmoja osaamisesta, on seuraavaksi edessä toimitilojen hankinta. Tässä tapauksessa vuokratilat olivat järkevä ratkaisu. Vuokrattuihin tiloihin aletaan hankkimaan tarvittavaa kalustoa, jota varten tarvitaan rahaa. Rahoituksen järjestäminen on seuraava suuri työ. Kun rahoitus on kunnossa on päätettävä hankittavista työkaluista. Mitä tarvitaan, miksi ja kuinka paljon. Kaikkiin kysymyksiin vastauksia ei voi tietää heti, vaan kokemus tulee opettamaan vastaukset. Näiden suurien kysymysten väliin mahtuu vielä useita pieniä epäkohtia, jotka jokainen vaativat oman käsittelynsä. Näitä suuria ja pieniä kysymyksiä ja epäkohtia käsittelen tässä opinnäytetyössäni.

Asiasanat: korjaamo, perustaminen

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Automotive and Transport Engineering
Option of Automotive and Garage Engineering

PARJO, JUSSIPEKKA

Founding a Garage by the Brand of Autofit
Repairing, Maintenance and Spare Part Services

Name of the supervisor: Tauno Kulojärvi

Name of the customer: Akaan Huoltokeskus Oy

Bachelor's thesis 28 pages, appendices 2 pages

June 2013

The objective of this thesis was to describe the founding of Akaan Huoltokeskus Oy precisely. The idea of founding a garage was born in the year 2012 and in 2013 we finally did it. The garage was put up in a rented property in Toijala, Akaa. Property is located right next to freeway. Spare part store Osaset operates in the same property, right next door of the garage. Two companies of the same area support one another. We got the business identity code in the beginning of January 2013, but the actual operation began in March 2013. There are four members that run the business and outside labour has not yet been employed.

Founding a garage begins with a business plan. When the plan is ready and motivation is at the level that is needed it is time to examine other things related to founding a business. The most important demand of a garage is workmanship. Without workmanship you can't do anything. After you know you have the skills necessary it's time to find business premises. In this occasion it was reasonable to rent a property. Next step is to start purchasing the needed equipment, and purchasing requires money. Arranging a funding is the next big issue. When the funding is ready it's time to choose what tools to buy. What is needed, why and how many. You can't know the answer to each question right away. I believe that experience will teach the right answers. Between these big questions there are many small issues and all of these issues require time and money. I will process these big and small issues in this thesis.

Key words: garage, founding

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	YRITYS.....	7
3	AUTOKORJAAMON PERUSTAMISEN EDELLYTYKSET.....	8
3.1	Henkilökunnan tietotaito.....	8
3.1.1	Lähtökohdat.....	8
3.2	Pääoman hankinta	8
3.3	Motivaatio	9
3.4	Markkinatilanne alueella.....	9
4	LIIKETOIMINTASUUNNITELMA	11
4.1	Korjaamon kustannukset.....	11
4.1.1	Kiinteät kustannukset	11
4.1.2	Muuttuvat kustannukset	11
4.2	Korjaamon kapasiteetti	12
4.3	Tuntiveloituksen määrittäminen	12
4.4	SWOT-analyysi	13
4.4.1	Strengths (Vahvuudet)	13
4.4.2	Weaknesses (Heikkoudet).....	14
4.4.3	Opportunities (Mahdollisuudet).....	14
4.4.4	Threats (Uhat)	15
4.5	Suunnitelma	15
5	KORJAAMON TOIMINTA	16
5.1	Laitteisto	16
5.1.1	Nostimet	16
5.1.2	Diagnostiikkalaitteet	17
5.1.3	Muu laitteisto	18
5.2	Henkilökunta.....	20
5.2.1	Työjärjestelyt.....	20
5.3	Liiketilat.....	21
5.4	Henkilökunnan koulutus	22
5.5	Markkinointi	23
6	VARAOSAT	24
6.1	Varaosien hankinta	24
6.1.1	Laatukriteerit.....	24
6.2	Varaosien hinnoittelu	24
6.3	Varaosavarasto.....	25
6.4	Takuu	25

7	ASIAKASPALVELU	27
7.1	Tavoitteet	27
7.2	Asiakaspalvelun seuranta.....	27
8	POHDINTA.....	28
	LÄHTEET.....	29

1 JOHDANTO

Liikeidea, liiketilat, osaaminen, pääoma, motivaatio ja ammattiyhteisyys ovat sanoja joita tulee miettiä autokorjaamoa perustettaessa. Liikeidea on yksinkertainen: huoltaa ja korjata asiakkaiden ajoneuvoja. Kaupungissamme Akaassa on useita autokorjaamoita joiden kanssa joudumme kilpailemaan. Asioita vuosia läheltä seuranneena olen kuitenkin varma että jokaiselle korjaamolle riittää jatkossakin töitä. Tavoitteemme on kuitenkin erottua alueen muista korjaamoista paremmalla asiakaspalvelulla.

Asiakaspalvelu on tärkein yksittäinen asia autokorjaamolla ja sitä ei voi liikaa korostaa. Pyrimme siihen että kaikki asiakkaat palvelemaan niin, että he haluavat tuoda autonsa meille jatkossakin. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi on henkilökunnan oltava motivoitunut palvelemaan ja ammattiyhteyden pitää olla korkealla tasolla.

Autofit-ketju asettaa tiettyjä vaatimuksia korjaamon laadulle ja ulkoasulle. Ketjun ideana on tarjota asiakkaille varteenotettava vaihtoehto merkkiliikkeisiin verrattuna. Hinnoittelun tulee kuitenkin olla samassa linjassa muiden autokorjaamoiden kanssa. Liiketilamme ovat Akaan parhaimmistoa ja tällä hetkellä jopa liian isot. Näimme kuitenkin järkeväksi ottaa huomioon toiminnan mahdollisen laajenemisen heti korjaamon alkutaipaleella.

Alkuun lähdetään siten, että yksi mies hoitaa korjaamon pyörittämisen aina työnvastaanotosta asennukseen. Näin palkkakustannukset pystyvät alhaisina. Yrittäjän päivittäinen työmäärä saattaa tunnetusti heitellä paljonkin ja joustavuuteen on varauduttu useamman osakkaan toimesta tarpeen tullen. Muut osakkaat ovat kuitenkin leipätyössä muualla. Työmäärän lisääntyessä on tarkoitus nopeasti palkata ulkopuolinen vakituinen asentaja.

2 YRITYS

Akaan Huoltokeskus Oy perustettiin 1.1.2013 Akaan Toijalaan. Sijainti on moottoritien varressa sijaitsevassa Akaanportin yritystalossa, Toijalan ABC:n vieressä. Toiminta aloitettiin 8.3.2013 avajaisten muodossa. Avajaisissa asiakkaille tarjottiin ilmainen katsastustarkastus sekä pakokaasupäästömittaus. Perjantain ja lauantain aikana tarkastimme n. 70 ajoneuvoa.



Kuva 1: Karttanäkymä

Akaan Huoltokeskus Oy kuuluu Autofit-monimerkkikorjaamojen ketjuun. Autofit on eurooppalainen huoltokorjaamoketju, joka toimii mm. Saksassa, Sveitsissä, Ranskassa, Unkarissa ja Suomessa. Ketju on kovaa vauhtia laajenemassa myös muihin maihin. Autofit-huoltokorjaamoketjun taustaorganisaationa toimii Temot International, joka muodostuu 25 johtavasta eurooppalaisesta varaosatuuliikkeestä, joiden yhteenlaskettu liikevaihto on noin 4,0 miljardia euroa. Atoy Automotive Finland Oy on ollut Temot Internationalin osakas vuodesta 1996. Temot Internationalin kautta Autofit-korjaamoilla on myös alan johtavien varaosavalmistajien tuki. Suomessa Autofit-korjaamoja on tällä hetkellä 107.

3 AUTOKORJAAMON PERUSTAMISEN EDELLYTYKSET

3.1 Henkilökunnan tietotaito

Mielestäni tärkein edellytys korjaamoa perustettaessa on henkilökunnan osaaminen. Osaamisen kautta autot saadaan kuntoon ajallaan, joka on lopulta asiakkaalle kuitenkin tärkeintä. Alussa on tärkeää päästä laskuttamaan jokaiselta päivältä tietty tuntimäärä. Jos johonkin työhön ei ole osaamista, ei sitä tule ottaa vastaan, sillä ihmettelystä ei voida asiakasta laskuttaa. Mielummin ohjaa työn sellaiseen korjaamoon jossa tietotaitoa löytyy siltä osa-alueelta enemmän. Pienen aloittavan korjaamon haittapuoleksi voidaankin lukea se, että kaikkia tarjottuja töitä tuskin pystytään tekemään. Ajan kuluessa osaaminen kehittyy ja laajentuu ja vaativimpia töitä voidaan ottaa vastaan enemmän.

3.1.1 Lähtökohdat

Yrittäjiä korjaamossa on neljä, joista yksi päätoimisesti hoitaa kaiken toiminnan ja nostaa palkkansa yrityksestä. Itse olen päivätyössä samassa kiinteistössä toimivassa Osaset-liikkeessä ja autan korjaamolla tarpeen mukaan iltaisin ja viikonloppuisin. Osakkaiden taustat ovat sellaiset, että yksi on koulutukseltaan automekaanikko, yksi (tuleva) autoinsinööri, yksi varaosaliikkeen omistaja ja yksi kuljetusalan yrittäjä. Osaamista on siis laajalta alueelta. Ikäjakama on 23-45 vuotta. Toiminnasta vastaavalla on kokemusta korjaamotoiminnan lisäksi varaosamyynnistä. Tästä on paljon hyötyä jo siinä vaiheessa kun asiakkaalle puhutaan ensimmäistä kertaa puhelimesta. Eri ajoneuvojen varaosien saanti ja hinnoittelu on lähestulkoon ulkomuistissa. Varaosamyynnin kautta saa myös yllättävän hyvin tietoonsa eri autojen tyyppivikoja myytävien osien lukumäärien perusteella.

3.2 Pääoman hankinta

Osakeyhtiön perustamiseksi kerättiin jokaiselta osakkaalta perustamiseen vaadittavaa minimisummaa vastaava osuus. Tässä tapauksessa $2500\text{€}/4=625\text{€}$. Kun alkupääoma oli

kasassa, otettiin yhteyttä yritysrahoitusyhtiö Finnveraan, josta meille myönnettiin lähestulkoon heti tarvittava yrityslaina. Asiaa helpotti osakkaiden aikaisempi asiointi kyseisessä yhtiössä. Toimitilat ovat vuokratut joten pääomaa alettiin sijoittamaan heti tarvittavaan kalustoon.

3.3 Motivaatio

Toiminnasta vastaavien yrittäjien suhde autoiluun on enemmän kuin ammattimainen. Voidaan sanoa että kyseessä on samalla harrastus. Aika näyttää onko yhdistelmä hyvä vai huono mutta tällä hetkellä motivaatio on huipussaan. Henkilökemiat ovat kunnossa ja kaikilla on halu kehittyä henkilökohtaisesti sekä määrätietoisesti kehittää korjaamon toimintaa. Tähän oleellisena osana kuuluvat jatkokoulutukset joita järjestetään mm. Autofit-ketjun kautta. Koulutuksiin otetaan osaa ja pyritään pitämään henkilökunnan osaamistaso niin hyvällä tasolla kuin mahdollista. Ajoneuvot kehittyvät edelleen jatkuvasti ja uusia teknisiä ratkaisuja ilmenee lähes vuosittain.

Toiminnan laajentuessa on haastavaa löytää yhtä motivoituneita työntekijöitä. Uskomme kuitenkin nuorekkaan ja rennon ilmapiirimme houkuttelevan työntekijöitä jäämään palvelukseemme pitemmäksikin aikaa.

3.4 Markkinatilanne alueella

Akaan alueella toimii tällä hetkellä kymmenkunta aktiivista korjaamo. Jokaisella on oma asiakaskuntansa, osalla jo vuosien takaa. Korjaamot ovat kuitenkin lähes kaikki pieniä, yhden tai kahden miehen työpajoja, joilla ei ole edes halua laajentaa toimintaansa.

Asukkaita akaassa on tällä hetkellä noin 17000 ja luku kasvaa kovaa vauhtia. Kun otetaan huomioon, että moni käy työssä muualla kuin kotikunnassa, tarkoittaa se sitä että lähes jokaisessa perheessä on kaksi autoa. Suurten välimatkojen vuoksi autojen määrä suhteutettuna asukaslukuun on siis suurempi kuin isoissa kaupungeissa. Tämän vuoksi korjaamoita alueella tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa. Tällä hetkellä alueella ei toimi yhtäkään suurempaa korjaamo. Lähin suuri korjaamo on Konetyö Heikki Hakala

Lempäälässä. Meidän selkeä tavoitteemme on laajentaa toimintamme Akaan suurimmaksi korjaamoksi.

4 LIIKETOIMINTASUUNNITELMA

4.1 Korjaamon kustannukset

Korjaamon kustannukset jaetaan karkeasti kahteen osioon, muuttuviin ja kiinteisiin kustannuksiin. Näiden avulla määritellään korjaamon tuntihinta siten, että työveloituksella katetaan kaikki korjaamon kustannukset. Täten varaosista ja öljymyynnistä jäävä kate voidaan laskea suoraan voitoksi. Alueemme tuntihinta on kuitenkin tarkkaan määrätty ja laskelmissa tulee huomioida se, että 70€ tuntiveloitushinta ei saa missään nimessä ylittyä.

4.1.1 Kiinteät kustannukset

Kiinteisiin kustannuksiin meidän tapauksessamme lasketaan vuokra, yhden yrittäjän palkka, sähkö-, vesi- ja jätevesimaksut, ATK-kustannukset, laitteiston leasing-lyhennykset, markkinointokustannukset, työntekijöiden suojavaatetus, mattojen ja työliinojen vuokra sekä hallintokulut. Nämä kustannukset pystyvät lähestulkoon samana kuukaudesta toiseen riippumatta korjaamon toiminnasta. Aikaisempaa dokumentointia uudella yrityksellä ei ole, joten kaikki lukemat ovat suuntaa-antavia arvioita. Kuitenkin arviointi voidaan suorittaa melko tarkasti olemassaolevien laskujen ja sopimusten perusteella.

4.1.2 Muuttuvat kustannukset

Asentajien tekemä työ on myytävää tuotetta. Sen vuoksi asentajan palkka lasketaan muuttuviin kustannuksiin. Varsinaisen tuntipalkan lisäksi on huomioitava henkilösivukulut, jotka muodostuvat vakuutuksista ja eläkemaksuista. Korjaamoalan tuloslaskelmissa käytetään yleisesti kerrointa 1,7, joskin pienellä korjaamolla luku saattaa olla hieman vähemmän vakuutusmaksun ollessa pienempi verrattuna suureen korjaamoon. Suuren (yli 10 asentajan) korjaamon ongelmana voidaan pitää turhia sairaslomia. Tämä ilmiö on tunnettu kaikilla aloilla. Työntekijöiden suuri määrä vähentää työnjohdon kanssakäymistä yhden asentajan kanssa. Tästä syystä työntekijä kokee olevansa vain pieni osa yritystä ja siksi suhteellisen merkityksetön toiminnan kannalta. Pienessä yrityksessä yhdenkin työntekijän poissaolo tuntuu välittömästi muiden työtaakassa ja se huomataan varmasti. Ehkä tästä syystä pienen yrityksen

sairaslomapäiviä on vähemmän. Siitä huolimatta käytän lukua 1,7 koska aikaisempia tilastoja ei ole käytettävissä. (Tennberg, Hannu, 2011, Korjaamoliiketoiminnan opetusmateriaali)

4.2 Korjaamon kapasiteetti

Tällä hetkellä korjaamon tiloihin on asennettuna kaksi 2-pilarinostinta, joten maksimissaan työtilat ovat kahdelle asentajalle. Normaali päivittäinen työmäärä on 7,5 tuntia. Kun huomioidaan lomat ja keskimääräinen sairauslomien määrä, jää vuosittaiseksi työpäivien määräksi 220. Yhden asentajan vuosittainen kapasiteetti on siis 1650 tuntia. Yrittäjän kapasiteetti on laskettava isommaksi tässä tapauksessa. Lomia alussa ei pidetä ja 10h työpäivät ovat normaaleja. Työn vastaanotto ja paperityöt vievät yrittäjän työaika mutta lasken silti yrittäjän laskutettavaksi kapasiteetiksi saman 1650 tuntia. Käyttöastetavoitteeksi asetamme 85%. Tämä tarkoittaa n.6,4 laskutustuntia asentajaa kohden päivässä. Luku on realistinen tähänastisen toiminnan perusteella. Korjaamon toiminta-asteeksi jäisi yrittäjällä ja yhdellä asentajalla 2805 tuntia.

4.3 Tuntiveloituksen määrittäminen

Tuntihinnan määrittämiseen apuna käytetään menetelmää, jossa lasketaan pelkästään tuntiveloituksella katettavan korjaamon toimintakulut. Toimintakuluihin lasketaan kaikki kiinteät ja muuttuvat kustannukset. Ainoastaan varaosamyynti jätetään tämän laskutoimituksen ulkopuolelle. Siten varaosista saatu kate lasketaan myöhemmin suoraan korjaamon tulokseksi. Laskentamethodi on riittävän tarkka sekä yksinkertainen pienen korjaamon tuntihinnan määrittämiseen. (Tennberg, Hannu, 2011, Korjaamoliiketoiminnan opetusmateriaali)

Excel-ohjelmaan tehtyyn taulukkoon on helppo muuttaa kulurakenteita ja seurata vaikutusta lopputulokseen. Taulokossa on omat sarakkeensa esimerkiksi asentajien tuntipalkalle, työtunneille, korjaamon käyttöasteelle ja kiinteille kustannuksille. Arvoja muuttamalla taulukko laskee reaaliajassa tuntihinnan jokaisen muutoksen jälkeen. Tämä tuntihinta määräytyllä käyttöasteella riittää kattamaan korjaamon vuotuiset kulut. Jos tuntihinta jää liian korkeaksi ja sitä joudutaan laskemaan esimerkiksi alueen yleisen

tuntihinnan tasolle, voidaan sitä kompensoida varaosien hinnoittelulla ylöspäin. Näin korjaamon tulos saadaan pysymään halutulla tasolla.

Tuntihinnan määrittämisen jälkeen taulukkoon lisätään varaosamyynti. Konsultoimalla muita vastaavan kokoisia korjaamoja olen tullut siihen tulokseen että varaosamyynti on korjaamoalalla hyvin lähellä työmyynnin suuruinen. Taulukossa on mahdollista muuttaa varaosamyynnin kateprosenttia, joka vaikuttaa suuresti korjaamon tulokseen. Tarkan katteen määrittää yrittäjä, mutta varaosien hinnoittelussa asiakkaat ovat hintatietoisia. Siksi varaosien kate on rajoitettu.

4.4 SWOT-analyysi

4.4.1 Strengths (Vahvuudet)

Olemme yrittäjinä melko nuoria. Tämä aiheuttaa sekä heikkouksia että vahvuuksia. Vahvuuksiin voidaan lukea kyky ja halu oppia uutta teknisesti kehittyvässä automaailmassa. Ajoneuvojen sähköjen ja tietotekniikan lisääntyminen sopii meille paremmin kuin vanhemman polven korjaamoyrittäjille. Myös kielitaito on meillä hyvin hallussa ainakin englanninkielen osalta. Monet tekniset dokumentit ovat englanniksi ja niiden hyödyntämiseksi kielitaito on välttämätöntä. Teknisen avun hakeminen verkosta on välttämätöntä ja meiltä se onnistuu luontevasti, sillä tietotekniikka on ollut osa koko elämäämme.

Toivomme nuoren ja innokkaan ulkoasumme vaikuttavan myös asiakkaiden mielipiteisiin positiivisesti. On yleisesti tiedossa ajoneuvojen monimutkaistuminen viime vuosikymmenen aikana. Toivonkin että asiakkaat näkevät asian niin, että nuoret yrittäjät voisivat olla tässä tapauksessa varteenotettavampi vaihtoehto kuin vanhemman sukupolven korjaamoyrittäjät.

Vahvuudeksi pitää lukea myös varaosaliikkeen sijainti samassa kiinteistössä. Käytössämme on melko laaja varasto varaosia ja voimme satunnaisesti ottaa töitä heti työn alle, eikä osia tarvitse lähteä hakemaan kaukaa.

4.4.2 Weaknesses (Heikkoudet)

Nuoren ikämme vuoksi kokemus tehtyinä työtunteina on vähäinen. Kokemusta ei voi liikaa arvostaa, sen olemme jo tähän mennessä oppineet. Emme kuitenkaan pelkää kysyä apua jos tilanne niin vaatii.

Alkupääomamme on hyvin rajallinen. Siksi kaikkia mahdollisia työkaluja ei voitu hankkia heti. Työkalukustannukset tulevat olemaan osa kuukausittaisia menoja vielä pitkän aikaa kun työkaluja hankitaan töiden tuomien vaatimusten mukaan.

Pieni työntekijämäärä on jo tässä vaiheessa opettanut sen, että ruuhkautuminen tapahtuu pelottavan helposti. Riittää että tontille ilmestyy yksi tai kaksi autoa joissa vika on vaikeasti diagnosoitavissa. Niiden tekeminen kesken päivän ei onnistu, vaan niitä on työstettävä iltaisin. Tällä hetkellä kalenterissamme on noin viikon jono eikä se siitä saisi kasvaa paljoa. Monen viikon jonotusaika saattaa karistaa tietyt asiakkaat muualle.

4.4.3 Opportunities (Mahdollisuudet)

Akaan kaupunki on tällä hetkellä kasvamassa nopeaa tahtia. Asukasluvun kasvaessa autokanta suurenee ja korjaamotoiminta lisääntyy. Liiketilamme on tällä hetkellä riittävän suuri kolmen asentajan palkkaamiseksi. Tähän mittakaavaan pyrimme laajenemaan mahdollisimman pian.

Sijaintimme on erinomainen, Toijalan ABC:n välittömässä läheisyydessä moottoritien varressa. On siis mahdollista saada töitä ohikulkijoilta tai jopa muista kaupungeista. Halvempi tuntiveloitus saattaisi houkutella asiakkaita jopa Tampereelta tai Hämeenlinnasta.

Tulevaisuudessa katsastustoiminta tulee mahdolliseksi korjaamoilla. Tätä asiaa olemme miettineet, joskaan emme vielä suuresti ole asiaan perehtyneet. Tämä on kuitenkin syytä pitää mielessä.

4.4.4 Threats (Uhat)

Liiketiloissamme on toiminut aikaisemmin korjaamoja, mutta mikään ei ole menestynyt. Uskomme kuitenkin tämän taustalla olleen ammattitaidon puutteen joko hinnoittelussa tai asiakaspalvelussa.

4.5 Suunnitelma

Tavoitteemme on kasvaa Akaan suurimmaksi korjaamoksi. Autofit-ketjun asettamat vaatimukset työn laadusta toimivat hyvänä ohjenuorana tulevaisuutta varten. Työn on oltava niin laadukasta, että sille voidaan antaa takuu. Koska takuu koskee myös varaosia, pidämme huolen siitä että käytössämme ovat aina parhaat mahdolliset tarvikeosat. Asiakkaan vaatimuksesta voidaan työt suorittaa myös alkuperäisvaraosia käyttäen.

Autofitissä palvelun korkea laatu ja asiointiin vaivattomuus on kunnia-asia. Tästä huolehtii koulutettu ja ammattitaitoinen henkilökunta, joka on erikoistunut kaikkiin automerkkeihin. Autofit huoltaa ja korjaa kaikenikäiset autot merkistä riippumatta, ja uusien autojen valmistajan antama takuu säilyy. Autofit antaa myös omalle työlleen ja käyttämilleen alkuperäisvaraosille takuun. (<http://www.autofit.fi/fi/?ID=1379> 3.4.2013)

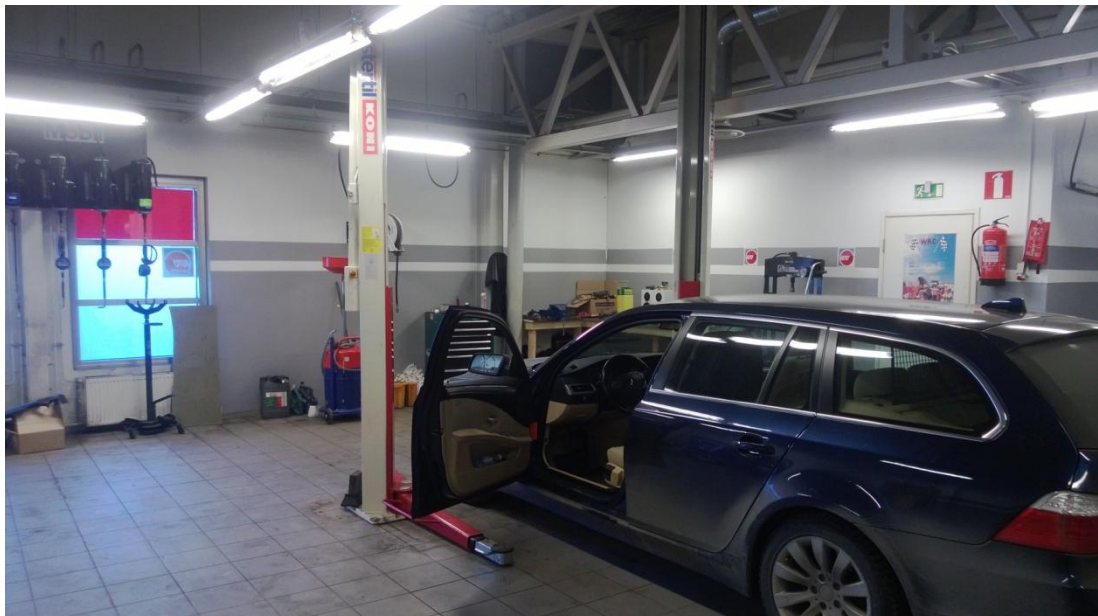
5 KORJAAMON TOIMINTA

5.1 Laitteisto

5.1.1 Nostimet

Korjaamo ei voi toimia ilman kattavaa laitteistoa. Alkuperäisen ollessa rajallinen päädyimme hankkimaan osan laitteista käytettyinä. Atoy-Automotiven edustajan välityksellä saimme ostettua Kuopiolaiselta, suurempiin tiloihin muuttavalta Autofit-yrittäjältä laadukasta käytettyä kalustoa.

Tärkeimpänä yksittäisenä laitteena voidaan pitää autonosturia. Ensitöiksemme tilasimme uuden Stertil Koni-merkkisen 2-pilarinostimen. Nostimen toimitti tukkuliike Autofit-brändin takana, eli Atoy-Automotive Oy. Nostimesta tehtiin leasing-sopimus. Toinen 2-pilarinostin hankittiin käytettynä kustannusten pienentämiseksi. Uudelle nostimelle tilattiin asennuspalvelu, käytetty nostin pystytettiin omin voimin. Asennuksen jälkeen nostimille tilattiin katsastus, jonka jälkeen ne olivat valmiina käyttöön.



Kuva 2: Stertil Koni 2-pilarinostin



Kuva 3: Käytetty 2-pilarinostin

5.1.2 Diagnostiikkalaitteet

Diagnostiikkatyökaluiksi valitsimme Bosch-merkkiset laitteet, jotka ostettiin uutena. Järjestelmätesterinä toimii Bosch KTS 540, jolla ajoneuvojen diagnoosi- ja ohjelmointitoimenpiteet onnistuvat erittäin kattavasti. Testeriä käytetään kannettavalle tietokoneelle asennetulla ESI[tronic]-ohjelmalla. Bluetooth Standard Class 1-tiedonsiirtoyhteys on erittäin vakaa ja mahdollistaa langattoman operoinnin jopa 100m säteellä. Langaton yhteys helpottaa laitteen käyttöä huomattavasti.



Kuva 4: Bosch KTS 540

Pakaasuanalysaattoriksi hankimme Bosch BEA350-yhdistelmämittarin, jolla onnistuu sekä bensiini- että dieselkäyttöisten ajoneuvojen pakokaasumittaus. Laitteessa on myös valmius Suomen määräysten mukaiseen OBD-testaukseen. Käyttö on nopeaa ja toistaiseksi laite on toiminut erinomaisesti.



Kuva 5: Bosch BEA350 yhdistelmämittari

5.1.3 Muu laitteisto

Edellämainittujen laitteiden lisäksi hankittiin muita korjaamolle välttämättömiä työkaluja. Kompressori, jarrudynamometri, hitsauskone, prässi sekä ilmastointihuoltolaite ostettiin käytettynä Kuopiolaiselta Autofit-korjaamolta. Korjaamon toiminta yhditettiin saman katon alle useasta eri toimipisteestä, siksi laitteita jäi ylimääräiseksi.

Kaikki laitteet ovat osoittautuneet hyvin toimiviksi lukuunottamatta jarrudynamometriä, jota ei ole ehditty vielä asentamaan. Tulevaisuudessa on tarkoitus hankkia 4-pilarinostin, johon dynamometri tullaan integroimaan.



Kuva 6: Ruuvikompressori ja hydrauliprässi



Kuva 7: MIG-hitsauslaite ja ilmastointihuoltolaite



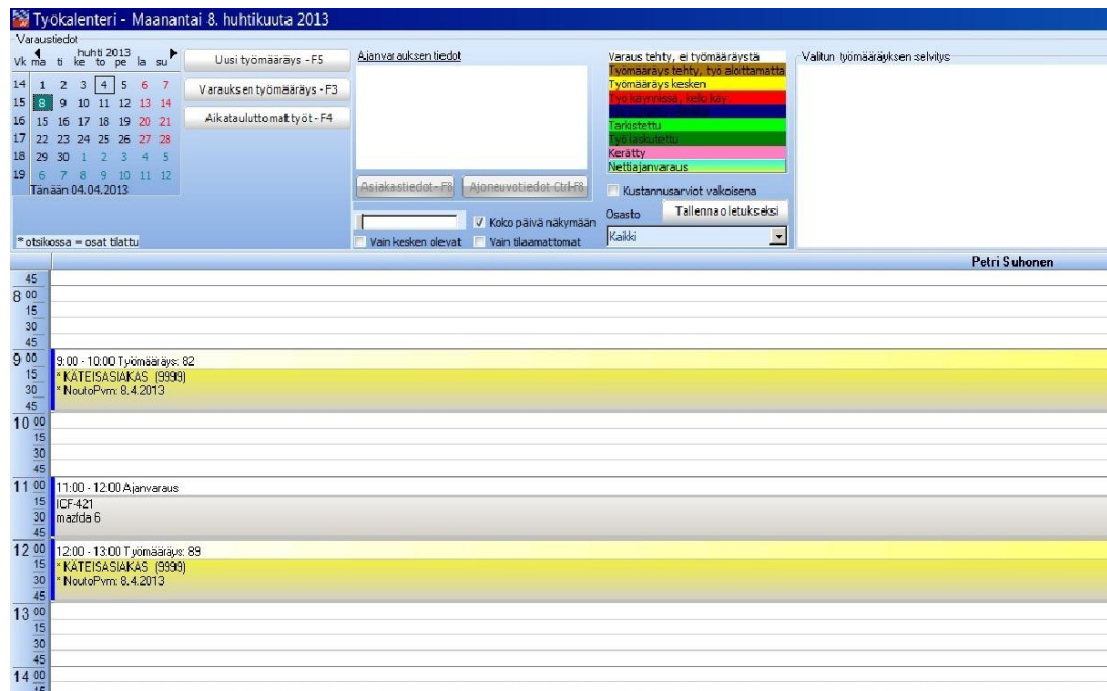
Kuva 8: Asentamaton jarrudynamometri

5.2 Henkilökunta

Tällä hetkellä korjaamolla toimii yksi vakituinen työntekijä, joka hoitaa samalla töiden vastaanoton. Allekirjoittanut työskentelee korjaamolla satunnaisesti iltaisin ja joka lauantai. 8.4.2013 saamme työharjoittelijan Valkeakosken ammattiopistosta vahvistamaan henkilökuntaamme. Kuukauden toiminnan jälkeen työmäärä on kasvanut jo niin suureksi, että 12h tunnin työpäivät ovat yleisiä. Lisähenkilöstön palkkaaminen on edessä lähitulevaisuudessa.

5.2.1 Työjärjestelyt

Käytössämme on varaosa- ja korjaamotoimintaan erikoistunut ohjelmisto Autofutur. Autofuturin kautta hoidetaan kaikki ajanvarauksesta myyntiin ja laskutukseen. Työkaleriin merkitään ajanvaraukset, jotka voidaan suoraan kalenterista siirtää uudeksi työmääräimeksi. Ohjelmaan ajettiin valmiiksi viereisen Osaset-varaosaliikkeen hinnastot lähes kaikilta Suomen varaosatukkureilta, joten osien hinnoittelu asiakkaille onnistuu helposti. Varaosat tilataan ns. online-tilauksena varaosaliikkeeltä ja osat saapuvat seuraavana aamuna korjaamon ovelle. Varsinaista kanssakäymistä varaosaliikkeen kanssa ei siis tarvitse suorittaa.



Kuva 9: Autofutur työkaleri

5.3 Liiketilat

Liiketilat sijaitsevat Akaan Toijalassa Akaanportin yritystalossa. Samassa rakennuksessa toimintaa harjoittaa mm. Würth Oy, Ajo Motorsport sekä Osaset Akaan autotarvike Oy. Toiminta on siis painottunut tekniikan alalle.

Liikehuoneistomme on $300m^2$ laajuinen. Tilaa on kolmelle nosturille ja yhdelle lattiapaikalle. Lisäksi omana tilanaan on työnvastaanotto ja odotustilat. Hallista on suora kulku asentajien sosiaalitiloihin. Toimintaa on käytännössä mahdollista harjoittaa kolmen asentajan voimin. Halliin on vain yksi nosto-ovi, joka aiheuttaa tiettyjä rajoiteta. Jokaiselle nosturipaikalle pääsee kuitenkin ajamaan ilman muiden töiden keskeytystä. Koko rakennuksessa käytetään lattiamateriaalina laattaa, joka soveltuu ylläpitävän hyvin myös korjaamotoimintaan. Kovia iskuja se ei kestä, mutta puhtaanapito on helppoa.



Kuva 10: Akaanportin yritystalo



Kuva 11: Töiden vastaanotto- ja odotustilat

5.4 Henkilökunnan koulutus

Autofit-ketju mahdollistaa laajan perehdyttävän kouluttautumisen vuosittain. Muun muassa Bosch järjestää vuosittain eri koulutuksia, joihin ilmoittautuminen suoritetaan ketjun kautta. Tarkoituksenamme on hyödyntää koulutuksia mahdollisimman paljon, sillä kouluttautuminen on välttämätöntä kehittyvässä automaailmassa.

Oma-aloitteinen kouluttautuminen on myös tärkeä osa korjaamotoimintaa. Lukemalla alan teknisiä tiedotteita säännöllisesti edesauttaa omaa toimintaansa huomattavasti.

Uusien autojen niinsanotut tyyppiviat on hyvä tuntea etukäteen. Tyyppivikaisen auton tullessa korjaamolle diagnoosiin kuluva aika saattaa näin pienentyä merkittävästi. Internet muutenkin tarjoaa nykyisin hyvin kattavan tietopaketin eri automerkeistä jos tietoa osaa hakea oikeista paikoista. Eri merkkeihin perehtyneiltä keskustelufoorumeilta saattaa ajoittain löytyä hyödyllistä tietoa. Selatessa foorumeita on kuitenkin hyvä pitää mielessä, että kirjoittajat eivät useinkaan ole autoalan ammattilaisia ja kommentteihin tulee suhtautua varauksella.

5.5 Markkinointi

Markkinointi on avainasemassa yrityksellä, jolla on halua laajentaa toimintaansa. Pienellä paikkakunnalla sama kulkee nopeasti ihmiseltä toiselle, ja hyvällä toiminnalla saadaan varmasti aikaiseksi pieni asiakaskunta. Laajemman asiakaskunnan hankkiminen vaatii kuitenkin markkinointia.

Tähän mennessä olemme mainostaneet paikallislehdessä viikottain. Ennen avajaisia Akaan seutuun laitettiin puolen sivun kokoinen mainos josta ilmeni kaikki avajaispäivien tarjoukset. Mainontaa voidaan pitää onnistuneena, sillä kahden päivän aikana ajoneuvoja kävi kuntotarkastuksessa noin 70 kappaletta.

Tällä hetkellä neuvottelemme eri radioasemien kanssa mahdollisista viikottaisista mainoksista. Autofit-ketju mainostaa radioissa aktiivisesti, ja siitä on meille myös hyötyä. Olemme kuitenkin halukkaita saamaan nimeimme kuuluviin myös yksittäisenä korjaamona. Edullinen sijaintimme moottoritien varressa ja suuria kaupunkoja halvempi hintataso mahdollistavat asiakkaiden tavoittelun myös Tampereelta ja Hämeenlinnasta. Suunnitelmissa on myös yhteistyö ainakin yhden Taksi-yrittäjän kanssa. Taksi on hyvä keino saada liikkuva mainos ympäri Pirkanmaata.

6 VARAOSAT

6.1 Varaosien hankinta

Kaikki varaosat hankille Osaset Akaan autotarvikkeen kautta. Käytössä on laaja otanta suomen varaosatukkureista: Atoy Automotive Oy, Kaha Oy AB, Koivunen Oy ja Startax ovat neljä käytetyintä. Lisäksi toisinaan on välttämätöntä käyttää alkuperäisiä varaosia tarviketukkuhankinnan puuttuessa tai asiakkaan pyynnöstä. Alkuperäisiä varaosia hankitaan eniten VV-auto Oy:ltä sekä Tampereen eri merkkiliikkeistä tarpeen mukaan. Kaikki tarviketukkuhankinnat saadaan aina seuraavana aamuna. Lisäksi varaosaliikkeen jakeluauto käy Tampereella 2-3 kertaa viikossa, joten hätätapauksissa puuttuvia osia saadaan jopa samana päivänä hyvinkin nopeasti. Tämä ominaisuus on havaittu erittäin tärkeäksi, sillä yllättäviä tilanteita tulee eteen lähes joka päivä, kun autoa purettaessa vikoja löytyy enemmän kuin mihin oltiin varauduttu.

6.1.1 Laatuksiteerit

Jokaisella tukkuliikkeellä on samoille varaosille eri toimittajia. Esimerkkinä Atoy Automotiven alustanosista huippumerkki TRW ja budjetille sopivampi SIDEM. Pyrimme käyttämään aina huippulaatuisia osia, mutta halvemmat vaihtoehdot ovat osoittautuneet myös niin laadukkaiksi että niille voidaan myöntää takuu. Yleisesti saksalaisvalmisteisia varaosia pidetään laadukkaimpina. Näin voidaan hyvinkin olettaa, sillä useista TRW:n toimittamista varaosista on hiottu alkuperäiset varaosanumerot ja logot pois. Tuotteet ovat siis osittain samoja kuin alkuperäisvaraosat.

6.2 Varaosien hinnoittelu

Tukkuliike määrittää varaosalle ohjevähittäishinnan. Korjaamon vastuulla on määritellä ulosmyyntihinta siten, että varaosasta jää riittävä kate. Hinnoittelua vaikeuttaa suuresti suuret varaosaketjut, jotka pystyvät myymään varaosia erittäin halvalla. Suuret ostomäärät mahdollistavat halvat sisäänostohinnat. Jos korjaamolla myytävä varaosa on selvästi kalliimpi kuin suuren varaosaketjun hinnastossa vastaava osa, on se pystyttävä perustelemaan asiakkaalle.

6.3 Varaosavarasto

Yleensä korjaamolla on järkevä pitää pientä perusvarastoa yleisimmistä kulutus- ja huolto-osista. Autonvalmistajilla on usein esimerkiksi samanlaisia öljynsuodattimia eri automalleissa, joten suurta varastoa ei välttämättä tarvita jos asiakaskunta on hyvin tiedossa. Kuitenkin variaatioita on niin monia, että yleiskorjaamon on mahdotonta pitää varastossa kaikkea tarvittavaa. Tukkureiden nopeat toimitukset antavat onneksi liikkumavaraa. Varaosat saadaan seuraavaksi aamuksi ovelle.

Korjaamon vieressä toimiva Osaset-varaosaliike mahdollistaa sen, että korjaamolla ei tarvita varaosavarastoa laisinkaan. Varaosat tilataan sähköisesti varaosaliikkeestä ja ne ovat aamulla ovella. Keskellä päivää tarvittavat osat löytyvät usein varaosaliikkeen varastosta.

6.4 Takuu

Takuun myöntäminen on Suomessa vapaaehtoista, eikä siis suinkaan pakollista. Markkinoinnin kannalta on kuitenkin oleellista että sekä työlle että asennetuille varaosille myönnetään takuu. Korjaamolla takuu on 1 vuosi asennuspäivästä yleisen linjan mukaisesti. Varaosat ovat nykyään laadukkaita ja niiden rikkoitumisesta aiheutuneita takuukäsittelyjä on vähän. On kuitenkin erittäin tärkeää hoitaa vähätkin takuukäsittelyt mahdollisimman joustavasti ja nopeasti, jos virhe on korjaamom asennustyössä ta varaosassa.

Ellei työtilauksessa muuta sovita, antaa korjaamo työstään takuun, joka on voimassa työn valmistuspäivästä lukien kuusi kuukautta tai 15.000 kilometriä riippuen siitä, kumpi mainituista rajoista ensin saavutetaan. Korjaamon takuu koskee myös korjaamon käyttämän alihankkijan työtä, tämän asentamia varaosia tai käyttämiä materiaaleja. Korjaamo sitoutuu takuun voimassaoloaikana omalla kustannuksellaan korjaamaan työssään, asentamissaan varaosissa tai käyttämässään materiaaleissa ilmenevät virheet. Korjaamo ei ole vastuussa, jos se saattaa todennäköiseksi, että virhe johtuu asiakkaan syyksi laskettavasta seikasta, tapaturmasta tai ulkopuolisen aiheuttamasta vauriosta, taikka siitä, että asiakas on laiminlyönyt ajoneuvon asianmukaisen hoidon. Korjaamon takuu ei koske säätöjä eikä työn kohteen normaalia kulumista.

Korjaamon takuu ei koske asiakkaan tuomia varaosia niiden asennusta lukuunottamatta eikä väliaikaista korjausta tai korjausta, joka tehdään asiakkaan vaatimuksesta hyvää korjaustapaa noudattamatta. Takuuehdoilla ei rajoiteta asiakkaalle lain mukaan kuuluvaa oikeutta vedota korjauksessa olevaan virheeseen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Moottoriajoneuvojen korjausehdot 1.1.2007, Takuu)

7 ASIAKASPALVELU

7.1 Tavoitteet

Korjaamon tavoitteena on kasvattaa asiakaskunta suureksi. Ilman hyvää asiakaspalvelua se ei ole mahdollista. Nykyään kiireiset ihmiset arvostavat korjaamon joustavuutta joten iltatöitä ei kannata pelätä. Myös viikonloppuisin on syytä harkita työntekoa, jos se asiakkaalle olisi välttämätöntä. Joustavuudella luodaan side asiakkaaseen, ja luultavasti saman asiakkaan auto saapuu huoltoon toistamiseenkin. Hyvälle pohjalle luotu asiakassuhde kestää parhaimmillaan vuosikausia.

7.2 Asiakaspalvelun seuranta

Asiakkaiden tyytyväisyyden seurantaan on olemassa monia menetelmiä. Voidaan järjestää erilaisia kyselyitä joko korjaamolla, kirjeitse tai tekstiviesteillä. Suuret merkkikorjaamot käyttävät näitä menetelmiä säännöllisesti. Suuret kyselyt ovat ainakin korjaamon alkutaipaleella tarpeettomia, mutta jatkossa niiden käyttöä kannattaa vakavasti harkita asiakaskunnan laajenemisen mukaan. Pienellä paikkakunnalla asiakkaan tyytyväisyys näkyy ja kuuluu selkeästi. Varsinkin aloittavasta korjaamosta puhutaan paljon, vertaillaan hintatasoa ja asentajien osaamista. Asiakaspalvelun seurannan pitäisi siis olla suhteellisen helppoa.

8 POHDINTA

Korjaamon perustaminen on kokonaisuutena erittäin työläs prosessi. Vaaditaan aikaa, rahaa, sitoutumista ja ammattitaitoa. Mitään edellämaituista meillä ei ollut käytössämme ainakaan liikaa, mutta korjaamo saatiin jaloilleen ja toimimaan. Projektista saatua oppimäärää ja kokemusta ei voi rahassa mitata, ja olen erittäin tyytyväinen lopputulokseen, vaikka korjaamo ei kauaa ole toiminnassa ollutkaan. Uskon vakaasti yrityksen menestyvän Akaan korjaamomarkkinoilla. Jokainen päivä tuo tullessaan uutta ja henkilöstö kehittyy jatkuvasti. Liikevoittoja on tuskin odotettavissa vuosiin. Erilaiset kalustopäivitykset ovat kalliita ja asiakaskunnan vakiinnuttaminen vie aikaa. Yleensä pitkäjänteisyys ja hyvä työ kuitenkin palkitaan. Toivottavasti tässäkin tapauksessa.

LÄHTEET

Atoy automotive c/o, <http://www.autofit.fi/fi/?ID=1519> , luettu 6.4.2013

Atoy automotive c/o, <http://www.autofit.fi/fi/?ID=1530> , luettu 6.4.2013

Atoy automotive c/o, <http://www.autofit.fi/fi/?ID=1379> , luettu 6.4.2013

Tennberg, Hannu 2011. Korjaamoliiketoiminta-kurssin opetusmateriaali. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/sopimusehdot/vakiosopimusehdot/moottoriajoneuvojen-korjausehdot> , luettu 10.6.2013