



Jere Juusola

Huoltomyyjän perehdytysopas

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinöörityö

10.2.2022

Tiivistelmä

Tekijä:	Jere Juusola
Otsikko:	Huoltomyyjän perehdytysopas
Sivumäärä:	18 sivua + 1 liite
Aika:	10.2.2022
Tutkinto:	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine:	Ajoneuvosuunnittelu
Ohjaajat:	Tuotepäällikkö Toni Taponen, Autokeskus Oy Lehtori Juho Vallivaara Metropolia AMK

Insinööriyön tarkoituksena oli laatia perehdytysopas Autokeskus Oy:ssä aloittaville uusille sekä jo yrityksessä työskenteleville Call Centerin huoltomyyjille.

Insinööriyötä varten perehdyttiin työnopastuksesta sekä perehdytyksestä kertovaan materiaaliin. Materiaalin lisäksi osalle yrityksessä jo työskenteleville huoltomyyjille pidettiin haastattelu. Haastattelussa selvitettiin, mikä heidän perehdytyksessään onnistui ja missä olisi kehitettävää. Haastatteluiden perusteella selvisi perehdytysoppaan tarpeellisuus.

Perehdytystä ja työnopastusta käsittelevän teorian sekä haastatteluiden pohjalta laadittiin perehdytysopas, joka toteutettiin PowerPointillä. Perehdytysopasta voidaan hyödyntää uusien sekä jo talossa olevien työntekijöiden perehdyttämiseen.

Avainsanat: Huoltomyyjä, autokorjaamo, työnopastus

Abstract

Author: Jere Juusola
Title: Orientation guide for Service Advisor
Number of Pages: 18 pages + 1 appendix
Date: 10 February 2022

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Automotive Engineering
Professional Major: Automotive Design Engineering
Supervisors: Toni Taponen, Product Manager, Autokeskus Oy
Juho Vallivaara, Senior Lecturer, Metropolia University of Applied Sciences

The purpose of the thesis was to make an orientation guide for the recruited and existing employees working for Autokeskus Oy.

In order to write this thesis, the writer of the thesis got acquainted with the following material: work guidance and material regarding orientation. In addition, some of the service advisors working in the service sales unit of the company were interviewed. The service advisors interviewed were asked what had been successful in their orientation and which parts required further development. The interviews carried out revealed the need for an orientation guide.

Based on the theory of orientation and work guidance, as well as the interviews carried out, an orientation guide was established. The orientation guide was implemented using PowerPoint. The orientation guide can be used to orientate and teach employees and employees already working for the company.

Keywords: Service advisor, Car repair shop, Working instruction

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Huoltomyyjän työ Autokeskus Oy:ssä	3
3	Perehdytyksen ja työnopastuksen tarkoitus ja lainsäädäntö	5
3.1	Perehdytyksen ja työnopastuksen tarkoitus	5
3.2	Perehdytykseen liittyvä lainsäädäntö	8
4	Hyvä perehdytys ja työnopastus	9
5	Perehdytysopas	12
5.1	Perehdytysoppaan suunnittelu	12
5.2	Perehdytysoppaan sisältö	13
5.3	Perehdytysoppaan toteutus	14
6	Yhteenveto	15
6.1	Perehdytysoppaan onnistumisen arviointi	15
6.2	Perehdytysoppaan laatimisen haasteet	15
	Lähteet	17

Liitteet

Liite 1: Perehdytysopas (vain työn tilaajan käyttöön)

1 Johdanto

Insinööriyön tarkoituksena on luoda uusi sähköinen perehdytysopas käytössä oleviin autonvalmistajien järjestelmiin sekä yrityksen omiin järjestelmiin.

Perehdytysopasta on tarkoitus käyttää yritykseen tulevien uusien Call Centerin (myöhemmin CC) huoltomyyjien perehdyttämiseen sekä jo talossa olevien kouluttamiseen uusiin järjestelmiin.

Tämän insinööriyön tavoitteena on kehittää huoltomyyjien perehdytystä sekä yhtenäistää perehdytysprosessia. Perehdytysoppaan avulla varmistetaan myös kaikille laadukas, yhdenmukainen ja kattava perehdytysprosessi.

Valmistuttuaan perehdytysopas helpottaa myös perehdyttäjän työtä, sillä kaikki tarvittava informaatio löytyy yhdestä oppaasta. Uusien työntekijöiden on tarvittaessa helppo tarkistaa opittuja asioita oppaasta perehdytyksen jälkeenkin. Näin ollen perehdytysopas toimii työskentelyn tukena myös perehdytysjakson jälkeen. Sähköistä perehdytysopasta on myös helppo päivittää, kun järjestelmiin tulee muutoksia tai ilmenee jokin muu tarve oppaan päivittämiseksi.

Insinööriyössä laadittava perehdytysopas on luovutettu vain työn tilaajan käyttöön.

Insinööriyön tilaajana on Autokeskus Oy. Yrityksellä ei tällä hetkellä ole CC:ssä toimiville huoltomyyjille yhteneväistä perehdytysopasta. CC on Autokeskus Oy:n keskitetty huollon ajanvarauspalvelu. CC:ssä työskentely tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse ja sähköpostitse.

Autokeskus Oy on suomalainen Aro-yhtymään kuuluva autokauppaketju. Autokeskuksella on seitsemän eri toimipistettä eri puolilla Suomea. Autokeskus Oy myy uutena kahdeksan eri valmistajan ja huoltaa yhdeksän eri valmistajan ajoneuvoja. Yrityksen liikevaihto oli 312 000 000 € vuonna 2020. Työntekijöitä yrityksellä oli 460 vuonna 2020. (Autokeskus Oy.)

Perehdytysoppaan laadinnan aikana haastateltiin huoltomyyjä heidän perehdytyksestään ja selvitettiin, mikä oli toimivaa ja missä olisi kehitettävää. Haastatteluiden lisäksi tutustuttiin perehdytysoppaista kertovaan materiaaliin.

2 Huoltomyyjän työ Autokeskus Oy:ssä

Autokeskus on perustettu vuonna 1934 (Autokeskuksen historia 2020). Autokeskuksella on seitsemän eri toimipistettä, joissa huolletaan yhteensä yhdeksän eri valmistajan ajoneuvoja. Autokeskuksessa huollettavia merkkejä ovat BMW, Skoda, Kia, Nissan, Ford, Citroën, Peugeot sekä Toyota. Autokeskuksen edustamien merkkien myyntialueella on yli 300 000 autoa. (Autokeskus pähkinänkuoressa 2021.)

Autokeskuksella on keskitetty huollon ajanvarauspalvelu, jota kutsutaan CC:ksi. CC:n kautta kulkee suuri osa huollon ajanvaraukseen ja huoltoon yleisesti liittyvistä kontakteista. CC:ssä työskennellään huolto- ja varaosapalveluiden myynnin sekä huoltopalveluiden ajanvarauksen tehtävissä. CC:ssä asiakaskontaktit hoidetaan pääsääntöisesti puhelimitse sekä sähköpostitse.

CC:ssä työskenneltäessä tarvitaan hyvää paineensietokykyä, sillä työpäivät saattavat olla hyvinkin kiireisiä. CC:ssä tarvitaan hyviä tietoteknisiä taitoja, sillä käytössä on useita eri järjestelmiä. Vaadittavien järjestelmien määrä kasvaa, sitä mukaa kun huoltomyyjä saa uusia automerkkejä vastuulleen. Osattavien järjestelmien määrä kasvaa kymmeniin, kun hoidettavana ovat kaikki Autokeskuksen automerkkien huolto- ja varaosapalveluiden myynnit sekä huollon ajanvaraukset.

Huoltomyyjän pääasiallinen tehtävä on huoltoaikojen varaaminen. Huollon ajanvaraamisen prosessi alkaa asiakkaan yhteydenotosta puhelimitse tai sähköpostitse. Suurin osa kontaktoinneista tapahtuu asiakkaan puolelta. Huoltomyyjä on usein ensimmäinen kontakti yrityksen ja asiakkaan välillä, joten asiakkaalle tulisi saada luotua ammattimainen ja luotettava kuva yrityksestä ja yrityksen toiminnasta.

Huollon ajanvaraamisen ensimmäinen vaihe on asiakkaan tarpeiden kartoitus. Asiakkaalta pitäisi osata kysyä huoltoon liittyviä kysymyksiä, koska välillä käy ilmi sellaisia tarpeita, joista he eivät itsekkään olleet tietoisia. Tarpeiden kartoituksen jälkeen sovitaan asiakkaan kanssa huoltoaika ja mahdollisen

huollon aikaisen liikkumisen tarpeet. Asiakaskontaktin jälkeen alkaa varsinainen työ. Huoltomyyjän täytyy ensin selvittää, kuinka kauan huollossa tehtävät työt vievät aikaa. Huollon kesto on tärkeässä roolissa, jotta päivän työt saadaan aikataulutettua mahdollisimman tehokkaasti. Seuraavana selvitetään varaosatarpeet sekä -saatavuudet ja tilataan osat. Varaosien saatavuuksia täytyy katsoa omista sekä ajoneuvon valmistajien järjestelmistä. Viimeisenä tarkistetaan, kohdistuuko ajoneuvoon valmistajan takaisinkutsukampanjoita. Takaisinkutsukampanjat ovat valmistajan havainnoimien vikojen tai puutteiden korjauksia. (Takaisinkutsut 2021.)

Toinen pääasiallinen tehtävä on laskea asiakkaille tarjouksia. Prosessi on samankaltainen kuin ajanvaraaminenkin. Kartoitetaan asiakkaan tarpeet, selvitetään varaosien saatavuus ja selvitetään valmiiksi aikataulu työn suorittamiselle. Ensimmäisen vaiheen jälkeen kontaktoidaan asiakasta sovitulla tavalla ja kerrotaan edellä selvitettyt asiat. Varaus tehdään loppuun yllä kuvatulla tavalla, jos asiakas hyväksyy tarjouksen.

3 Perehdytyksen ja työnopastuksen tarkoitus ja lainsäädäntö

Perehdyttämällä ja työnopastuksella on eri merkitykset. Perehdyttämiseen liittyviin toimenpiteisiin kuuluvat asiat, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työnantajansa ja tämän tavat. Perehdytykseen kuuluu myös työhön liittyvien odotusten sekä ihmisten tunteminen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Opastukseen kuuluvat asiat, jotka liittyvät työn tekemiseen, esimerkiksi tieto siitä, mistä osista työt koostuvat ja minkälaista osaamista nämä vaativat (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

3.1 Perehdytyksen ja työnopastuksen tarkoitus

Perehdytyksen tarkoituksena on antaa työntekijälle tarvittava tieto ja riittävä opastus työturvallisuuteen, työvälineisiin, työpaikan toimintaan sekä omiin työtehtäviin. Perehdyttämisen aikana täytyisi käydä läpi myös työsuhteeseen liittyviä asioita. Työntekijän pitäisi saada tietoa työajoista, koeajasta, palkasta sekä työterveyshuollosta. (Perehdytys.)

Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys auttaa omaksumaan työssä vaadittavat asiat nopeammin. Perehdyttämisen avulla voidaan välttää onnettomuudet, virheet ja tapaturmat. Kunnollisen perehdytyksen avulla voidaan vähentää nuorten stressiä ja auttaa heitä pääsemään mukaan työyhteisöön. (Työntekijän perehdyttäminen ja opastus.) Mielestäni edellä mainitut kohdat ei rajoitu vain nuoriin henkilöihin, vaan perehdyttämisen avulla voidaan vähentää myös vanhempien työntekijöiden onnettomuusriskiä sekä helpottaa heitä pääsemään mukaan työyhteisöön.

Jos kyseessä on uusi työ, työtehtävien muuttuminen tai uusien laitteiden tai koneiden käyttöönotto tai jos havaitaan puutteita laadussa tai virheitä toiminnassa, on tarpeellista järjestää työnopastusta (Mäntynen & Penttinen 2009: 5).

Viiden askeleen menetelmä on työnopastukseen ja suunnitteluun kehitelty menetelmä. Nimensä mukaisesti menetelmä pitää sisällään viisi porrasta, jotka ovat opastustilanteen aloittaminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen. (Mäntynen & Penttinen 2009: 6.)

Tiivistettynä ensimmäisellä askeleella selvitetään työntekijän tiedot ja taidot sekä asetetaan tavoitteet. Toisella askeleella kerrotaan, miksi asiat tehdään tietyllä tavalla, ja näytetään työntekijälle tehtävä työ. Kolmannella askeleella pyydetään työntekijää kertomaan tehtävä työ, annetaan yksinkertaiset säännöt ja tämän jälkeen pyydetään häntä kertaamaan näitä ajatuksissaan. Neljännellä askeleella harjoitellaan taitoa. Työntekijä pääsee itse kokeilemaan ja saa kokeilusta palautteen. Viimeisellä portaalla varmistetaan, että opitut asiat on ymmärretty ja tämän jälkeen päästään työskentelemään yksin ja saadaan työstä palaute. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Kuvassa 1 on esitetty perehdyttämisen viisi askelta kokonaisuudessaan.

Perehdyttämisen viisi askelta



Kuva 1. Perehdyttämisen viisi askelta. (Käsitteet ja perehdyttämisen vaiheet 2013)

3.2 Perehdytykseen liittyvä lainsäädäntö

Työturvallisuuslakiin on kirjoitettu perehdytyksen vaatimuksista.

Työturvallisuuslain mukaan työntekijä on perehdytettävä työhön, työpaikan olosuhteisiin sekä työmenetelmiin. Työntekijä on perehdytettävä työssä käytettäviin välineisiin sekä niiden turvalliseen ja oikeaan käyttöön.

(Työturvallisuuslaki 2002: 4 §)

Työsopimuslakiin on kirjattu, mitä työnantajan selvityksen pitäisi sisältää.

Selvitys täytyy antaa, jos asioita ei ole kirjattu työsopimukseen. Selvityksessä pitäisi olla selkeästi merkittynä työnantajan sekä työntekijän koti- tai liikepaikka, työsuhteen alkamisaika, määräaikaisen sopimuksen päättymispäivä, koeajan kesto, työntekopaikka tai selvitys missä työskennellään, työtehtävät, sovellettava työehtosopimus, palkan määräytymisperuste sekä palkanmaksukausi, työaika, vuosiloman määräytyminen, irtisanomisaika tai irtisanomisajan määräytymisen peruste. Viimeisenä määritellään yli kuukauden kestävä ulkomaan työn kesto ja valuutta, jossa palkka maksetaan, rahalliset korvaukset ja luontoisedut sekä työntekijän kotiuttamisen ehdot.

(Työsopimuslaki 2001: 4 §)

4 Hyvä perehdytys ja työnopastus

Perehdytys ja työnopastus aloitetaan hyvällä suunnittelulla ja organisoimalla. Esihenkilön tehtäviin kuuluu määrätä perehdytyksen tavoitteet ja perehdytyksen kesto. Esihenkilö voi myös jakaa vastuun perehdyttämisestä toisen henkilön kanssa. (Perehdyttäminen - Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu 2019: 6.)

Perehdytyksen ja työnopastuksen suunnittelussa pitäisi huomioida monia asioita, jotta prosessista saataisiin mahdollisimman sujuvaa ja tehokasta. Organisaation perehdyttäjän tehtäviin kuuluu antaa perehdytettävälle selkeitä ja ymmärrettäviä ohjeita, kuinka työtehtävistä suoriutuu hyvin, sekä opastaa työpaikan käytäntöihin. Perehdyttäjän pitäisi opettaa perehdytettävälle, kuinka käytetään hyvin ja turvallisesti erilaisia työssä tarvittavia menetelmiä. Perehdytettävää tulisi kannustaa itsenäiseen ongelmanratkaisuun. Viimeisimpänä pitäisi miettiä, kuinka palaute annetaan, ja palautteen pitäisi olla mahdollisimman rakentavaa. Perehdyttämisen ja työnopastuksen pohja on hyvällä mallilla, kun nämä asiat otetaan huomioon. (Perehdytys.)

Perehdytys ja työnopastus tulisi toteuttaa aina valmiin suunnitelman mukaan, jotta kaikki tarpeelliset asiat tulisi käytyä läpi. Esihenkilön ja perehdyttäjän on helppo seurata prosessin etenemistä, jos prosessi suoritetaan suunnitelman mukaan ja merkitään muistiin, mitä on tehty. Kuvassa 2 on esitetty esimerkkinä Työturvallisuuskeskuksen perehdytyssuunnitelma.

Perehdytysuunnitelma

Perehdytettävä:		Työ alkaa:		
Esimies:		Aiempi koulutus:		
Yleiset asiat	Arvioitu ajantarve	Erityisesti huomioon otettavat asiat	Perehdyttäjä	Aikataulu
1. Yrityksen esittely		- toiminta-ajatus - omistajat ja asiakkaat - organisaatio ja henkilöt		
2. Työsopimus		- työaika, lomat, palkka - koeaika - luottamusmiehet		
3. Toimintatavat yrityksessä		- mitä henkilöltä odotetaan - ulkoinen olemus, käytös - valtiolovelvollisuus		
4. Sosiaalittilat, tupakka- ja taukotilat, työvaatteet		- sijainti, pelisäännöt		
5. Toiminta hätätilanteissa		- ensiapu, hälytykset, poistuminen		
6. Työterveydenhuolto		- sairauspoissaolot, tapaturmat		
7. Työsuojeluorganisaatio		- työsuojelupäällikkö - työsuojeluvaltuutetut - työsuojelutoimikunta - parannusehdotusten käsittely		
8. Muut palvelut		- harrastus- ja virkistysmahdollisuudet - puhelimen ja ATK:n käyttö		
9.				
Työtehtäviin liittyvät asiat				
10. Tutustuminen työympäristöön		- esimiehet, työtoverit - työtilat, varastotilat		
11. Työpalkan liikennesäännöt				
12. Jätehuolto, siisteys				
13. Omat tehtävät ja vastualueet		- laadulliset tavoitteet		
14. Työvälineet		- käyttöohjeet, riskit, huolto		
15. Henkilökohtaiset suojaimet		- käyttö, hoito, huolto		
16. Työasennot				
17. Elpyminen				
18. Turvallisuusohjeet ja -määräykset				
19. Kurssit		Ajokortti, tultyökortti, työturvallisuuskortti yms.		
20.				
Perehdytys hyväksytty: (pvm)		Esimiehen allekirjoitus	Työntekijän allekirjoitus	
Huomautukset:				

Työturvallisuuskeskus

Kuva 2. Perehdytysuunnitelma. (Perehdytysuunnitelma Työturvallisuuskeskus 2010)

Perehdyttämis- ja työnopastusprosessin aikana tuloksia tulisi seurata. Prosessin lopuksi esihenkilö, perehdyttäjän ja perehdytettävän tulisi käydä perehdyttämisen aikana seurattuja tuloksia ja arviointeja läpi palautekeskustelussa. Palautekeskustelussa arvioidaan koko prosessin onnistuminen ja mietitään, onko asetetut tavoitteet saavutettu. Jos esihenkilön, perehdyttäjän tai perehdytettävän mielestä jokin asia on jäänyt puutteelliseksi, tulee asia korjata sekä muuttaa perehdyttämis- ja työnopastussuunnitelmaa asiaan kuuluvalla tavalla. Tulosten seuranta ja läpikäynti mahdollistaa perehdytysprosessin arvioimisen. Arviointien ja palautekeskusteluiden avulla epäkohtiin on helpompi puuttua. (Perehdyttäminen - Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu: 9.)

5 Perehdytysopas

5.1 Perehdytysoppaan suunnittelu

Perehdytysoppaan suunnittelu aloitettiin keskustelemalla yrityksen kanssa, minkälaiselle työlle olisi tarvetta. Haastattelujen jälkeen päädyttiin aiheeseen, jossa luodaan perehdytysopas CC:n huoltomyyjälle.

Aiheenvalinnan jälkeen täytyi miettiä, kuinka aihe rajataan ja minkälainen perehdytysoppaasta tehdään. Tätä varten pidettiin kokous esihenkilön sekä perehdyttäjän kanssa. Kokouksen aikana mietittiin useita eri vaihtoehtoja aiheen rajaamiseen sekä päätettiin perehdytysoppaan toteuttamistapa. Perehdytysopas päätettiin tehdä henkilölle, joka ei ole koskaan käyttänyt mitään tässä työssä tarvittavia järjestelmiä. Perehdytysopas oli tarkoituksenmukaista rajata näin, sillä lähtötason määrittely oli tällöin helpoin tehdä.

Lopuksi päätettiin, mistä järjestelmistä perehdytysopas tehdään. Päätöksen tukena toimivat huoltomyyjille pidetyt haastattelut.

Haastattelut järjestettiin neljän huoltomyyjän kanssa Teams-kokouksena. Haastattelu oli avoin, ja siinä käytettiin hyödyksi kahta kysymystä. Kysymykset olivat:

- Mikä perehdytyksessä oli toimivaa?
- Mitä perehdytyksessä olisi kehitettävää?

Haastattelun aikana kirjoitettiin muistiin huoltomyyjien kertomia asioita. Huoltomyyjät olivat kaikki yhtä mieltä perehdyttäjän ammattitaidosta. Heidän mielestään hän osasi asiat erinomaisesti ja hänestä sai ammattimaisen vaikutelman. Perehdyttäjä opetti asiat useampaan kertaan, jos tilanne niin vaati.

Haastattelun aikana huoltomyyjät kertoivat myös kehitysehdotuksia. Heidän mielestään järjestelmiä on todella paljon ja näiden omaksumiseen ja

muistamiseen ei riitä yhden kerran opetus. Tämä vastaa myös omaa kokemustani huoltomyyjänä. 75 % huoltomyyjistä mainitsi haastattelun aikana perehdytysoppaan tarpeen. Heidän mielestään olisi ollut hyvä, jos kaikkien tarvittavien järjestelmien perusteet ja käyttöohjeet olisivat olleet yhdessä paikassa. Näin pääsisi kertaamaan opittua asiaa omassa tahdissaan ja tarvittaessa työtehtävien aikana.

Huoltomyyjien kanssa keskusteltiin myös perehdytysoppaan sisällöstä. Heidän mielestään siellä voisi olla kaikki yleinen ohjeistus muistakin usein tarvittavista asioista. Esimerkkeinä he mainitsivat tuntityöveloitukset, katsastusten tilaamisen ja harvemmin käytettävät työkoodit.

Haastatteluiden pohjalta perehdytysopasta päätettiin laajentaa pelkästä järjestelmäpohjaisesta ohjeistuksesta. Suunnittelussa otettiin huomioon myös kaikki yleishyödyllinen informaatio, jonka olisi hyvä olla helposti löydettävissä. Näiden haastatteluiden, esihenkilön ja perehdyttäjän kanssa käytyjen keskusteluiden perusteella perehdytysoppaan raamit olivat selvillä.

Suunnittelun yhteydessä olen tutustunut perehdytyksestä kertovaan materiaaliin. Perehdytysmateriaalista on poimittu erilaisia vinkkejä perehdytysoppaan suunnitteluun. Insinööriyöraporttia sekä perehdytysopasta on tehty rinnakkain, jotta ne tukisivat toisiaan.

5.2 Perehdytysoppaan sisältö

Perehdytysoppaan sisällöksi päädyttiin lopulta rajaamaan kaikkien Autokeskus Oy:ssä huollettavien ajoneuvojen valmistajien järjestelmät. Näihin järjestelmiin kuuluvat kaikki, mistä huoltomyyjä voi joutua tietoa etsimään. Monilla merkeillä töiden ohjeajat, varaosat, takaisinkutsut ja esimerkiksi huolenpitosopimuksien voimassaolot katsotaan eri paikoista.

Näiden lisäksi perehdytysoppaaseen laitettiin Autokeskus Oy:n omien järjestelmien käyttöohjeet. Perehdytysoppaasta löytyy myös tietoa

työaikaseurannasta ja sen kirjaamisesta. Kuvassa 3 on sisällysluettelo siltä osin, kuin sen voi julkaista.

Sisällysluettelo

-
- [Automaster](#)
 - [BMW / Mini](#)
 - [Skoda](#)
 - [Nissan](#)
 - [Ford](#)
 - [KIA](#)
 - [Peugeot / Citroen](#)
 - [Websales](#)
 - [Tuulilasin vaihdot](#)
 - [Biilan tilaukset](#)
 - [Rengassäilö/Työkoodit](#)
 - [Vauriotarkastuksen ajanvaraus](#)
 - [IF Valokuvatarkastus](#)
 - [Huoltotyövaiheet](#)
 - [Tuntiveloitukset](#)
 - [Katsastus](#)
 - [Ajoneuvojen pesut](#)
 - [Varaosien haku](#)
 - [Ford-huollon hinnasto](#)
 - [Ford-huollon hinnasto](#)
 - [Ohje integraation luomiseen](#)
 - [Soittotyökalun käyttöohje](#)
 - [PSA HPS](#)
 - [Skoda HPS](#)
 - [Työajanseuranta](#)



Kuva 3. Perehdytysoppaan sisällysluettelo

5.3 Perehdytysoppaan toteutus

Perehdytysopas toteutettiin PowerPointilla. Työ voidaan jakaa eteenpäin joko PowerPoint- tai PDF-tiedostona.

Perehdytysoppaan rakentamisessa käytettiin hyväksi insinööriyön tekemisen aikana opittuja hyvän perehdytysoppaan teoriaa. Perehdytysoppaan etenemisen aikana pidimme säännöllisesti kokouksia esihenkilön sekä perehdyttäjän kanssa. Kokouksissa seurattiin työn edistymistä sekä tarkasteltiin perehdytysopasta, jotta siitä tulisi tarkoituksenmukainen ja käytännöllinen. Perehdytysoppaan perustana toimi osaltaan huoltomyyjien haastattelut heidän perehdytyksestään. Heidän kommenttejaan ja toiveitaan otettiin huomioon perehdytysoppaan laatimisen aikana. Perehdytysopas oli valmistuttuaan uusien huoltomyyjien kokeiltavana.

6 Yhteenveto

Insinööriyössä pyrittiin luomaan toimiva perehdytysopas Autokeskus Oy:ssä työskenteleville CC:n huoltomyyjille. Insinööriyön pohjalta valmistunutta perehdytysopasta hyödynnetään tulevien uusien huoltomyyjien perehdytyksessä. Perehdytysopasta voi päivittää helposti, joten sitä on yksinkertaista muokata tulevaisuuden tarpeita varten. Insinööriyön aikana opin, kuinka luodaan kattava ja selkeä perehdytysopas sekä kuinka tärkeää itse perehdytys ja työnopastus on.

6.1 Perehdytysoppaan onnistumisen arviointi

Esihenkilö sekä perehdyttäjät kävivät perehdytysoppaan läpi sen valmistuttua. Heidän mielestään opas oli kattava, selkeä ja tarkoituksenmukainen. Perehdytysoppaan valmistuttua sinne lisättiin vielä muutamia asioita, joiden koettiin olevan tärkeitä, mutta näitä asioita ei ollut tullut esille aikaisemmin.

Perehdytysopas pääsi heti valmistuttuaan uusien huoltomyyjien arvioitavaksi, sillä he käyttivät sitä heidän perehdytysjaksollaan. Heiltä ei tullut negatiivisia kommentteja ollenkaan. He pystyivät suoriutumaan työtehtävistään perehdytysoppaan ja perehdyttäjän avulla. Heidän mielestään perehdytysopas on käytännöllinen, koska siihen voi palata aina opetetun asian jälkeen uudelleen ja kerrata asioita rauhassa.

Mielestäni perehdytysopas vastasi siihen tarpeeseen, joka tilaajalla oli ja saavutin ne tavoitteet, jotka alussa yhdessä määriteltiin.

6.2 Perehdytysoppaan laatimisen haasteet

Perehdytysoppaan suunnittelun haasteet alkoivat käytännössä heti, kun aihe oli sovittu tilaajan kanssa. Isoimpana haasteena pidin aiheen rajaamista, sillä oppaasta olisi hyvin saanut tehtyä 1000-sivuisen. Lopulta aihe saatiin rajattua käytännölliseksi.

Perehdytysoppaan laadinnan aikana suurimmaksi ongelmaksi nousi lähtötasossa pysyminen. Perehdytysoppaan täytyi olla laadittu niin, että käyttäjän lähtötaso on nolla. Luetutin opasta muutamaan otteeseen työkaverillani. Hänen mielestään joissain kohdin olin oikonut mutkia. Mielestäni joissain kohdin tuntui vaikealta laatia opasta henkilölle, joka ei ole järjestelmiä koskaan käyttänyt. Järjestelmien käyttö on itselläni huoltomyyjänä jo niin automatisoitua, että väkisinkin tuli tilanteita, joissa mutkia tuli oikaistua turhan suoraviivaisesti.

Kolmantena haasteena oli yrittää pitää perehdytysopas kattavana mutta tarpeeksi tiiviinä. Perehdytysoppaasta ei ollut tarkoitus tulla satojen sivujen mittaista. Laatimisen aikana jouduin ottamaan useita näyttökuvia ja merkitä näihin mistä pitäisi asioita klikkailla. Muutamissa kohdissa jouduin näitä tekemään useamman kerran uudestaan, jotta sain ne tiivistettyä samalle sivulle selittävien tekstien kanssa.

Lähteet

Ahokas, Laura & Mäkeläinen, Jukka. 2013. Käsitteet ja perehdyttämisen vaiheet. Verkkoaineisto. Työturvallisuuskeskus.

<https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua>. Luettu 25.1.2022.

Autokeskuksen historia. 2020. Verkkoaineisto. Autokeskus Oy.

<<https://liikkeessa.autokeskus.fi/autokeskuksen-historia>>. Luettu 25.1.2022.

Autokeskus Oy. Verkkoaineisto. Autokeskus Oy.

<<https://autokeskus.fi/autokeskus-oy/>>. Luettu 12.1.2022.

Autokeskus pähkinänkuoressa. 2021. Verkkoaineisto. Autokeskus Oy.

<<https://liikkeessa.autokeskus.fi/autokeskuksen-historia>>. Luettu 25.1.2022.

Elise Nyyssönen. 2016. Tervetuloa duuniin! – Opas nuoren perehdyttämiseen. E-kirja. Theseus-tietokanta.

Käsitteet ja perehdyttämisen vaiheet. 2013. Verkkoaineisto.

Työturvallisuuskeskus.

<https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua>. Luettu 31.1.2022.

Mäntynen Jukka & Penttinen Aulikki. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa tyosuojelua. Työturvallisuuskeskus. 2. Painos. Painojussit Oy.

Perehdyttäminen - Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu. 2019.

Verkkoaineisto. Tampereen kaupunki.

<https://www.oaj.fi/contentassets/05840ee0512649149b9de01078d5a6ba/tampere_perehdyttaminen.pdf>. Luettu 31.1.2022.

Perehdytys. Verkkoaineisto. Tehy.

<<https://www.tehy.fi/fi/tyoelamaopas/tyosuhteen-alkaminen/perehdytys>>. Luettu 25.1.2022.

Perehdytys. Verkkoaineisto. Työelämään.fi.

<<https://tyoelamaan.fi/tyosuhde/perehdytys/>>. Luettu 31.1.2022.

Perehdytysuunnitelma. Verkkoaineisto. Työturvallisuuskeskus.

<<https://ttk.fi/files/3289/Perehdytysuunnitelma.pdf>>. Luettu 31.1.2022.

Takaisinkutsut. Verkkoaineisto. Traficom.

<<https://www.traficom.fi/fi/liikenne/tieliikenne/takaisinkutsut>>. Luettu 27.1.2022.

Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Verkkoaineisto. Työturvallisuuskeskus.

<https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus>.

Työsopimuslaki. 2001. 26.1.2001/55.

<<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>>.

Työturvallisuuslaki. 2002. 23.8.2002/738.

<<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>>.

Perehdytysopas