

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja työkonetekniikka

Tutkintotyö

Juuso Huoviala

**KORJAAMON TOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN
PARANTAMINEN**

Työn ohjaaja
Työn teettäjä
Valkeakoski 2006

Yliopettaja Erkki Nuutio
Länsiauto Oy Hämeenlinna, Jarmo Aallonen

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka

Auto- ja työkonetekniikka

Huoviala, Juuso

Korjaamon toiminnan kehittäminen ja asiakastyytyväisyyden parantaminen

Tutkintotyö

47 sivua + 16 liitesivua

Työn ohjaaja

Yliopettaja Erkki Nuutio

Työn teettäjä

Länsiauto Oy Hämeenlinna, Jälkimarkkinointipäällikkö Jarmo Aallonen

Huhtikuu 2006

Hakusanat

Asiakastyytyväisyys, korjaamo, huolto, palvelun laatu

TIIVISTELMÄ

Asiakas on jokaiselle yritykselle tärkein henkilö ja koko toiminnan tarkoitus.

Asiakastyytyväisyyden merkitys kasvaa koko ajan kaikissa yrityksissä. Autojen jälkimarkkinoinnissa toimivat prosessit ovat hyvän asiakastyytyväisyyden perusta.

Palvelun laadun on oltava riittävän hyvää.

Tässä tutkintotyössä kehitettiin huoltokorjaamon ydinprosesseja. Asiakkaiden tyytyväisyyttä korjaamon toimintaan haluttiin myös lisätä. Kohdeyritys oli Hämeenlinnan Länsiauton huoltokorjaamo, joka huoltaa kaikkiaan kahdeksaa automerkkiä. Korjaamolla työskentelee 4 työnjohtajaa, noin 20 asentajaa ja 6 varaosamyyjää.

Parannuskeinoja etsittiin asiakastyytyväisyystutkimuksista, työntekijän näkökulmasta ja aihetta koskevasta teoriaosuudesta. Teoriaosuus käsittelee palvelun laatua, asiakastyytyväisyyttä ja huollon ydinprosesseja.

Parannettavaa löydettiin huollon päivittäisiin työskentelytapoihin. Työn kaikkiin parannusehdotuksiin ei ollut mahdollista heti löytää yksityiskohtaista ratkaisua. Niihin on syytä palata myöhemmin uudistettaessa korjaamon toimintaa. Selkeät parannusehdotukset löydettiin muun muassa varaosien toimitukseen asentajille, puhelinajanvaraukseen, parkkipaikkojen määrään ja aamun sekä illan kiireeseen vastaanotossa.

TAMPERE POLYTECHNIC

Automobile and Transport Engineering

Automobile and Industrial Vehicle Engineering

Huoviala, Juuso

Improving functionality and customer satisfaction in garage operations

Engineering Thesis

47 Pages, 16 appendices

Thesis Supervisor

Erkki Nuutio

Commissioning Company

Länsiauto Oy Hämeenlinna, Jarmo Aallonen

April 2006

Keywords

customer satisfaction, garage, service, service quality

ABSTRACT

Customer is the most important subject of every company. Fluent main operational processes form the base of customer satisfaction. Quality of service operation is a key factor in achieving customer satisfaction.

The aim of this thesis was improvement of abilities ability and customer satisfaction in garage operations.

Improvements were searched on customer satisfaction questionnaires, garage employee's points of view and knowledge in literature. The theory part of the thesis studies service quality, customer satisfaction and main working processes of service.

The firm that is studied is Länsiauto Oy, whose service center is in Hämeenlinna. It services eight makes of cars. The service center has about 30 employees.

According to the results of this thesis there are several improvements possible in working processes. Proposals for improvement are presented about appointments by telephone, parking places, spare parts delivery and relieving morning and evening rush periods.

ALKUSANAT

Tutkintotyön tekemisen aloitin syksyllä 2005. Ennen sitä olin kuitenkin työskennellyt Länsiautossa huoltoneuvojana jo kahtena edellisenä kesänä. Näinä aikoina sain paljon arvokasta tietoa huollon toiminnasta ja työtavoista tätä työtä varten.

Työn tekeminen oli mielenkiintoista ja antoi hyvän mahdollisuuden soveltaa käytännössä syksyllä käymiäni kursseja, korjaamotekniikasta, asiakaspalvelusta ja myyntityöstä.

Kiitokset haluan osoittaa kaikille teille, jotka olette auttaneet minua tämän tutkintotyön teossa, erityisesti:

Jarmo Aallonen, Länsiauton jälkimarkkinointipäällikkö

Erkki Nuutio, työn ohjaaja.

Kiitokset kuuluvat myös koko Länsiauton henkilökunnalle, erityisen mukavasta ja rennosta työilmapiiristä. Lisäksi haluan kiittää kotiväkeä ja Sannaa tietenkin.

Valkeakoskella 7. huhtikuuta 2006.

Juuso Huoviala

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

ALKUSANAT

SISÄLLYSLUETTELO	5
1 JOHDANTO.....	6
2 LÄNSIAUTO-KONSERNI.....	7
3 TEORIAA.....	11
3.1 Palvelun laatu	11
3.2 Asiakastyytyväisyys	16
3.3 Huollon ydinprosessit.....	20
4 ASIAKASTYTYVÄISYYSTUTKIMUKSET LÄNSIAUTOSSA	24
5 HUOLLON YDINPROSESSIT LÄNSIAUTOSSA	26
5.1 Ajanvaraus	26
5.2 Valmistelevat työt.....	29
5.3 Vastaanotto ja työmääräys.....	32
5.4 Korjaustöiden-/huoltotöiden suoritus	36
5.5 Laadunvalvonta	39
5.6 Auton luovutus ja laskutus	40
5.7 Jälkiseuranta	43
6 YHTEENVETO	45
LÄHDELUETTELO	47
LIITTEET	
1 Asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomake	
2 Citroenin asiakastyytyväisyystutkimus	
3 Mercedes-Benzin asiakastyytyväisyystutkimus	

1 JOHDANTO

Työn tarkoituksena on kehittää Hämeenlinnan Länsiauton korjaamon toimintaa. Samalla pyritään parantamaan myös asiakastytyväisyyttä. Korjaamon toimintaa tarkastellaan seitsemän huollon ydinprosessin pohjalta. Asiaa on tarkoitua lähestyä kolmelta eri kannalta: teoriaosuuden näkökulmasta, huollon työntekijän kannalta sekä eri automerkkien maahantuojien tekemien asiakastytyväisyystutkimusten pohjalta.

Teoriaosuus käsittelee palvelun laatua, asiakastytyväisyyden käsitteitä ja huollon ydinprosesseja. Huollon työntekijän kannalta toimintaa tarkastellaan pääasiassa huoltoneuvojan näkökulmasta. Maahantuojien tekemiä asiakastytyväisyystutkimuksia tehdään useimmiten kuukausittain ja niistä pystyy tarkastelemaan asiakastytyväisyyttä ja huollon onnistumista päivittäisessä työssä. Tutkimusten hyvä puoli on myös siinä, että niistä näkee koko maan korjaamoiden tulokset ja omien suoritusten vertailu muihin on helppoa.

Työn rakenne on sellainen, että jokaista ydinprosessia tarkastellaan erikseen. Alussa kerrotaan lähinnä, miten kyseinen prosessi hoidetaan tällä hetkellä Länsiautossa. Seuraavassa kohdassa kerrotaan havaituista ongelmista tai puutteista. Lopuksi ehdotetaan toimenpiteitä näiden ongelmakohtien ratkaisemiseksi.

Työn tavoite on asiakastytyväisyyden parantaminen asiakastytyväisyystutkimuksissa, mutta ennen kaikkea käytännössä. Korjaamon toiminnan kehittämisessä tavoite on toiminnan varmuuden lisääminen sekä toimintatapojen yhdenmukaistaminen ja helpottaminen. Tavoite on myös vähentää huollon epäonnistumisia asiakkaan näkökulmasta.

2 LÄNSIAUTO-KONSERNI

Länsiauto Oy ja Auto-Jalonen Oy muodostavat yhdessä Länsiauto-konsernin. Auto-Jalonen Oy on perustettu vuonna 1978 ja Länsiauto Oy vuotta myöhemmin. Konserniin kuuluu seitsemän täyden palvelun autotaloa, jotka myyvät ja huoltavat yhteensä kymmentä automerkkiä. Konsernin palveluksessa oli vuonna 2005 yhteensä 330 henkilöä. Uusia autoja myytiin samaisena vuonna noin 5000 kappaletta ja käytettyjä noin 7600 kappaletta. Konsernin liikevaihto vuonna 2005 oli noin 216 miljoonaa euroa. /5./

Länsiauto-konsernin autotaloista viisi sijaitsee pääkaupunkiseudulla: Espoon Olarissa, Espoon Niittykummussa, Helsingin Herttoniemessä, Vantaan Varistossa ja Kirkkonummella. Muut kaksi toimipistettä ovat Lahdessa ja Hämeenlinnassa. Länsiauton edustamat merkit ovat BMW, Chevrolet, Citroen, Honda, Mercedes-Benz, Mini, Nissan, Opel, Saab ja Toyota. Eri autotalot eivät kuitenkaan edusta jokaista kymmentä merkkiä, vaan edustukset vaihtelevat Kirkkonummen yhdestä automerkistä Hämeenlinnan kahdeksaan automerkkiin. /5./

Yhtiön tavoite tiivistyy seuraavaan neljään ydinajatuksen: ammattimaista autokauppaa asiakkaan parhaaksi, kannattavan kasvun jatkuminen, uusien palvelujen ja toimintatapojen luominen ja asiakastyytyväisyyden edelleen kehittäminen. /4./

Länsiauto Oy Hämeenlinna

Länsiauto Oy:n Hämeenlinnan toimipiste sijaitsee Kaurialan kaupunginosassa. Samalla alueella toimii myös useita muita auto- ja rengasalan liikkeitä. Länsiauto on nykyisin kahdella tontilla Eino Leinin kadun molemmin puolin. Alkuperäisessä Länsiauton rakennuksessa sijaitsee uusien autojen myynti, huolto ja varaosien myynti (kuva 1). Samalla tontilla on myös pienempi rakennus, jossa tällä hetkellä on uusien ja käytettyjen autojen varustelu ja korjaus. Tien toisella puolella vain noin vuoden Länsiauton käytössä olleessa rakennuksessa on vaihtoautojen myynti ja korikorjaamo (kuva 2).



Kuva 1 Länsiauton päärakennus



Kuva 2 Vaihtoautomyymä ja korikorjaamo

Uusien autojen myyjiä liikkeessä on seitsemän ja käytettyjen autojen myyjiä kolme. Autoliikkeen edustamia merkkejä on kahdeksan: BMW, Chevrolet, Citroen, Honda, Mercedes-Benz, Mini, Opel ja Saab. Automyynti on jaettu merkeittäin eri osastoihin ja jokaisella automyyjällä on omat automerkkinsä, joihin hän on erikoistunut (kuva 3). LänsiAuto on alueensa markkinajohtaja ja selvästi monipuolisin täyden palvelun autotalo Hämeenlinnan seudulla.

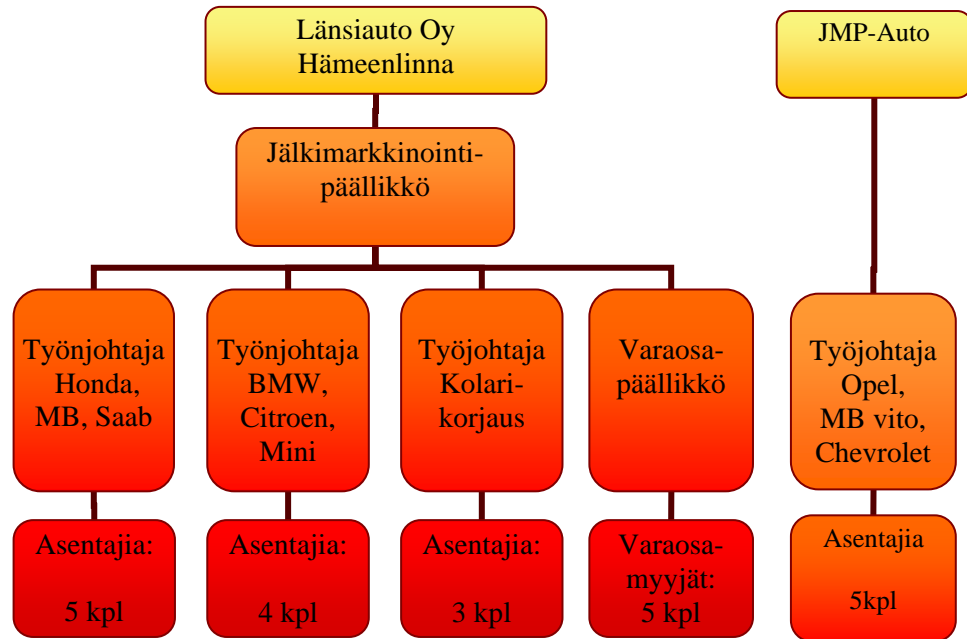
Työntekijöitä on tällä hetkellä vähän yli 40 ja vuonna 2004 liikevaihto oli noin 33 miljoonaa euroa. Autoja myytiin samaisena vuonna noin 1800 kappaletta. Yrityksellä on autoalan virallinen laatusertifikaatti ja AKL-ympäristöohjelmäsertifikaatti.

/4./



Kuva 3 Automyynnin BMW-osasto

Huollossa työskentelee kolme työnjohtajaa, joilla jokaisella on oma vastuualueensa. Yksi työnjohtaja hoitaa 4–5 asentajan kanssa Honda-, Mercedes-Benz- ja Saab-henkilöautojen huollon. Toinen työnjohtaja vastaa Citroen- ja BMW-autojen huolloista neljän asentajan voimin. Kolmas työnjohtaja vastaa kaikkien merkkien osalta peltikorjauksista yhdessä kolmen asentajan kanssa. Lisäksi samalla vastaanottotiskillä toimii myös omana yrityksenään JMP-auto, joka taas hoitaa Opel-henkilö- ja pakettiautojen huollot sekä Mercedes-Benzin pienempien pakettiautojen huollot. JMP-autolla on tällä hetkellä töissä 5 asentajaa ja yksi työnjohtaja. Huollon organisaatiokaavio on esitetty kuvassa 4. Opel-huolto toimii täysin samoin kuin Länsiauton muukin huolto ja asiakkaille ei näy mitään eroja kahdesta eri yrityksestä.



Kuva 4 Länsiauton jälkimarkkinoinnin organisaatiokaavio

Varsinainen mekaaninen korjaamo toimii kahdessa hallissa, niin että pienemmässä hallissa on vain 4–5 BMW- ja Citroen-asentajaa. Loput mukaan lukien JMP-auton henkilökunta ovat isommassa hallissa. Lähellä toimii myös kolmen asentajan varustelijoiden korjaamo, joilla ei varsinaista työnjohtajaa ole lainkaan. Työt näille asentajille tulevat lähes poikkeuksetta automyyjien kautta.

3 TEORIAA

3.1 Palvelun laatu

Laatu muodostuu yleisesti siitä, miten hyvin tuote eli tavara tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia. Toisin sanoen laatu on sitä, miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet toteutuvat. Laatua tulisi siis tarkastella aina asiakkaan näkökulmasta, sillä asiakas on laadun tulkitsija ja vain asiakas voi kertoa sen, onko tuote odotusten mukainen. /1, s. 118./

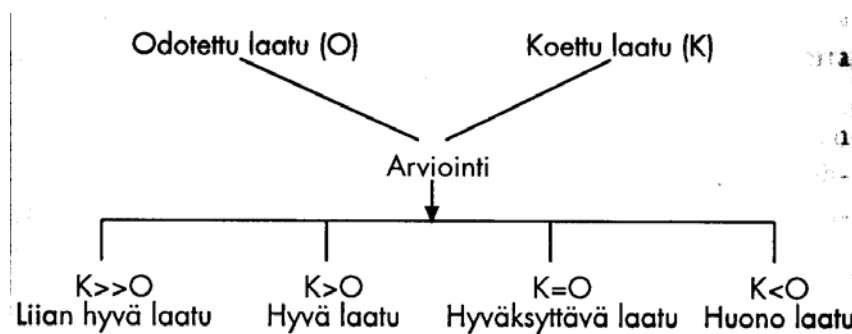
Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu varsinaisesta lopullisesta tuotteesta ja palveluprosessin sujumisesta. Näitä kahta laadun osatekijää sanotaan tekniseksi eli lopputuloslaaduksi ja toiminnalliseksi eli prosessilaaduksi. Monesti prosessilaatu saattaa muodostua asiakkaalle jopa palvelun lopputulosta tärkeämmäksi. Siten henkilökunnan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on keskeistä asiakaspalvelutilanteessa hyvän laadun muodostumisessa. /1, s. 118./

Laadun kolmas osatekijä on asiakkaan mielikuva yrityksestä, eli imago. Imago toimii laadun kokemisen suodattimena. Tekninen ja varsinkin toiminnallinen laatu nähdään tämän suodattimen läpi. Hyvä imago voi auttaa yritystä selviytymään pienistä satunnaisista ja joskus isommistakin virheistä niin, että asiakas kokee palvelun laadun silti tyydyttäväksi. Huono imago puolestaan vahvistaa asiakkaan huonoja kokemuksia entisestään. /1, s. 118, 119./

Asiakkaan odotukset /1, s. 119–123./

Harkitessaan jonkin palvelun valintaa asiakkaalle syntyy odotuksia siitä, millaista palvelu on. Odotukset koskevat palvelun kaikkia kohtia, kuten lopputulosta, palveluprosessin laatua, hintaa ja palveluympäristöä. Odotukset ovat ennakoivia silloin, kun asiakas valitsee jotain palvelua ensimmäistä kertaa. Kokemuksen myötä odotukset muuttuvat ohjeellisiksi. Aikaisempi tyytyväisyyttä tuottanut palvelu saa asiakkaan jatkossa odottamaan tasoltaan vähintään samanlaista palvelua.

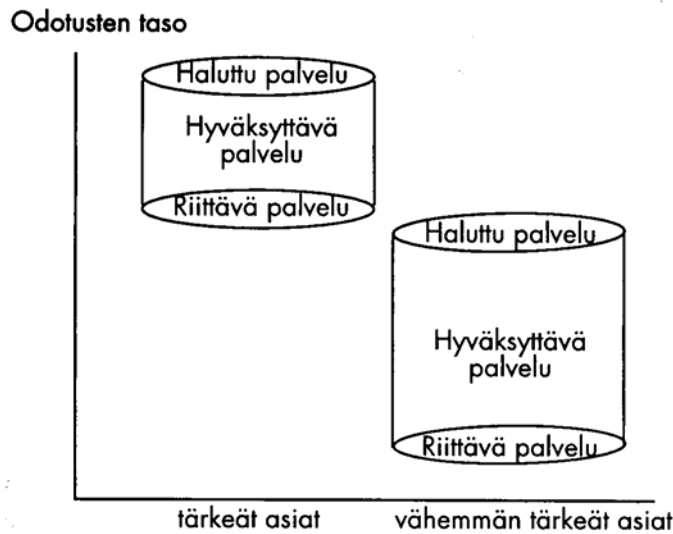
Odotusten merkitys on suuri asiakkaan laatukokemuksessa. Asiakas vertaa koko palveluprosessin aikana ja sen jälkeen odotuksiaan saamaansa palveluun (kuva 5). Odotuksien täyttyessä laatu on hyvää tai hyväksyttävää. Odotuksien alittuessa asiakas kokee laadun huonoksi. Laatu voi olla objektiivisesti tarkasteltuna hyvää, mutta silti asiakas kokee laadun huonoksi, jos odotukset ovat epärealistisen korkealla. Asiakkaan odotukset tulisi yrittää ylittää, mutta ylittämisessä on vaarojakin kuitenkin vaara. Asiakas saattaa kokea maksavansa turhasta laadusta, esimerkiksi, jos odotustilat ovat todella hienot. Yleisesti asiakkaat odottavat perusasioita eivätkä liiallisia hienouksia.



Kuva 5 Laadun arviointi odotusten ja kokemusten vertailuna /1, s. 121./

Asiakkaalla on odotuksia hänelle riittävästä palvelusta ja toisaalta siitä, millaista palvelua hän haluaisi saada. Näiden tasojen väliin jäävä alue on hyväksyttävän palvelun alue (kuva 6). Tämä alue antaa pelivaraa palvelun laadulle ja usein asiakas ei edes helposti huomaa eroa palvelussa tällä toleranssialueella. Vasta rajojen ylittäminen tai alittaminen kiinnittää asiakkaan huomion. Asiakkaan odotuksien taso tosin muuttuu asioiden tärkeyden mukaan. Esimerkiksi luotettavuuden suhteen asiakkaat yleensä odottavat hyvää palvelua ja siten hyväksyttävän palvelun alue on kapeampi.

Hyväksyttävän laadun alueella toimiminen on yritykselle kannattavampaa kuin odotusten ylittäminen tai alittaminen. Huono laatu aiheuttaa kustannuksia, vähentää asiakasuskollisuutta ja heikentää myös henkilöstön työmotivaatiota. Asiakkaat myös tottuvat hyvään laatuun ja odotukset saattavat olla seuraavalla vieläkin korkeammalla. Odotuksien ylittäminen aina uudestaan tulee joka kerta kalliimmaksi.



Kuva 6 Hyväksyttävän palvelun muodostuminen /1, s. 122?./

Odotuksiin vaikuttavat seuraavat tekijät /1, s. 123–126/:

- asiakkaan tarpeet
- palvelun hinta
- asiakkaan aikaisemmat kokemukset
- asiakkaan kokemukset muista, kilpailevista organisaatioista
- mainonnassa annetut lupaukset
- muiden ihmisten suositukset tai moitteet
- asiakkaan oma panostus palveluun
- tilannetekijät.

Asiakkaan tarpeet vaikuttavat palvelun odotuksiin. Tarpeiden taustalla vaikuttavat asiakkaan ikä, sukupuoli, koulutustaso, persoonallisuus, elämänvaihe jne.

Asiakkaan ominaisuudet vaikuttavat siihen, mitä hyötyä asiakas palvelusta tavoittelee ja millaista palvelua asiakas pitää hyvänä palveluna.

Palvelun kallis hinta saa asiakkaan odottamaan enemmän. Myös palveluympäristön ulkoiset puitteet, esimerkiksi ravintolan sisustus, vaikuttavat odotuksiin. Hinnan noustessa asiakkaan odotukset eivät välttämättä muutu. Sen sijaan hyväksyttävän palvelun alue saattaa supistua.

Asiakas tietää aikaisempien kokemusten perusteella palvelun tarjoajasta mitä ja millaista palvelua voi odottaa. Asiakkaan aikaisemmat kokemukset kilpailevista yrityksistä antavat kuvan siitä, millaista palvelu on yleisesti kyseisellä alalla tai millaista se voisi olla. Mainonnassa annetut lupaukset vaikuttavat suoraan asiakkaiden odotuksiin. Tarjoukset voivat olla abstrakteja tai konkreettisia, mutta joka tapauksessa ne luovat mielikuvaa tarjotusta palvelusta.

Muiden ihmisten suositukset tai moitteet voivat monesti olla todella ratkaisevassa asemassa siinä, millaisen mielikuvan henkilö saa jostain yrityksestä. Yleensä ihmiset kertovat toisille enemmän saamastaan huonosta palvelusta kuin hyvästä. Tutkimusten mukaan tyytyväinen asiakas kertoo kokemuksistaan keskimäärin kolmelle, mutta pettynyt asiakas kertoo kokemuksistaan keskimäärin yhdelletoista henkilölle. Myös median antama kuva yrityksestä vaikuttaa asiakkaiden odotuksiin.

Asiakkaalta vaadittavan oman panostuksen määrä palveluun vaikuttaa odotusten tasoon. Esimerkiksi itsepalveluperiaatteella toimiva palvelu saa asiakkaan odottamaan toimivia laitteita ja selkeitä ohjeita. Tilannetekijät vaikuttavat asiakkaan odotuksiin laskevasti tai nostavasti. Vaikuttavia tilannetekijöitä on esimerkiksi kiire, väsymys, ikävät tapahtumat tai odottamattomat tapahtumat.

Palvelun laadun ulottuvuudet /1, s. 126–136./

Palvelun laatua arvioidessaan asiakas muodostaa mielipiteen monista asioista. Palvelun laatu asiakkaalle syntyy odotusten ja kokemusten vertailuna. Asiakas käyttää arvioinnissaan erilaisia laadun arvioinnin kriteerejä. Näiden laatutekijöiden painotus kuitenkin vaihtelee palvelualoittain. Jokainen asiakas tietenkin arvostaa eri seikkoja tärkeimmiksi, mutta useimmille seuraavat kymmenen ulottuvuutta ovat olennaisia:

- luotettavuus
- reagointialttius
- pätevyys
- saavutettavuus
- kohteliaisuus

- viestintä
- uskottavuus
- turvallisuus
- asiakkaan ymmärtäminen/ tunteminen
- palveluympäristö.

Luotettavuus tarkoittaa asiakkaalle palvelusuorituksen johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä, eli suoritetaanko kaikki oikein ensimmäisellä kerralla ja pidetäänkö lupaukset. Luotettavuus on tärkein asia asiakkaan arvioidessa palvelun laatua. Koko palvelun ytimenä voidaan pitää luotettavuutta. Reagointialttius tarkoittaa henkilöstön valmiutta ja aloitteellisuutta palvella asiakkaita. Pätevyys on palvelun tuottajilla tarpeellisten tietojen ja taitojen hallitsemista.

Saavutettavuus merkitsee helppoa yhteydenottoa yritykseen. Asiakas ei joudu odottamaan palvelua kohtuuttoman kauan tai etsimään oikeaa palvelupistettä. Aukioloajat ja yrityksen sijainti ovat asiakkaan kannalta sopivia. Palvelu on voitava helppo saavuttaa helposti myös sähköisten yhteyksien, kuten Internetin avulla. Hyvä saavutettavuus tarkoittaa myös asioiden selvittämistä mahdollisuuksien mukaan kerralla kuntoon.

Kohteliaisuus tarkoittaa huomaavaista, ystävällistä ja asiakasta arvostavaa palvelua, jossa asiakkaan omaisuudesta pidetään hyvää huolta. Asiakkaan arvostamista viestii myös henkilökunnan pukeutuminen ja ulkoinen olemus. Viestinnässä on tärkeää käyttää sellaista kieltä, jota asiakas ymmärtää. Hyvä viestintä on erilaista eri asiakasryhmille. Hinnan kertominen sekä kertominen palvelun mahdollisten muutoksien vaikutuksesta hintaan, kuuluu myös hyvään viestintään. Uskottavuus tarkoittaa asiakkaalle sitä, että yritys rehellisesti ajaa asiakkaan etua. Uskottavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat yrityksen maine, asiakaspalveluhenkilöstön persoonallisuus ja palvelujen myyntitapa.

Turvallisuus merkitsee palvelun riskittömyyttä asiakkaalle taloudellisesti tai fyysisesti. Luottamus luo turvallisuutta ja tarkoittaa myös asioiden käsittelyä luottamuksellisesti. Luottamuksen syntymiseen vaikuttaa paljon asiakasta palvelevan henkilön käyttäytyminen.

Asiakkaan ymmärtäminen/ tunteminen on pyrkimystä asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen. Tähän kuuluu asiakkaan huomioiminen yksilönä ja asiakkaan erityistarpeiden selvittäminen. Palvelu-ympäristö sisältää palveluun liittyvät konkreettisesti asiat ja fyysiset tunnuksot (kuva 7). Asiakkaan näkemiä konkreettisia asioita ovat tilat, koneet, laitteet, henkilöstön olemus ja muut palvelutilassa olevat asiakkaat. Palvelun fyysisiä tunnuksia ovat esimerkiksi pankkikortti, lasku tai huoltoseloste.



Kuva 7 Palveluympäristöä on asiakkaiden odotustila, jossa mm. lehtiä, tv, juoma- ja elintarvikeautomaatti.

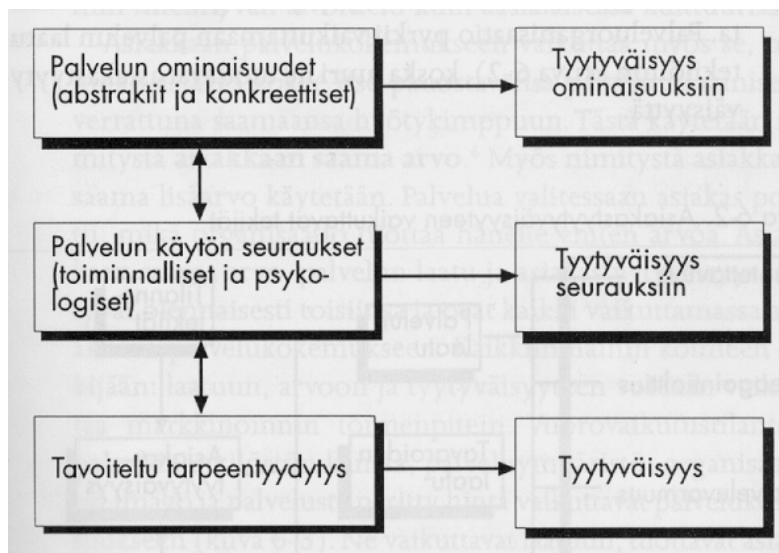
3.2 Asiakastyytyväisyys

Käytettyään jotain palvelua on asiakas siihen tyytyväinen tai tyytymätön. Hyvään laatuun on helppo olla tyytyväinen. Asiakastyytyväisyys on palvelun laatua laajempi käsite. Tyytyväisyyteen vaikuttaa useampi tekijä kuin pelkkä palvelun laatu, joka on kuitenkin kaikista tärkein tekijä. Asiakaskeskeinen organisaatio pyrkii omien tavoitteidensa toteutumiseen asiakastyytyväisyyden avulla. Asiakaskeskeisyys edellyttää tiedon hankintaa asiakkailta, esimerkiksi asiakastyytyväisyystutkimuksilla. /1, s. 149./

Asiakastyytyväisyys syntyy erilaisista asioista eri toimialoilla, ja siksi tarvitaan toimialakohtaisia tutkimuksia. Tietenkin tämän lisäksi tarvitaan myös organisaatiokohtaisia tutkimuksia. Pelkkä tyytyväisyyden säännöllinen seuranta ei kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan myös selkeitä toimia, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä parannetaan. Kiinnostuksen osoittaminen asiakkaiden mielipiteitä kohtaan, lisää usein asiakkaiden odotuksia. /1, s. 149–150./

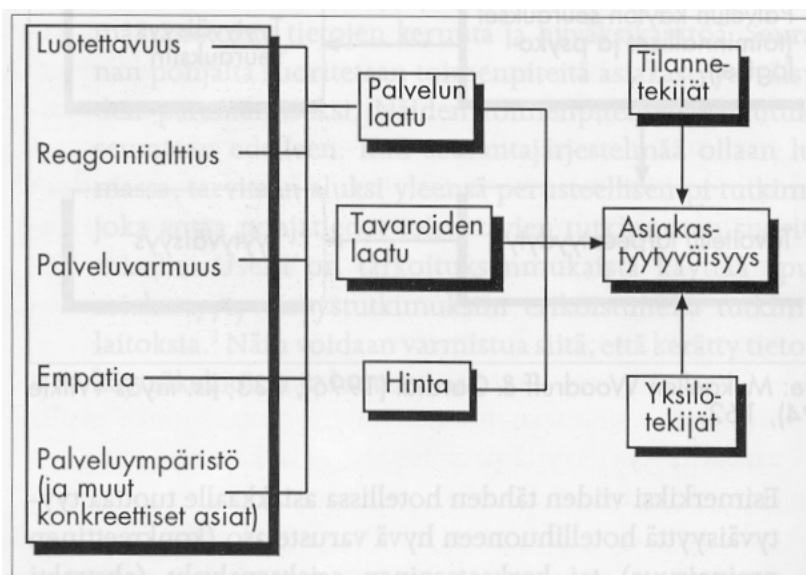
Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät /1, s. 151–155./

Asiakas käyttää palvelua tyydyttääkseen jonkin tarpeen. Osa palvelun käytön motiiveista on kuitenkin usein tiedostamattomia, kuten esimerkiksi yhteenkuuluvuuden ja itsearvostuksen tarpeiden täyttäminen. Tyytyväisyyden kokemus kuluttajan mielessä (tiedostettuna) liittyykin usein siihen, minkälaiset hyödyt hän palvelusta saa. Tyytyväisyyttä tuottavat palvelun ominaisuudet ja käytön seuraukset (kuva 8). Palvelun käytön seuraukset ovat toiminnallisia ja psykologisia. Toiminnallisilla seurauksilla tarkoitetaan käytännön seurauksia. Psykologisia seurauksia on esimerkiksi paremman statuksen tavoittelu palvelun avulla.



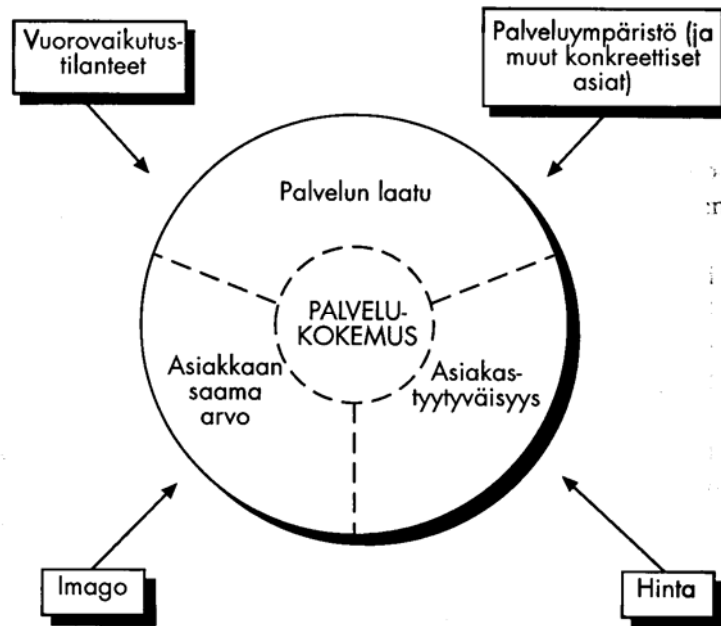
Kuva 8 Palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset tuottavat tyytyväisyyttä /1, s.151./

Tyytyväisyyttä parannettaessa etsitään sellaisia palvelun konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden kokemuksia (kuva 9). Tyytyväisyyteen vaikuttaa tietenkin tavaroiden laatu ja hinta. Tyytyväisyyttä voi saada joskus edullisemman hinnan avulla. Palveluorganisaatio ei sen sijaan pysty vaikuttamaan tilannetekijöihin, kuten esimerkiksi asiakkaan kiireisyyteen. Ihmiset ovat erilaisia ja siksi tyytyväisyyden muodostumiseen vaikuttavat myös asiakkaan yksilölliset ominaisuudet.



Kuva 9 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät /1, s. 152/

Asiakkaan saama arvo tai lisäarvo on nimitys sille, kuinka paljon tämä kokee itse panostavansa palveluun verrattuna saamiinsa hyötyihin. Palvelevaa yritystä valitessaan asiakas pohtii, mikä näistä tuottaa hänelle eniten arvoa. Asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys liittyvät olennaisesti toisiinsa ja vaikuttavat kaikki asiakkaan palvelukokemukseen (kuva 10). Vuorovaikutustilanteet palveluhenkilöstön kanssa, palveluympäristö, organisaation imago ja palvelusta peritty hinta vaikuttavat palvelukokemukseen. Ne vaikuttavat laatuun, tuottavat asiakkaalle arvoa ja luovat asiakastyytyväisyyttä.



Kuva 10 Asiakkaan palvelukokemuksen muodostuminen /1, s. 154/

Yksittäisten palvelutilanteiden onnistuminen vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen yrityksen toimintaan kokonaisuutena. Asiakkaan tyytyväisyyttä voi tarkastella yksittäisen palvelutapahtuman tasolla tai kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi olla tyytymätön johonkin palvelutapahtumaan, mutta silti tyytyväinen yrityksen toimintaan kokonaisuutena tai päinvastoin.

3.3 Huollon ydinprosessit

Tämän päivän autoliikkeen huoltotoiminta voidaan yleisesti jakaa, ainakin isommissa merkkikorjaamoissa seitsemään osaan, ajanvaraus, valmistelevat työt, työn vastaanotto, korjaustöiden suoritus, laadunvalvonta, työn luovutus ja jälkiseuranta. Useimmilla merkeillä tehtaan vaatimuksetkin edellyttävät kaikkien näiden kohtien läpikäymistä auton huolto- tai korjaustapahtuman aikana. Ydinprosessin seitsemän askelta kuvaavat huollon jokapäiväisiä työtilanteita. Silloin kun asennoidutaan täyttämään asiakkaan odotukset, asiakasuskollisuus kasvaa, työilmapiiri kohenee ja kannattavuus paranee. Huollon ydinprosessi alkaa jo siitä, kun asiakas varaa aikaa huoltoon ja viimeisenä kohtana on jälkiseuranta, eli lähinnä asiakastyytyväisyyden seuranta. /3, s. 2./

Ajanvaraus /3, s. 4./

Ajanvarauksessa asiakas odottaa nopeaa ja suoraa kontaktia huoltoneuvojan kanssa. Vuoropuhelulla asiakkaan kanssa saadaan selville oikeaa tietoa korjaus- tai huoltotarpeesta. Huoltoneuvoja hakee tai kirjoittaa auton oikeat tiedot. Asiakkaan tarpeiden kartoitus ja mahdollisten ratkaisumallien tarjoaminen on tärkeää.

Asiakaspalvelijan on luvattava selkeästi se, mikä voidaan pitää tai toteuttaa. Huoltoneuvoja antaa asiakkaalle hintatietoja väärinkäsitysten välttämiseksi. Työtilauksen täyttäminen kunnolla ja oikein jo tässä vaiheessa on tarpeellista. Samalla vedetään yhteen kaikki, mitä aiemmin on sovittu, ja annetaan asiakkaalle tarpeellista tietoa huoltokäyntiin liittyvistä asioista, kuten avaimista, pysäköinnistä, ajo-ohjeista. Tämä helpottaa asiakkaan käyntiä. Sijaisauton tarjoaminen jo ajanvaraustilanteessa helpottaa ja nopeuttaa varsinaista auton vastaanottoa.

Valmistelevat työt /3, s. 4./

Asiakas odottaa kaiken olevan hyvin valmisteltua, kun auto jätetään huoltoon. Tärkeintä tässä vaiheessa on osien varmistaminen ja riittävän huoltoajan varaaminen. Työn valmistelu hyvissä ajoin vähentää myös kiirettä ja monesti voi varmistaa auton saamisen kuntoon yhdellä käynnillä.

Huoltotiedotteiden, auton historian ja työohjeiden läpikäyminen kuuluu myös valmisteleviin töihin. Mahdolliset erikoisosajat ja –työkalut on varattava ajoissa. Kaikkia työntekijöitä, joita asia koskee, pitää informoida. Asiakkaan vastaanottamiseen pitäisi varata riittävästi aikaa ja varata mahdollinen sijaisauto. Todella tärkeää on myös ilmoittaa asiakkaalle, jos tulee ongelmia.

Vastaanotto/ työmääräys /3, s. 5./

Asiakas odottaa, että kaikki mitä on sovittu ja kirjattu tulee tehdyksi. Ystävällinen ja mukava ilmapiiri sekä asiakkaan vastaanottaminen henkilökohtaisesti antaa heti positiivisen ensivaikutelman huoltoon saavuttaessa. Ajanvarauksen yhteydessä tehty työtilaus päivitetään työmääräykseksi. Siihen lisätään asiakkaan mahdolliset lisätoiveet tai puutteet, jos sellaisia ilmenee ja ne voidaan toteuttaa. Tapauksissa, joissa auton vian suhteen on epäselvyyttä, voi huoltoneuvoja koeajaa auton asiakkaan kanssa.

Auton ja asiakkaan tiedot tarkistetaan ja tarvittaessa myös täydennetään korjaamon tietokantoihin. Tärkeää on kysyä, miten asiakkaan voi tavoittaa huollon aikana. Samalla voi kysyä luvan mahdollisille pienille lisätöille. Työn valmistumisajankohta selvitetään ja annetaan asiakkaalle hintatietoa sekä selvitetään maksuehdot. Lopuksi tehdään asiakkaalle vielä yhteenveto siitä, mitä on sovittu ja pyydetään allekirjoitus työmääräykseen. Huoltoneuvoja myös luovuttaa asiakkaalle mahdollisen sijaisauton ja antaa ohjeistusta sen käyttöön. Asiakkaan lähdettyä tekee huoltoneuvoja selkeän korjaustoimeksiannon asentajille ja varaosapalvelulle.

Korjaus-/ huoltotöiden suoritus /3, s. 6./

Korjaukset on tehtävä ammattitaidolla ja täydellisesti niin, että kaikki työmääräyksen kohdat tulee varmasti tehdyksi. Apuna korjauksissa tulee käyttää ajan tasalla olevia huolto-ohjeita ja niissä määriteltyjä työkaluja. Tavoitteena korjaamolla on varmistaa tehokas ja jatkuva työtahti sekä löytää auton viat ja korjata ne oikein. Tärkeää on laadun varmistaminen ja asiakkaan odotusten ylittäminen.

Asentaja kuittaa jokaisen tehdyn työvaiheen sekä merkitsee mahdolliset viat ja puutteet työmääräykseen ja tarkistaa mahdollisuuden niiden korjaamiseen heti. Pelkkä työmääräyksen eroavaisuuksien kirjoittaminen ylös ei kuitenkaan riitä vaan on myös tärkeää kertoa niistä henkilölle, joka on asiakasta palvellut. Asiakaspalvelija ottaa asiakkaaseen yhteyttä, kertoo havaitusta viasta ja sopii sen korjauksesta. Asentaja merkitsee ja laittaa talteen säästettäväksi määrätyt osat. Huoltokirjan ja mahdollisen huoltoselosteen täyttäminen huolellisesti kuuluu myös osana huollon täydelliseen suorittamiseen. Lopuksi asentaja luovuttaa valmiin auton laaduntarkastukseen tai tekee sen itse jossain tapauksissa.

Laadunvalvonta /3, s. 6./

Laadunvalvoja tarkastaa oman ja muualla tehdyn työn ja dokumentoi sen maahantuojan ohjeiden mukaisesti. Yleensä laadunvalvojana toimii kuitenkin asentaja itse, eikä hän yleensä täytä mitään papereitakaan. Valvonnan suorittaa ulkopuolinen henkilö tai huollon oma työntekijä, sattumanvaraisesti valittuihin huolto- ja korjaustöihin. Laadunvalvonta varmistaa hyvän laadun ja ehkäisee reklamaatiot ja uusintatyöt.

Korjaustyön jälkeen asentaja suorittaa riittävän koeajon ja merkitsee matkamittarin lukeman työmääräykseen. Vikojen tai puutteiden ilmetessä tehdään tarvittavat korjaukset. Kun auto on valmis laaduntarkastuksen jälkeen, se viedään asiakaspaikoille ja tarvittaessa merkitään paikka työmääräykseen. Lopuksi eritellään työmääräys ja tarkistetaan hintatiedot laskua varten. Kaikki asiakkaalle annettavat dokumentit, kuten esimerkiksi huoltoseloste ja tarkastuspöytäkirja, liitetään työmääräykseen tai laskuun. Jos niin on sovittu, ilmoitetaan asiakkaalle, että auto on noudettavissa.

Auton luovutus ja laskutus /3, s. 7./

Asiakas odottaa auton olevan valmiina sovittuna aikana. Siksi onkin tärkeää ilmoittaa asiakkaalle heti, jos viivytyksiä tulee. Myös kaiken muun, kuten hinnoittelun ja auton dokumenttien on oltava valmiina asiakkaan saapuessa. Auton luovutuksien on sujuttava nopeasti ja tehokkaasti. Asiakas vastaanotetaan ystävällisesti ja henkilökohtaisesti. Kaikki asiakkaalle annetut lupaukset on aina pyrittävä täyttämään.

Laskun on täsmättävä aiemmin sovitun kanssa. Mahdollinen sijaisauto vastaanotetaan asiakkaalta. Kaikki tehdyt työt käydään läpi, osoitetaan mahdolliset puutteet tai tekemättömät työt ja tarjotaan ratkaisumalleja. Lopuksi lasku selvitetään yksityiskohtaisesti asiakkaalle ja neuvotaan, mistä auton löytää.

Jälkiseuranta /3, s. 7./

Asiakastyytyväisyyden ja -uskollisuuden takia on tärkeää muistaa asiakas myös korjaamokäynnin jälkeen. Asiakkaaseen otetaan siksi yhteyttä jälkikäteen ja laaditaan kontaktiraportti. Asiakastyytyväisyyden seurannalla saadaan tietoa, onko tehty työ onnistunut vai epäonnistunut. Saadaan myös selville onko asiakkaan odotukset täytetty riittävän hyvin. Asiakkaan valittaessa palvelusta, on yritettävä päästä pikaiseen ratkaisuun. Yhteydenpito asiakkaaseen on myös oltava nopeaa. Näin toimien tyytymättömistä asiakkaista on mahdollista saada vielä tyytyväisiä asiakkaita. Valitukset on myös välitettävä asianomaisille henkilöille. Asiakastyytyväisyystutkimusten raportteja on seurattava säännöllisesti ja verrattava kehitystä muihin autoliikkeisiin.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSET LÄNSIAUTOSSA

Asiakastyytyväisyystutkimukset tehdään autojen maahantuojien toimesta niillä alueilla, joilla kyseistä automerkkiä myydään ja korjataan. Näin saadaan jokaiselle autoliikkeelle omat tulokset asiakkaiden tyytyväisyydestä liikkeeseen. Länsiauton huollon asiakastyytyväisyyden kehitystä seuraa pääasiassa jälkimarkkinointipäällikkö, joka tulosten vaatiessa ryhtyy toimenpiteisiin tilanteen kehittämiseksi. Tuloksia on myös esillä koko henkilökunnalle taukotiloissa.

Tässä työssä keskitytään vain Citroen- ja Mercedes-Benz-autojen asiakastyytyväisyystutkimusten tarkasteluun (liite 2, liite 3). Tutkimuksista on pääasiassa seurattu 12 kuukauden asiakastyytyväisyyttä, sillä kuukausittainen vastausmäärä jää usein niin pieneksi, ettei sen perusteella voi tehdä kovin luotettavia johtopäätöksiä. Tuloksia vääristää varmasti osittain myös se, että usein ihminen helpommin vastaa kyselyihin silloin, kun hän on tyytymätön palveluun.

Kyseisten automerkkien tutkimuksien perusteella saadaan riittävän hyvä näkökulma koko Länsiauton huollon asiakastyytyväisyydestä. Näillä merkeillä on omat vakituiset huoltoneuvojansa ja kolmas Länsiauton huoltoneuvoja keskittyy pääasiassa peltikorjaamon työnjohtamiseen. Lisäksi Citroen- ja Mercedes-Benz-autot edustavat hyvin koko Länsiauton asiakaskuntaa, sillä Citroen edustaa aivan tavallisia perusautoja ja Mercedes-Benz kalliimman luokan autoja.

Tutkimusta toteutetaan lomakekyselynä, joka lähetetään kuukausittain korjaamolla käyneille, sattumanvaraisesti valituille asiakkaille. Kuukausittain maahantuoja eivät tuloksia kuitenkaan pysty toimittamaan autoliikkeisiin, vaan ne tulevat välillä reilusti myöhässä. Esimerkiksi Citroenin osalta ei ollut vielä maaliskuun lopulla toimitettu tammikuun tutkimustuloksia, joten työssä on käytetty vanhempaa materiaalia.

Lomakkeet ovat aivan samanlaiset molemmilla merkeillä (liite 1). Alussa niissä kysytään taustatietoja, muun muassa milloin asiakas kävi liikkeessä viimeksi ja millainen korjaus oli kyseessä. Varsinaisia asiakastyytyväisyyskysymyksiä on 35 kappaletta. Niistä suurin osa on viiden vastausvaihtoehdon kysymyksiä ja loput

kyllä/ei-kysymyksiä. Vaihtoehtokysymyksissä on viisi vastauskohtaa, erittäin hyvistä kokemuksista erittäin huonoihin kokemuksiin. Kysymykset on jaettu kuuteen ryhmään: ajanvaraus, huoltoliike, työn vastaanotto, huolto-/korjaustoiminta, työn luovutus sekä huolto- ja korjaustyöt kokonaisuutena. Seuraavassa luvussa, huollon ydinprosessit Länsiautossa, tarkastellaan myös asiakastyytyväisyyttä liitteenä olevien tutkimusten (liite 2, liite 3) perusteella.

5 HUOLLON YDINPROSESSIT LÄNSIAUTOSSA

5.1 Ajanvaraus

Asiakas soittaa aikaa varatessaan suoraan oman automerkkinsä työnjohtajalle tai keskuksen, joka yhdistää puhelun oikealle henkilölle. Jokaisella merkillä on vain yksi työnjohtaja, jolle puhelun voi yhdistää. Keskuksen kautta puheluita yhdistetään tarvittaessa myös muille vapaille työnjohtajille. Asiakkaan tavoittelussa juuri tiettyä henkilöä, otetaan soittopyyntö. Saatuaan asiakkaan auton huolto- tai korjaustarpeen selville työnjohtaja etsii omasta varauskirjastaan sopivan ajan huollolle. Auton rekisterin perusteella etsitään auton tiedot ja täytetään työtilaus valmiiksi. Jos auto ei ole aiemmin käynyt huollossa Länsiautossa, sen tietoja ei todennäköisesti löydy järjestelmästä. Tällöin jokainen työnjohtaja täyttää tietoja oman harkintansa mukaan työtilaukseen. Hintatietoja annetaan asiakkaalle tässä vaiheessa vain kysyttäessä. Samoin on sijaisauton tarjoamisen kanssa.

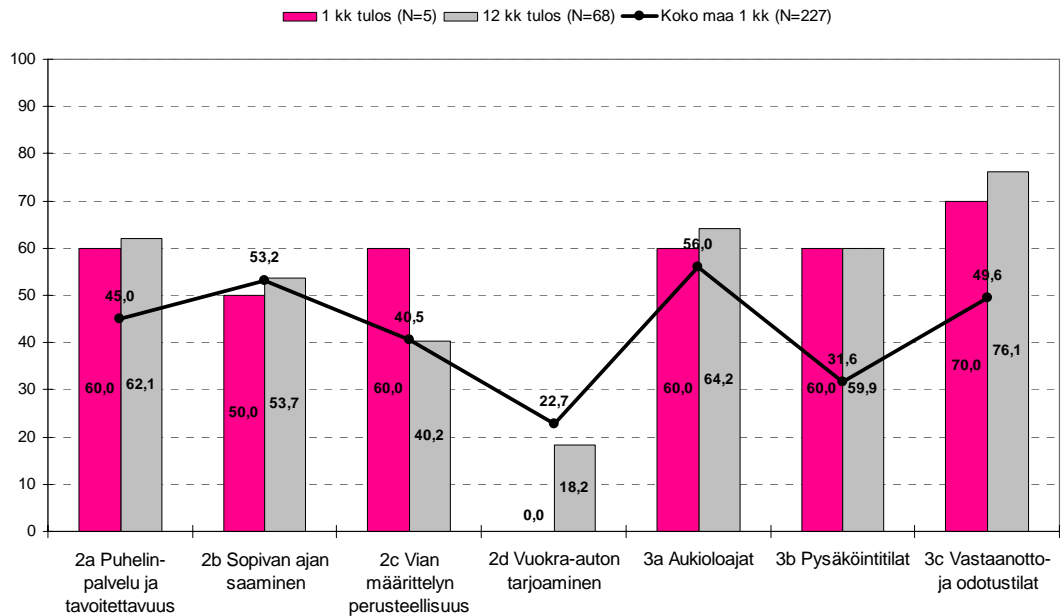
Ajanvarauksen ongelmat

Asiakkaiden soittaessa ja aikaa varatessa on välillä vaikea tavoittaa oikeaa työnjohtajaa tai joutuu odottamaan tätä pitkään. On tilanteita, jolloin asiakas sanoo soittaneensa pari, kolme kertaa ilman, että oikeaa henkilöä on tavoitettu. Soittopyyntöihin ei aina ehditä vastata ja muisteta soittaa heti takaisin. Työtilausten työrivien huolellinen täyttäminen jää joskus tekemättä. Myös auton ja asiakkaan tietojen täyttäminen ja tarkistaminen oikeiksi voi olla puutteellista.

Ajanvarauksen asiakastyytyväisyystuloksien (liite 2) tarkastelu

Tuloksien mukaan kaikilla osa-alueilla on varaa parantaa (kuva 11). Tyytyväisyys puhelinpalveluun ja tavoitettavuuteen on kuitenkin ihan kohtalaisen hyvää verrattuna muihin alan liikkeisiin. Sopivan ajan saamisessa on eroja merkeittäin. Tähän varmasti vaikuttaa työnjohtajalla käytössä olevien asentajien määrä. Erityisiä ongelmia tässä asiassa on kuitenkin vain loma-aikaan, jolloin jonot huoltoon venyvät pidemmiksi. Sama ongelma on kaikkialla kesäaikaan. Jonot eivät

kuitenkaan kasva Hämeenlinnan Länsiautossa kohtuuttoman pitkiksi päivittäin kuin esimerkiksi pääkaupunkiseudulla.



Kuva 11 Mercedes-Benzin asiakastytyväisyystulokset, ajanvaraus, tammikuu 2006 (liite 3).

Kyselytulosten mukaan vian määrittely tulisi olla nykyistä perusteellisempää. Tämä on ongelma alalla yleisestikin ja johtuu paljolti nykyautojen tekniikasta ja vian etsimisen vaikeutumisesta. Huonoimman tuloksen saa kohta vuokra-auton tarjoaminen. Tämä on kuitenkin yleinen tulos muissakin liikkeissä, eikä ole tärkeimpiä asioita huollon kannalta. Sijaisautojen käytöstä asiakkaat eivät juuri ole valmiita maksamaan, ja siksi niiden tarjoaminen ei ole kovin tärkeää. Asiakkaat, jotka tarvitsevat sijaisautoa osaavat sitä myös yleensä kysyä.

Aukioloajat eivät ilmeisesti ole kaikkien asiakkaiden mieleen ja pysäköintitiloissa on vielä parannettavaa. Huolto on avoinna arkisin kello 07.30–17.00. Lauantaisin on auki vain pikahuolto kello 10.00–14.00. Ehkä osa ihmisistä kaipaisi pidempää aukioloaikaa iltaisin. Pysäköintitilat varmasti ruuhkautuvat vähän aamu- ja iltapäivisin, kun on eniten asiakkaita liikkeellä. Uusitut vastaanotto- ja odotustilat ovat selvästi parantaneet asiakkaiden tyytyväisyyttä. Ne ovatkin tällä hetkellä aivan riittävän hyvät ja toimivat.

Ajanvarauksen parantaminen

Huono puhelimella tavoitettavuus on ongelma monissa autoliikkeissä ja siihen on yritetty löytää ratkaisuja. Internet-varauksen toimintaa parantamalla saadaan varmasti apua. Tämä vaatisi kuitenkin parempia ohjelmia tai niiden sovelluksia. Normaalien huoltojen ajanvaraus ja tavallisten lisätöiden tilaaminen onnistuisi varmasti Internetin kautta. Vaikeampaa onkin suurempaa vianmäärittystä vaativien korjausten varaaminen muuten kuin puhelimella. Tosin vaativampien töiden ajanvaraus puhelimella paranisi, jos yksinkertaisemmat huollot varattaisiin internetin kautta. Internet-varauksen yksi ongelma on siinä, että kaikki asiakkaat eivät osaa tai halua sitä käyttää. Puhelinajanvarauksen ongelmiin on parannusehdotuksia myös luvussa 4.3 Töiden vastaanotto ja työmääräys.

Soittopyyntöjä otettaessa pitäisi aina ottaa selvät tiedot asiakkaasta ja autosta. Soittoaika on tärkeä laittaa ylös ja voi kysyä myös sen, mitä puhelu koskee. Tärkeintä on kuitenkin varmistaa, että tavoiteltu henkilö saa soittopyynnön välittömästi. Huoltoneuvojan pitäisi soittaa välittömästi asiakkaalle, kun vain muilta kiireiltään ehtii. Aukioloaikoja voi olla vaikea pidentää nykyisellä henkilökunnalla, joka jo nyt tekee usein pitkää päivää. Pysäköintitiloja voisi selventää paremmilla merkinnöillä ja lisätä vähän huollon asiakaspaikkoja talon toisella puolella, lähempänä huollon vastaanottoa. Myös pitkään seisovat autot tulisi saada pois asiakaspaikoilta ja esittelyautot tulisi ajaa omille paikoilleen.

Työtilaukset pitäisi aina täyttää huolellisesti ja tarkasti. Yleensä oikealla rekisteritunnuksella löytyy riittävät auton ja asiakkaan tiedot. Jos tietoja ei löydy, niin pitää kirjoittaa riittävät tiedot autosta ja asiakkaasta järjestelmään, eikä vain työtilaukselle. Asiakkaan tiedoista riittää nimi ja puhelinnumero ajanvarauksen yhteydessä. Auton tiedoista riittää rekisteritunnus, auton merkki, auton malli ja moottoritiedot. Työnjohtaja voi hakea loput tiedot maahantuojien järjestelmistä tai ajoneuvohallintokeskuksen Internet-sivuilta. Varaosia tilatessa tärkein tieto on yleensä auton valmistenumero.

5.2 Valmistelevat työt

Osa valmistelevista töistä tehdään jo ajanvarauksen yhteydessä kuten riittävän huoltoajan varaaminen, sijaisauton varaaminen ja tarvittaessa auton historian ja huoltotiedotteiden läpikäyminen. Tavanomaisissa huolto- tai korjaustöissä ei yleensä varmisteta osia, vaan niiden oletetaan löytyvän omasta varastosta. Harvinaisemmissa korjauksissa osat varmistetaan varaosamyyjiltä ja tarpeen vaatiessa tilataan osia varastoon. Osa huoltoneuvojista pyytää vain suullisesti varaosamyyjää varmistamaan osat, toiset taas tulostavat työtilauksen ja antavat sen varaosamyyjälle. Joskus taas käytetään pieniä muistilappuja apuna osien tilauksessa.

Osia ei myöskään varata ennakkoon valmiiksi mihinkään, vaan ne haetaan varastosta vasta tarvittaessa. Asiakkaan vastaanottamiseen ei varsinaisesti varata mitään aikaa. Harvoissa tapauksissa, joissa tarvitaan erikoistyökaluja tai –osaajia, pyritään ne varaamaan etukäteen paikalle. Vain joistakin erikoistöistä informoidaan muita työntekijöitä etukäteen. Huollon tai korjauksen estävistä ongelmista yritetään aina ilmoittaa asiakkaalle etukäteen ja sopia toimenpiteistä.

Ongelmat töiden valmistelussa

Asiakkaan kannalta varmasti suurimman pettymyksen aiheuttaa se, että osia ei ole tai ne ovat väärinä ja joutuu siksi tuomaan auton uudestaan huoltoon. Nämä tapaukset pitäisi yrittää karsia aivan minimiin tai mieluummin kokonaan pois. Tietenkin joskus vika on osien toimituksessa, eikä tämä niinkään johdu Länsiauton henkilökunnan toiminnasta. Ongelmat varmasti kasvavat loma-aikaan, kun henkilökuntaa on paikalla vähän ja joudutaan enemmän hoitamaan myös toisten töitä. Myös riittävän huoltoajan varaaminen on tärkeää, ettei asiakas joudu tulemaan uudestaan saman vian takia. Parannettavaa on myös osien valmiiksi saamiseksi asentajille ennakkoon. Tästä on enemmän omassa kappaleessa varaosat asentajille.

Parannukset töiden valmisteluun

Oikeiden osien tilaaminen valmiiksi pitäisi varmistaa selkeillä toimintatavoilla ja kaikille samanlaisilla menetelmillä. Esimerkiksi kaikille varaosamyymyjille tulisi omat lokerot, joihin laitettaisiin kunnolla täytetyt työtilaukset. Tietysti huoltoneuvojen tilaukset voisi nykyaikaisemmassa mallissa hoitaa sähköisessä muodossa suoraan varaosamyymyjille. Tällaisia ohjelmia ehkä on jo olemassa, mutta ne varmasti vaatisivat koko korjaamon ohjelmiston uusimisen. Työtilauksissa olisi tärkeää olla määritelty tarkasti tarvittavat osat, auton tiedot ja se, koska auto tulee korjaukseen. Lisäksi varaosamyymyjien pitäisi aina epäselvissä tilanteissa neuvotella työnjohtajien kanssa ja näin varmistaa oikeiden osien tilaaminen. Aina on pyrittävä myös ilmoittamaan asiakkaalle etukäteen, jos osia ei saataisi ajoissa paikalle.

Riittävän korjausajan varaamisen pitäisi onnistua kokeneelta työnjohtajilta. Jossain tapauksissa on kuitenkin todella vaikeaa varata oikea työaika, kun otetaan huomioon se, ettei asentajien työpäivään saisi tulla toimeettomia aukkoja. Osa korjauksista on sellaisia, ettei ilman edeltävää purkamista voi tietää, kuinka laajasta korjauksesta on kysymys. Varsinkin vanhemmissa autoissa saattavat jotkin osat olla niin kiinni juuttuneita, että varsinainen korjauksen ohjeaika menee jo pelkästään osien irrottamiseen. Kuitenkin aina olisi tärkeää yrittää huomioida mahdolliset viivästykset ja se, kuinka hankalaa uusi korjaamokäynti asiakkaalle voi olla. Asiakas voi jopa saada niin huonon käsityksen korjaamosta, jossa autoa ei saada kerralla kuntoon, että hän vaihtaa seuraavalla kerralla toiseen korjaamoon.

Varaosat asentajille

Korjaamolle menevät varaosat haetaan vasta sitten varastosta, kun auto on jo ajettu halliin ja varsinainen korjaus alkaa. Tilanteen mukaan on olemassa myös erilaisia käytäntöjä siitä, kuka osat hakee varastosta. Osa asentajista toimii eri tavalla kuin toiset. Varsinkin aamulla ensimmäisten korjauksien alkaessa saattaa olla tilanteita, joissa varaosamyymäjät eivät ehdi hakea varaosia asentajille ja joskus odottelu saattaa venyä pitkäksikin. Tällöin osa asentajista katsoo itse onko tarvittavia osia varastossa, ja osaa myös hakea ne oikeasta paikasta varastosta.

Nämä henkilöt osaavat myös myydä osat oikein työmääräykselle. Toiset asentajat taas vain odottavat varaosamiehiä, joskus kauankin. Tällöin töiden aloitus venyy. Joskus oikeat osat voidaan myös saada asentajille, mutta osien myynti työmääräykselle voi jäädä myöhemmäksi ja pahimmassa tapauksessa unohtua kokonaan. Tästä tulee tietenkin tappiota yrityksellä ja varaosien saldoihin tulee virheitä. Tällöin seuraavan asiakkaan autoon ei välttämättä olekaan osaa, vaikka saldon mukaan olisi pitänyt olla.

Korjaustöiden aikana ilmenevä varaosien tarve saa suurimman osan asentajista heti turvautumaan varaosapuolen apuun. Sen sijaan osa asentajista katsoo itse omalta koneeltaan ensin oikean varaosan numeron ja sitten etsii onko osaa varastossa, hakee osan ja myy sen työmääräykselle. Myös yksi työnjohtaja itse etsii oikeat varaosat ja vie ne asentajille nopeuttaakseen töiden aloitusta, etenkin aamuisin. Toisaalta vain tällä työnjohtajalla on koneellaan ohjelma, josta saa esimerkiksi huollon kaikki tarvittavat osat ja niiden varaos numerot kerralla, eikä tarvitse yksitellen niitä etsiä.

Useissa korjaamoissa on käytössä varaosien ennakkovaraus. Varaosamyyjät keräävät seuraavan päivän osat valmiiksi työtilausten mukaan omiin laatikoihin, hyllyihin tai koreihin. Tämähän ei lisää yhtään varaosamyyjien työtä, vaan vain muuttaa aikatauluja, eli huomisen työt tehdään jo tänään. Näin vältetään ruuhkaa ja kiirettä aamuisin, jolloin juuri on tarvetta saada osat nopeasti asentajille.

Länsiautossakin pitäisi ottaa käyttöön tällainen toimintatapa. Huoltoneuvojat toimittaisivat tiettyyn kellonaikaan, esimerkiksi kello 12 mennessä varaosamyyjille seuraavan päivän työtilaukset. Näin toimien olisi vielä ehkä aikaa yrittää hankkia osia seuraavaksi päiväksi tai ainakin ilmoittaa asiakkaalle, jos osia ei olekaan jostain syystä varastossa. Työtilauksien pitäisi olla niin selvästi ja tarkasti täytettyjä, että varaosamyyjät osaavat etsiä oikeat varaosat. Tietysti aluksi pitäisi olla varaosamyyjille materiaalia, josta he tarvittaessa näkisivät, mitä varaosia kuhunkin huoltoon kuuluu. Huoltojen työmääräyksiin merkitään yleensä vain, mikä huolto on kyseessä, eikä mitä siihen kuuluu. Lisäksi varaosamyyjien pöydille tulisi lokerot, joihin työtilaukset voisi toimittaa.

Tiettyjen asentajien varaosien keräily jakautuisi varaosamyyjien hoidettavaksi pitkälti samoin kuin nytkin. Ehkä vain Opelin puolella voisi olla aihetta jakaa töitä kahdelle varaosamyyjälle. Muutenkin 2–4 asentajan määrä yhtä varaosamyyjää kohden voisi olla sopiva. Varaosamyyjät keräisivät osat jonkinlaisiin koreihin tai laatikoihin, jotka sitten laitettaisiin hyllyihin valmiiksi odottamaan. Hyllyjä voisi olla tilajärjestelyjen takia kahdessa eri paikassa, esimerkiksi lähellä varaosamyyjien pöytiä toinen ja toinen lähempänä pienempää korjaamohallia tai itse hallissa. Hyllyihin olisi merkitty paikat asentajittain tai merkeittäin. Aamulla asentajat vain hakisivat omat osansa hyllyistä ja pääsisivät välittömästi aloittamaan työt ilman odottelua.

5.3 Vastaanotto ja työmääräys

Asiakkaan saapuessa vastaanottotiskille yritetään yleensä ensisijaisesti saada oikean merkin työnjohtaja paikalle. Muidenkin merkkien työnjohtajat ottavat toki asiakkaita vastaan silloin, kun oikea työnjohtaja on estynyt ja asiakas joutuisi odottamaan pitkään. Vastaanottotiskiinkin on merkitty jokaisen työnjohtajan nimi sekä se, mitä automerkkejä hän ottaa vastaan (kuva 12). Nykyään työtilaus tehdään yleensä valmiiksi jo ajanvarauksen yhteydessä, ja autoa vastaanotettaessa se vain päivitetään työmääräyksiä. Työmääräyksestä käydään läpi tilatut työt ja tehdään lisäyksiä tarvittaessa. Työmääräys tulostetaan ja pyydetään siihen asiakkaan allekirjoitus.

Mahdollista sijaisautoa varten tehdään käyttö lupa ja se tulostetaan kahtena kappaleena, yksi asiakkaalle ja toinen jää työmääräyksen kanssa. Hintatietoja annetaan yleensä vain asiakkaan niitä kysyessä. Lopuksi sovitaan auton valmistumisajankohdasta ja sen noudosta asiakkaan kanssa. Työmääräyksiä varten on olemassa lokerot jokaiselle asentajalle, mutta useimmin ne annetaan suoraan asentajille. Asentajat sitten itse hoitavat tarvitsemansa varaosat varaosamyyjien kanssa.



Kuva 12 Huollon vastaanottotiski ja varaosamyynti

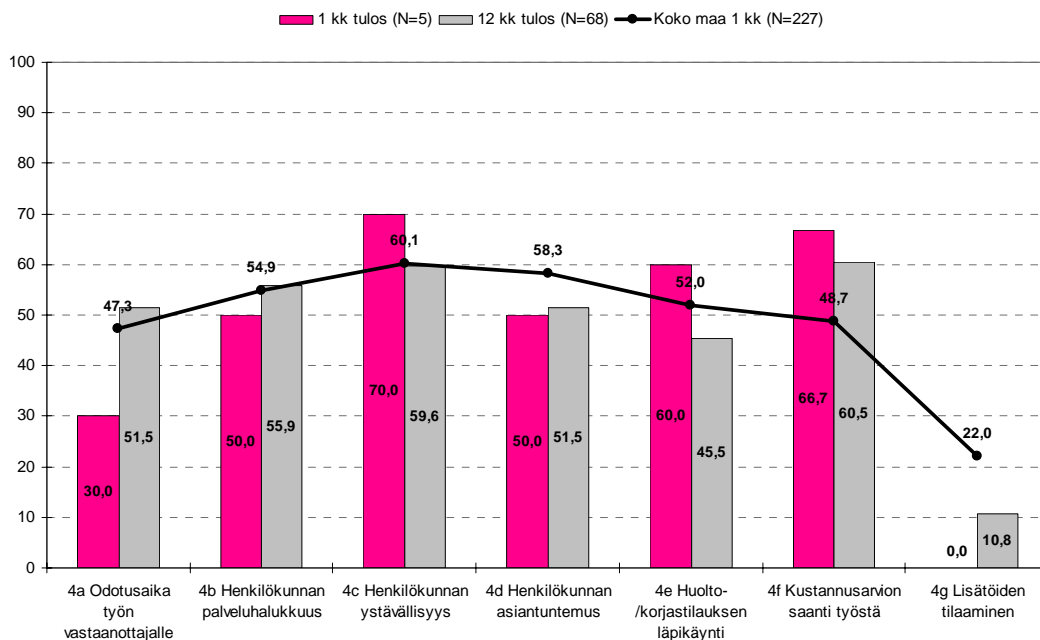
Ongelmia vastaanotossa

Asiakkaiden näkökulmasta suurin ongelma on varmasti huoltoneuvojan tavoittaminen nopeasti ja yleensäkin auton huoltoon tuomisen sujuminen vauhdilla. Asiakkailta voi olla kiire aamuisin töihin tai muualle, ja siksi he haluavat kaiken sujuvan pikaisesti. Työnjohtajalla saattaa olla muita asiakkaita, ja kun puhelinkin soi, voi asiakas joutua odottamaan pitkään. Osittain myös kiireen takia ei välillä ehditä riittävästi paneutua asiakkaan kohtaamiseen ja asiakkaan sekä auton tietojen tarkastamiseen.

Vastaanoton asiakastyytyväisyystuloksien (liite 2) tarkastelu

Asiakastyytyväisyystutkimusten mukaan henkilökunnan palveluhalukkuus ja ystävällisyys on hyvällä tasolla (kuva 13). Tämä on erilaisten tutkimusten mukaan tärkeimpiä kohtia, mihin asiakas kiinnittää huomiota. Siksi tyytyväisyyden olisi myös pysyttävä tällä tasolla tai mieluummin vielä parannuttava. Henkilökunnan asiantuntemus on varsinkin Mercedes-Benzin osalta vain noin 50 %:n luokkaa, eli lähellä maan keskiarvoa. Tekniikan lisääntyessä on vaikea pysyä mukana kaikissa

uusimmissa teknisissä ratkaisuisissa. Henkilökuntaa koulutetaan kuitenkin koko ajan maahantuojan järjestämällä kursseilla. Toisaalta kalliimpien autojen ostajat varmasti myös odottavat enemmän autolta ja huollolta.



Kuva 13 Mercedes-Benzin asiakastytyväisyystulokset, työn vastaanotto, tammikuu 2006 (liite 3).

Tyytyväisyys huolto- ja korjaustilauksien läpikäyntiin on huonoimmillaan 45 %:n luokkaa. Kiireessä ei varmasti aina muisteta käydä tilausta riittävän hyvin asiakkaan kanssa läpi. Kustannusarviota työstä ei aina automaattisesti asiakkaalle anneta. Se ehkä näkyy tuloksissa, jotka ovat vain maan keskiarvon tasoa yhdellä merkillä. Kustannusarvion antaminen on monissa tapauksissa hankalaa, kun työlle ja osille ei ole valmiita hintoja.

Parannuksia vastaanottoon

Huoltoneuvojille pitäisi saada enemmän aikaa aamulla ja illalla ruuhka-aikoina asiakkaan tapaamiseen. Yksi vähän helpotusta tuova keino olisi puhelimen käytön jättäminen ruuhka-aikoina, eli toisin sanoen ajanvaraukselle pitäisi olla puhelinajat vähemmän kiireisinä aikoina. Tämä voisi parantaa huoltoneuvojen tavoitettavuutta myös puhelinanvarauksessa. Puhelinajat voisivat olla esimerkiksi kello 10 – 14.

Hätätapauksia varten olisi tietenkin numero esimerkiksi keskukseen. Tiedot puhelinajoista pitäisi saada Internetiin, puhelinluetteloon, numero-tiedusteluun. Lisäksi tulisi olla automaattiset puhelinvastaajat aikoina, jolloin ei ole ajanvarausta. Tällöin asiakaspalvelijoilla olisi enemmän aikaa asiakkaiden kanssa, kun ei puhelin keskeytä koko ajan.

Toinen vastaanottoa helpottava ja nopeuttava keino on työmääräyksien ja käyttöluopien tulostaminen ennakkoon valmiiksi. Tämä tapa on käytössä joillakin korjaamoilla. Työmääräykset on silloin kuitenkin täytettävä huolellisemmin jo ajanvarauksen yhteydessä. Pieniä lisätöitä tai huomautuksia voitaisiin lisätä vielä käsin työmääräykseen. Näitä lisäyksiä varten olisi hyvä olla omat rivit valmiina tai sitten rastitettavat kohdat lisätöille. Valmiiksi tulostetut työmääräykset mahdollistaisivat myös paremmin toisten työnjohtajien töiden vastaanoton, jos oikean merkin työnjohtajalla olisi kiireitä.

Uudet sähköiset varauskirjat parantaisivat myös mahdollisuutta ottaa vastaan muiden työnjohtajien töitä. Ei olisi mitään epäselvyyksiä siinä, mitä toinen on kirjoittanut varauskirjaan. Jokainen työnjohtaja voisi myös omalta paikaltaan ottaa vastaan toisten töitä. Tärkeää olisi myös kirjoittaa työtilaukseen oikeat työn aloitus- ja valmistumisajat.

Jokaisen huoltoneuvojan tulisi käydä läpi huolto- tai korjaustilaus aina asiakkaan kanssa huolellisesti. Tällä varmistetaan vielä, että kaikki asiakkaan mainitsemat asiat tulee huomioitua korjauksen yhteydessä tarkasti. Kaikki, mitä on sovittu, tulee tehdyksi kunnolla ja yhdellä kertaa.

5.4 Korjaustöiden-/huoltotöiden suoritus

Huoltoneuvoja antaa asentajalle työmääräyksen ja käy yleensä vielä sen läpi asentajan kanssa. Asentaja hakee auton pysäköintipaikalta ja ajaa sen yleensä jarrudynamometrin kautta omalle nosturipaikalleen (kuva 14). Vianhaku ja korjaustyöt suoritetaan itsenäisesti, jos ei mitään ongelmia ilmene. Vaikeammissa tapauksissa asentajat yleensä turvautuvat toisten asentajien ja työnjohtajien apuun. Työnjohtajat kiertävät korjaamolla ja seuraavat korjauksien suoritusta. Lisätöitä havaitessaan asentajat kertovat työnjohtajille, jotka ottavat tarvittaessa puhelimella yhteyttä asiakkaaseen. Yleensä ensin kuitenkin varmistetaan osien saatavuus ja lisätöiden hinnat.



Kuva 14 Asentaja suorittaa huoltoa omalla nosturipaikallaan

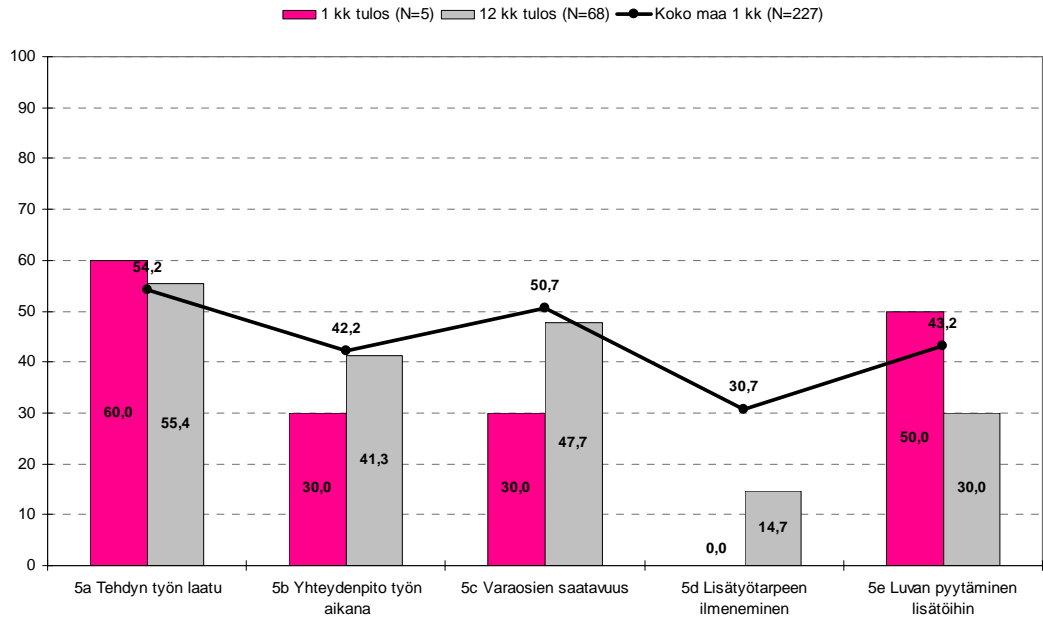
Tarvittavat varaosat asentajat hakevat yleensä itse varaosamyijiltä korjaustöiden aikana. Varaosamyijä tavallisimmin myös myy työt työmääräykselle. Kun huolto- tai korjaustyö on tehty, asentaja lähtee koeajolle ja varmistaa kaiken olevan kunnossa. Tätä ennen täytetään huoltokirja ja –seloste. Asentaja ajaa auton pysäköintialueelle koeajon jälkeen, jos ei ole ilmennyt mitään huomauttamista. Työmääräys ja avaimet viedään työnjohtajalle, ja korjauksen asiat käydään vielä suullisesti läpi.

Ongelmia korjaus- ja huoltotöiden suorituksessa

Asentajat eivät yleensä kirjoita työmääräykseen muuta kuin korkeintaan jotain mainintoja käytetyistä osista tai lisättyjen nesteiden määriä. Auton luovutus onnistuisi paremmin myös muilta työnjohtajilta, jos kaikki tehdyt työt olisi tarkemmin selvitetty työmääräyksessä. Korjaustyöt saattavat joskus venyä tai jokin asia jää kokonaan tekemättä. Yleensä nämä tapaukset johtuvat varaosien saatavuudesta tai puuttumisesta kokonaan, eivätkä niinkään asentajista. Sovittujen korjauksien siirtyminen kokonaan myöhemmäksi ilman ilmoitusta asiakkaalle on todella huonoa asiakaspalvelua, ja siksi siitä pitäisikin päästä kokonaan eroon.

Korjaus- ja huoltotöiden asiakastytyväisyystuloksien (liite 2) tarkastelu

Tutkimuksien tulosten mukaan tyytyväisyys tehdyn työn laatuun ei ole ainakaan Citroenilla aivan riittävää, vain noin 45 %:a. Tulos kuitenkin ylittää koko maan keskiarvon ja on samaa luokkaa kuin muidenkin merkkien koko maan keskiarvo. Tämä voi osittain kertoa asiakkaiden suurista odotuksista merkkihuoltoa kohtaan. Asiakkaat eivät välttämättä aina ymmärrä, kuinka autojen kehitys on tehnyt vian etsinnästä ja korjaamisesta vaikeampaa myös merkkiliikkeessä.



Kuva 15 Mercedes-Benzin asiakastyytyväisyystulokset, huolto- ja korjaustoiminta, tammikuu 2006 (liite 3).

Asiakkaiden tyytyväisyys yhteydenpitoon työn aikana on myös vain 40 %:n luokkaa (kuva 15). Varaosien saatavuudessa on parannettavaa, erityisesti Citroen-asiakkaiden mielestä. Asiakkaista 30–40 %:lta kysyttiin lupa lisätöiden suorittamiseen. Tämän kohdan tuloksiin on ehkä osa vastaajista vastannut, vaikka autossa ei olisikaan ilmennyt lisätöitä. En tiedä onko tuloksissa osattu huomioida tämä mahdollisuus. Kuitenkin huoltoneuvojan pitäisi aina muistaa kysyä asiakkaalta lupa lisätöihin. Aina asiakasta ei tavoiteta puhelimella huollon aikana. Koska hinta-arvio saa ylittyä lisätöiden vuoksi enintään 15 %:a, voidaan tehdä vain pieniä lisätöitä ilman asiakkaan lupaa.

Parannuksia korjaustöiden suoritukseen

Asentajien tulisi huolellisemmin täyttää tietoja työmääräykseen. Jokaiselle onnistuneesti tehdyille työriville merkitään ok. Silloin, kun korjaustyö ei mene aivan niin kuin pitäisi, kirjoitetaan tästä huomautuksia työmääräykseen. Asentajien pitäisi myös yhdessä varaosamyymijien kanssa varmistaa kaikkien osien myynti työlle välittömästi uusia osia haettaessa. Myös varaosien tilaukseen pitäisi saada lisää varmuutta. Tähän on ratkaisuja esitetty jo luvussa 4.2 Valmistelevat työt.

5.5 Laadunvalvonta

Yhtä merkkiä lukuun ottamatta asentajat tarkastavat ja valvovat itse työnsä laatua. He yrittävät tehdä työnsä huolella niin, että ei tule reklamaatioita ja uusintatöitä. Citroen-puolella on määrätty yksi asentaja, joka omien töidensä ohella tarkastaa myös tietyn määrän muiden tekemistä töistä. Tähän liittyen hänen suurin työnsä on varmaankin vaadittavien papereiden täyttäminen. Pitkälti tässäkin kuitenkin luotetaan asentajien riittävään huolellisuuteen heidän työtä tehdessään.

Kun huolto- tai korjaustyö on tehty, lähtee asentaja koeajolle ja varmistaa kaiken olevan kunnossa. Tätä ennen täytetään huoltokirja ja -seloste. Asentaja ajaa auton koeajon jälkeen pysäköintialueelle, jos ei ole ilmennyt mitään huomauttamista. Työmääräys ja avaimet viedään työnjohtajalle ja käydään vielä suullisesti läpi korjauksen asiat. Osa huoltoneuvojista täyttää hinnat heti työmääräyksen valmiiksi, kun taas osa tekee tämän vasta asiakkaan saapuessa. Tietysti toiminta vaihtelee vähän jokaisella tilanteen mukaan. Lasku tulostetaan aina vasta sen jälkeen, kun se on käyty läpi asiakkaan kanssa. Asiakkaalle soitetaan auton valmistumisesta, jos niin on erikseen sovittu.

Ongelmat ja parannukset laadunvalvontaan

Asentajien pitäisi paremmin valvoa oman työnsä laatua. Tämä tarkoittaa huolellisempaa korjaustöiden suoritusta ja myös tarkempaa työmääräyksen lukemista. Kaikki työmääräykseen merkityt työt on muistettava suorittaa. Koeajo voi joskus kiireen takia jäädä asentajilta lyhyeksi tai kokonaan suorittamatta. Asentajien pitäisi aina suorittaa riittävä koeajo, jonka aikana havaitaan mahdolliset puutteet työssä tai muut ongelmat. Aina huoltoneuvoja ei muista soittaa asiakkaalle auton valmistumisesta, vaikka näin olisi sovittu. Kaikkien asiakkaalle tehtyjen lupauksen pitäminen on todella tärkeää. Tämä on yksi hyvän asiakaspalvelun tärkeistä perussäännöistä.

5.6 Auton luovutus ja laskutus

Asiakkaan saapuessa tiskille hakemaan autoaan pyritään nopeasti saamaan oikea huoltoneuvoja paikalle tai ainakin varmistamaan onko auto jo valmis, jos ei siitä ole varmuutta. Länsiautossa on vain yksi huoltoneuvoja jokaista automerkkiä kohden. Huoltoneuvoja kertoo yleensä ensin huollon tai korjauksen suorituksesta ja mahdollisista puutteista sekä tarjoaa ratkaisuja. Seuraavaksi käydään yleensä koneelta läpi, mitä osia on mennyt sekä osien ja töiden hinnat. Tämän jälkeen tulostetaan lasku, ja siitä vielä varmistetaan jokainen kohta ja hinta asiakkaalle. Huoltoneuvoja luovuttaa avaimet asiakkaalle ja antaa huoltoselosteet ja mahdolliset muut dokumentit asiakkaalle. Huoltoneuvoja hoitaa nykyään varsinaisen laskutuksen. Lopuksi kerrotaan, mihin auto on jätetty ja sanotaan näkemiin asiakkaalle.

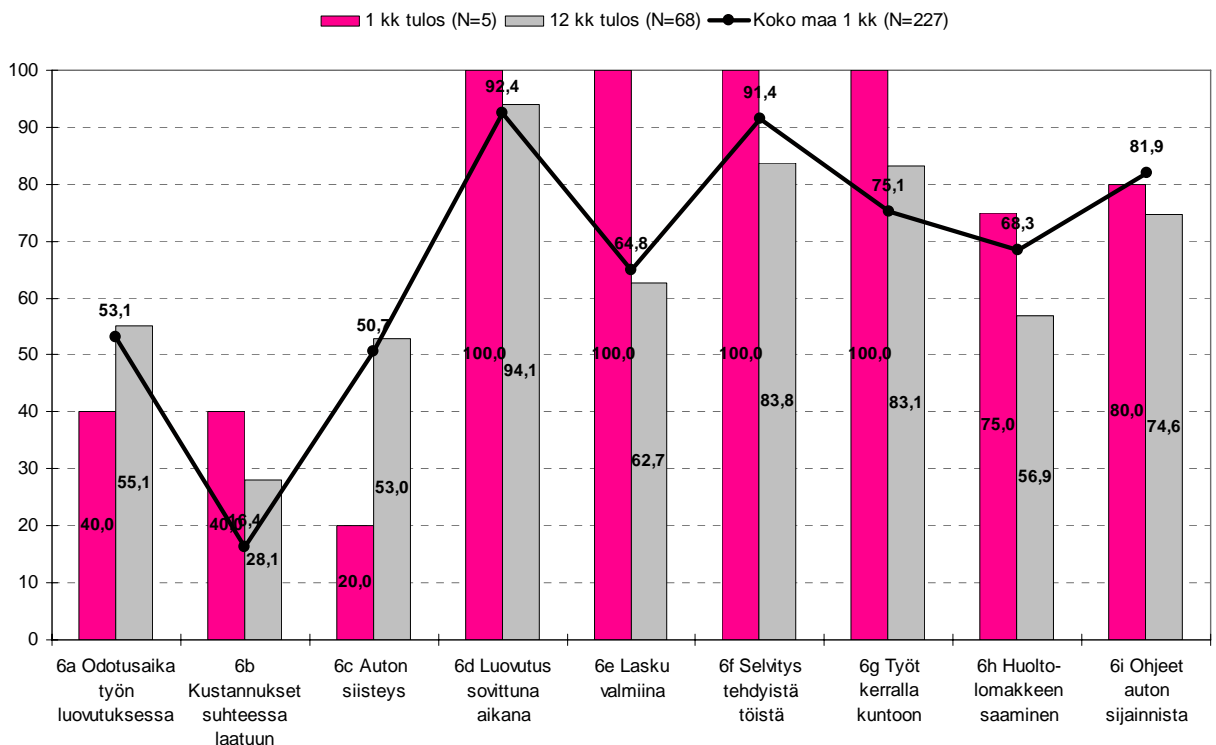
Ongelmia auton luovutuksessa

Asiakas joutuu välillä odottamaan jonkin aikaa pääsyä oman automerkin huoltoneuvojan puheille. Erityisesti tämä ongelma on usein kello 16 aikaan, kun on paljon muitakin asiakkaita hakemassa autojaan. Asiakkaiden tuloa ei voi mitenkään ennakoida, ja siksi syntyy hetkellisiä ruuhkia.

Asiakkaan saapuessa hakemaan autoaan pitäisi kaiken olla täysin valmiina. Auton korjaus, avaimet, huoltoselosteet, laskutus ja muut huoltoon liittyvät asiat eivät kuitenkaan aina ole täysin valmiina. Erityisesti laskutus ja auton avaimet eivät aina ole valmiina työnjohtajalla asiakkaan saapuessa. Vielä jos työnjohtajalla on muitakin asiakkaita palveltavana, saattaa asiakkaan kannalta nopea ja tehokas auton luovutus jäädä toteutumatta. Aina eivät avaimetkaan kulkeudu asentajilta heti työnjohtajille, vaikka auto on valmis.

Työn luovutuksen asiakastyytyväisyystuloksien (liite 2) tarkastelu

Asiakkaiden mielestä odotusaika työn luovutuksessa on liian pitkä (kuva 16). Tätä ongelmaa on käsitelty myös työnvastaanoton yhteydessä aiemmin. Asiakkaiden tyytyväisyys kustannuksiin suhteessa laatuun on todella alhaista, molemmilla merkeillä alle 30 %:n. Koko maan tulos on kuitenkin molemmilla merkeillä vielä selvästi huonompi. Asiakkaat pitävät merkkihuoltoliikkeiden hintoja yleisesti korkeina. Kalliit hinnat taas nostavat odotuksia myös laadun suhteen. Asiakas on helposti tyytymätön kustannuksiin suhteessa laatuun nähden, muuten kuin, jos häntä ei todella yllätetä positiivisesti. Hämeenlinnan korjaamoiden hintataso on kuitenkin alhaisempi kuin pääkaupunkiseudulla ja Tampereella. Parannuksia tähän kohtaan voi yrittää saada vain tekemällä huolto- ja korjaustyöt entistä huolellisemmin ja paremmin.



Kuva 16 Mercedes-Benzin asiakastyytyväisyystulokset, työn luovutus, tammikuu 2006 (liite 3).

Auton siisteyteen ei olla kovinkaan tyytyväisiä. Asentajien pitäisi muistaa aina käyttää penkinsuojusta ja muita auton peltiosien suoja, silloin kun sellaisille on tarvetta. Tuskin kuitenkaan yli puolet autoista on likaantunut huollon aikana. Osassa autoliikkeistä autot pestään huollon jälkeen, mikä vaikuttaa tähän tutkimuksen kohtaan varmasti positiivisesti. Autojen pesun kustannukset ovat niin suuret, ettei se hintoja nostamatta kannata Länsiautossa. Mercedes-Benz-asiakkaista noin 60 %:lla oli lasku valmiina. Selvitys tehdyistä töistä oli myös joidenkin asiakkaiden mielestä liian suppea, sillä aina kaikki huoltoneuvojat antavat jonkinlaisen selvityksen korjaustöistä. Länsiautossa ei ole käytössä huoltolomaketta Mercedes-Benz-huollossa, joten siihen nähden tulos tältä osin on ihan hyvä.

Parannuksia auton luovutukseen ja laskutukseen

Vaikka asiakkaiden saapumisajankohtaa ei pysty oikein ohjailemaan, pitäisi tehdä kaikki sen eteen, että varsinainen auton luovutus sujuisi nopeasti. Asiakkaille ilmoitettavassa korjausajassa olisi aina huomioitava kaikki muutkin asiat, kuten laskutus ja osien myynti, niin ettei asiakkaan tarvitse odotella tullessaan autoa noutamaan. Osien myynti ja työhinnat pitää laittaa valmiiksi heti, kun vain on mahdollista ja aikaa.

Aiemminkin mainittu työmääräysten huolellinen täyttäminen nopeuttaisi luovutusta ja mahdollistaisi muiden huoltoneuvojien autojen luovutuksen. Kaikkien vastaanottotiskillä työskentelevien pitäisi myös mennä välittömästi palvelemaan asiakasta niin, että saadaan oikea henkilö paikalle ilman turhaa viivyttelyä. Asentajille pitäisi painottaa avaimien ja työmääräysten vientiä pikaisesti työnjohtajalle, varsinkin jos on tiedossa selvästi, koska auto pitäisi olla kunnossa. Luvatun valmistumisajankohdan laittaminen työmääräyksiin auttaisi asentajiakin.

5.7 Jälkiseuranta

Asiakastyytyväisyyttä seurataan pääasiassa maahantuojien teettämillä kyselyillä asiakkaille. Kyselyistä tulee kuukausittain yleensä yhteenvedot sähköisessä muodossa. Näistä näkee hyvin, mihin suuntaan asiakastyytyväisyys on mennyt edellisiin tutkimuksiin verrattuna ja missä tilanteessa ollaan verrattuna Suomen muihin liikkeisiin. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta Länsiauton omilla Internet-sivuilla. Jokaisella kahdeksalla automerkillä on omat palautejärjestelmät Internetissä. BMW:llä on esimerkiksi sähköinen järjestelmä jonka kautta näkee maahantuojalle tulleet palautteet ja valitukset Länsiautosta. Näihin valituksiin on myös reagoitava ja ehdotettava ratkaisua. Yleensä otetaan asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse jälkeinpäin. Tämä järjestelmä mahdollistaa hyvin tyytymättömien asiakkaiden saamisen tyytyväiseksi, tai ainakin sillä saadaan asiakas tulemaan vielä uudestaan liikkeeseen.

Huomautuksia jälkiseurannasta

Asiakastyytyväisyystutkimukset toimivat hyvin suurimmalta osalta. Tietysti järjestelmissä ja niiden toiminnassa on eroja, kun kyseessä on kuitenkin monta eri luokan automerkkiä. Jossain tapauksissa, esimerkiksi Saabin osalta, tutkimuksen otanta saattaa olla niin pieni, ettei sen perusteella pystytä tekemään kovin laadukkaita johtopäätöksiä. Huollossa käyvien autojen määrä kuukaudessa voi olla osalla merkeistä niin pieni, etteivät isommille korjaamoille tehdyt tutkimukset toimi. Vielä kun monet asiakkaat suhtautuvat tällaisiin tutkimuksiin kielteisesti, on riittävän vastausmäärän saaminen hankalaa. Asiakaspalautteen kerääminen muutenkin kuin asiakastyytyväisyystutkimusten kautta voisi olla aktiivisempaa tai asiakasta enemmän rohkaisevaa.

Parannuksia jälkiseurantaan

Yksittäisen liikkeen on vaikea lähteä korjaamaan maahantuojan asiakastyytyväisyystutkimuksia. Tutkimuksissa olisi otettava paremmin huomioon pienet huoltokorjaamot, mutta parannusten olisi lähdettävä maahantuojalta. Omien tutkimusten tekemiseen tuskin on resursseja, tai niistä saatava hyöty jää pieneksi.

Länsiautossa pitäisi kehittää palautejärjestelmiä siihen suuntaan, että se rohkaisee enemmän antamaan palautetta. Asiakaspalveluun keskittynyt yritys pystyy kehittymään vain asiakkaiden palautteen pohjalta.

Huollossa voisi olla palautelomake, joka annettaisiin asiakkaille aina tai kausittain huollon yhteydessä, mieluiten tietysti vasta huollon jälkeen. Lomakkeen saisi palauttaa laatikkoon tietysti myös nimettömänä. Palautteen antaneille voisi olla jokin pörkkana, joka kannustaisi palautteen antamiseen, esimerkiksi osallistuminen kilpailuun. Nimettömän voittajan löytäminen olisi kuitenkin mahdotonta. Länsiauton verkkosivuilla voisi olla etusivulla myös linkki palautteen antoon ja kilpailuun.

6 YHTEENVETO

Länsiauton huollon ydinprosesseja ja asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa tuli esiin paljon pieniä asioita, joissa olisi varaa parantaa. Työn tarkoituksena ei ollut esittää jokaiseen havaittuun yksittäiseen ongelmaan selvää ja lopullista ratkaisua. Työtä voidaan käyttää apuna myöhemmin, kun esimerkiksi uudistetaan huollon toimintaa tai hankitaan uusia ohjelmistoja. Huollon työntekijöiden, huoltoneuvojen, asentajien ja varaosamyyjien on mahdollista työn avulla yhdessä kehittää koko korjaamon toimintaa. Yksittäinen työntekijä voi parantaa omaa työskentelyään kiinnittämällä enemmän huomiota havaittuihin pieniin yksittäisiin ongelma-kohtiin. Näitä ovat esimerkiksi soittopyyntöön vastaaminen nopeasti, työmääräysten työrivien kuittaus, kaikkien asiakkaiden auttaminen sekä tervehtiminen, lisätöihin luvan kysyminen asiakkaalta ja laadunvalvonnan sekä korjaustöiden huolellinen suorittaminen.

Seuraavana on niitä ongelmia, joihin ehdotetaan uusia ratkaisumalleja tai kokeiluluontoisia vaihtoehtoisia toimintatapoja. Yksi jo työn alussa tiedossa ollut ongelma oli varaosien saaminen asentajille nopeasti ja varmasti. Tähän on ratkaisuksi esitetty varaosien ennakkokeräysjärjestelmää. Järjestelmä tullaan varmasti toteuttamaan työn ratkaisujen pohjalta ja käytännössä toimivimmalla tavalla. Tämä tarkoittaa muun muassa olemassa olevien hyllyjen hyödyntämistä tähän ja niiden uudelleen sijoittelua. Varaosille hankitaan sopivimmat keräyskorit tai laatikot. Asentajien jako varaosamyyjille pitää lisäksi katsoa tarkemmin.

Puhelinajanvaraukseen ehdotetaan kokeiltavaksi ajanvarausaikoja, samoin kuin on käytössä monissa kuntien virastoissa. Varausajat olisivat kuitenkin vähän pidempiä kuin yleensä niin, ettei tulisi ruuhkaa ja kaikki ehtisivät soittaa. Sopivat ajat voisivat olla 2–4 tuntiin keskellä päivää. Muina aikoina toimisivat puhelinvastaajat ja hätätapauksissa asiakas voisi soittaa keskuksen kautta huoltoneuvojalle.

Töiden vastaanottoa helpottaisi aamuisin valmiiksi tulostetut työmääräykset ja sijaisautojen käyttöluvut. Työtilaukset pitäisi täyttää huolellisemmin ajanvarauksen yhteydessä, jotta ennakkoon tulostus olisi mahdollista. Toisaalta huolto- ja korjausajat eivät voi olla niin pitkiä muutenkaan, että isoja lisätoita on mahdollista ottaa vielä työnvastaanotossa. Iltapäivien kiirettä helpottaisi myös valmiiksi tulostetut ja tarkistetut laskut.

Asiakkaita pitäisi rohkaista antamaan enemmän palautetta saamastaan palvelusta. Palautteen avulla pystytään kehittämään toimintaa ja huomataan sellaisia ongelmia, joita muuten ei välttämättä tiedettäisi olevankaan. Palautelomakkeita annettaisiin huollon jälkeen kaikille asiakkaille tietyin väliajoin. Länsiauton Internet-sivuille voisi heti etusivulle laittaa linkin palautelomakkeeseen ja mahdolliseen kilpailuun.

Pysäköintipaikkoja saadaan lisää etupihalle siirtämällä osa esittelyautoista talon toiselle puolelle. Asiakaspaikoista ilmoittavia liikennemerkkejä pitäisi lisätä. Asiakaspaikoilla pitkään seisovat autot tulisi siirtää sisäpihalle. Aukioloaikojen mahdollisia muutoksia pitäisi tutkia tarkemmin. Osa ihmisistä voi kaivata pidempää huollon aukioloaikaa iltaisin.

LÄHDELUETTELO

- 1 Ylikoski, Tuire, Unohtuiko asiakas? Otavan kirjapaino Oy. Keuruu 1999
- 2 Lahtinen, Jukka- Isoviita, Antti, Asiakaspalvelu ja markkinointi. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä 2000
- 3 Juntunen, Keijo, Huollon ydinprosessi. Kurssimateriaali 2005. Tampereen ammattikorkeakoulu.
- 4 Länsiauto-konserni. PowerPoint-esitys 5.5.2005.
- 5 Länsiauto Oy. [www-sivu]. [viitattu 14.2.2006] Saatavissa:
<http://www.lansiauto.fi/>



Mercedes-Benz

«NIMI1»
«NIMI2»
«osoite»
«PNO» «ptp»

ASIAKASTYYTYVÄISYYS / HUOLTO

Huoltoliikkeen nimi: _____

Paikkakunta/toimipiste: _____

Teitä palvellut henkilö,
(Työnjohtaja, mekaanikko): _____

--	--	--	--	--	--	--

1. TAUSTATIETOJA

1a. Onko autonne...

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| Oma..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Työsuhdeauto / yrityksen omistama | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Työsuhdeauto / leasing..... | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Taksikäytössä..... | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Muu..... | <input type="checkbox"/> | 5 |

1b. Milloin olette viimeksi asioinut merkkihuollossa?

- | | | |
|------------------------------|--------------------------|---|
| Alle 1 kuukautta sitten..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 1-2 kuukautta sitten | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 2-3 kuukautta sitten | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Muu ajankohta | <input type="checkbox"/> | 4 |

1c. Mikä oli huolto-/korjaamokäyntinne ensisijainen aihe...

- | | | |
|----------------------------|--------------------------|---|
| Määräaikaishuolto | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Takuukorjaus | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Kolarikorjaus..... | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Muu huolto / korjaus | <input type="checkbox"/> | 4 |

1d. Onko autossanne Huolenpitosopimus?

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Kyllä..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Ei | <input type="checkbox"/> | 2 |

Miten arvioisitte huoltoliikettä seuraavissa asioissa?

2. AJANVARAUS

	Erittäin hyviä kokemuksia			Erittäin huonoja kokemuksia						
2a. Puhelinpalvelu ja tavoitettavuus.....	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
2b. Sopivan huolto-/korjausajan saaminen	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
2c. Vian määrittelyn perusteellisuus ajanvarauksen yhteydessä	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1

	Kyllä	Ei		
2d. Tarjottiinko Teille vuokra-autoa huollon ajanvarauksen yhteydessä?	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2

3. HUOLTOLIIKE

	Erittäin hyviä kokemuksia			Erittäin huonoja kokemuksia						
3a. Liikkeen aukioloajat	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
3b. Pysäköintitilat	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
3c. Vastaanotto-/odotustilojen toimivuus ja siisteys	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1

4. TYÖN VASTAANOTTO

	Erittäin hyviä kokemuksia			Erittäin huonoja kokemuksia						
4a. Odotusaika työn vastaanottajalle	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
4b. Henkilökunnan aktiivisuus ja palveluhalukkuus	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
4c. Henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus.....	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
4d. Henkilökunnan asiantuntemus	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1
4e. Huolto-/korjaustilauksenne läpikäynti	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	1

4. TYÖN VASTAANOTTO (jatkuu)

	Kyllä	Ei	Ei tarvetta
4f. Saitteko kustannusarvion huolto- / korjaustyöstä?.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
4g. Tilasitteko liikkeeseen tullessanne lisätöitä?.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	

5. HUOLTO-/KORJAUSTOIMINTA

	Erittäin hyviä kokemuksia			Erittäin huonoja kokemuksia	
5a. Tehdyn huolto-/korjaustyön laatu.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
5b. Yhteydenpito huolto-/korjaustyön aikana.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
5c. Varaosien saatavuus	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

	Kyllä	Ei
5d. Ilmenikö huollossa / korjauksessa tarvetta lisätöille?.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
5e. Pyydettiinkö lisätöiden tekemiseen Teiltä lupa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

6. TYÖN LUOVUTUS

	Erittäin hyviä kokemuksia			Erittäin huonoja kokemuksia	
6a. Odotusaika työn luovutuksessa	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
6b. Kustannukset suhteessa laatuun.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
6c. Auton siisteys luovutushetkellä	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

	Kyllä	Ei
6d. Luovutettiin auto Teille viimeistään sovittuna aikana?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
6e. Oliko lasku valmiina autoa noutaessanne (ei koske huoltoleasing- tai huolenpitosopimusasiakkaita)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
6f. Selvitettiin Teille huollossa/korjauksessa tehdyt työt?.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
6g. Tulivatko etukäteen tilaamanne työt kerralla kuntoon?.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
6h. Saitteko mekaanikon allekirjoittaman huoltolomakkeen (vain huollon yhteydessä)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
6i. Saitteko selkeät ohjeet, mihin auto oli parkkeerattu?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

7. HUOLTO- JA KORJAUSTYÖT KOKONAISUUTENA

Kuinka tyytyväinen kokonaisuudessaan olette...

	Erittäin hyviä kokemuksia			Erittäin huonoja kokemuksia	
7a. Huolto-/korjaustoimintaan	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
7b. Varaosapalveluun.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

Kuinka todennäköisesti...

	Aivan varmasti			Ei missään tapauksessa	
7c. Ostaisitte uudelleen Mercedes-Benzin.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
7d. Käyttaisitte samaa huolto-/korjausliikettä.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
7e. Suositteisitte Mercedes-Benzia.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
7f. Suositteisitte käyttämäänne huolto-/korjausliikettä.....	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

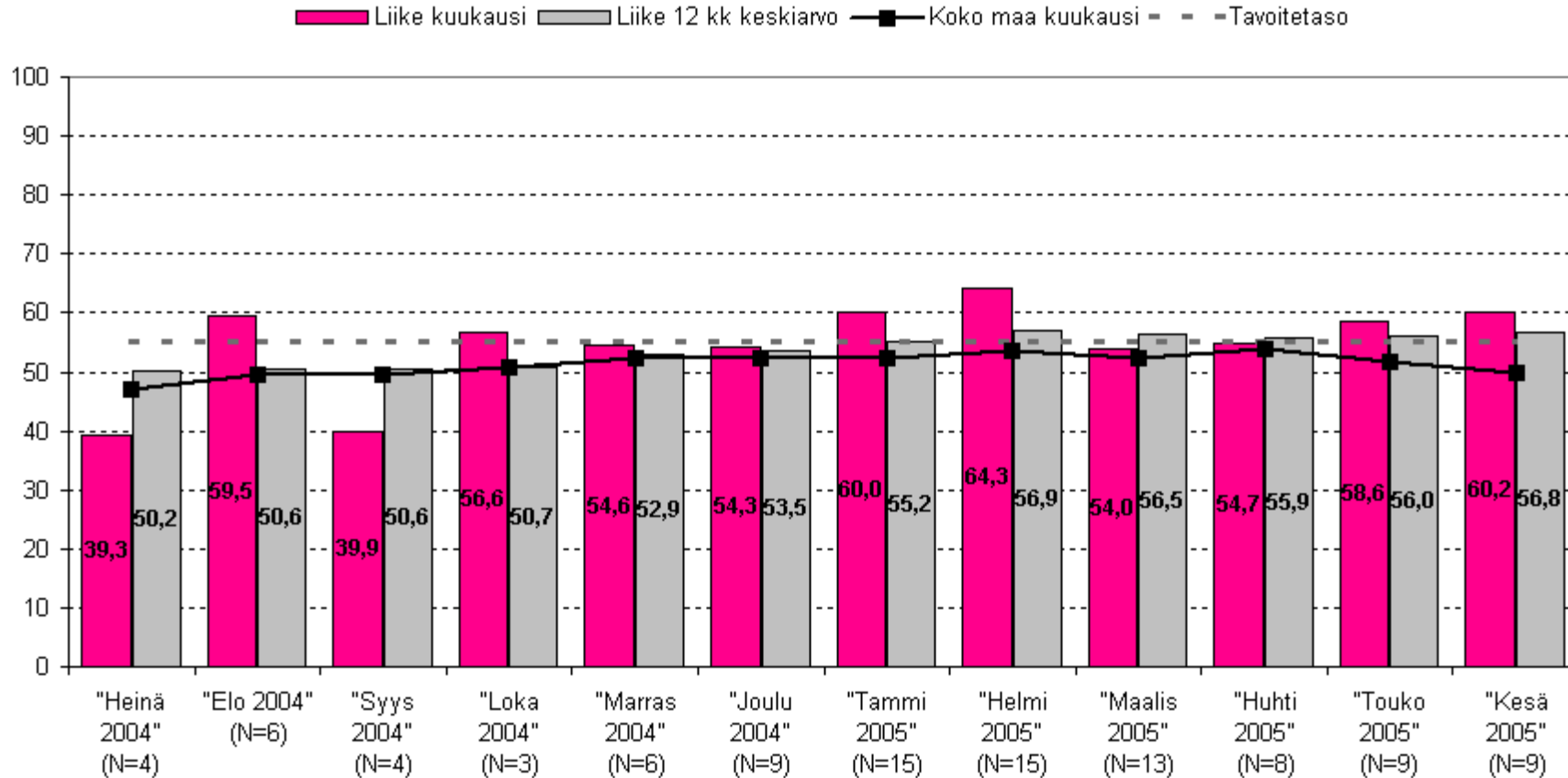
Länsi-Auto Oy Hämeenlinna

HUOLLON ASIAKASTYYTYVÄISYYS*

Citroën

HA/PA/KA

Kesäkuu 2005



* huollon asiakastyytyväisyys on kysymysten 2-6 tulosten keskiarvo (poislukien kys.4g ja kys.5d)

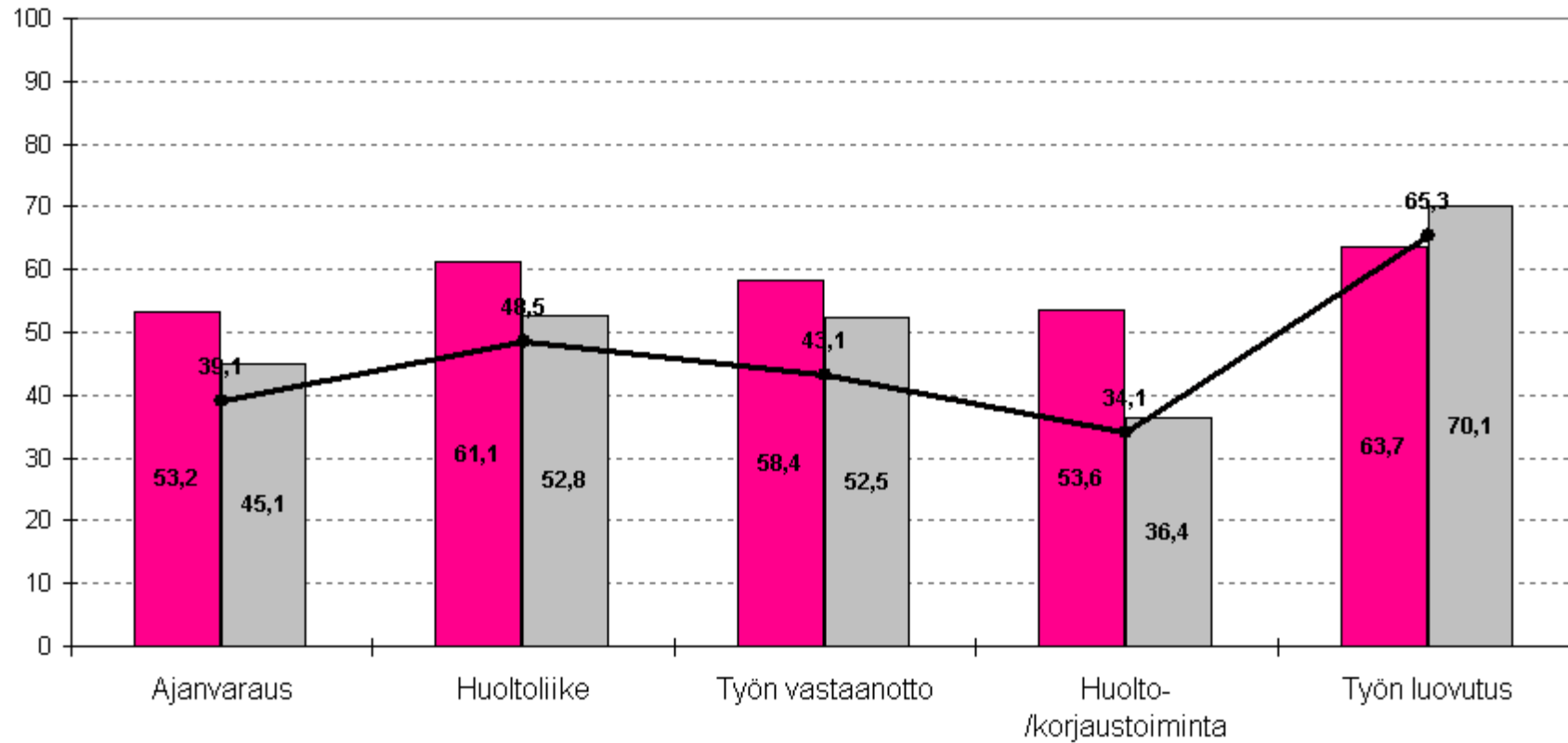
"HUOM! Mikäli vastaajamäärä (N-luku) on pieni 1 tai 3 kk ajanjaksolla, sattuman vaikutus tuloksiin on suuri. Tällöin tuloksia on parempi tarkastella 12 kk ajanjaksolla."

Länsi-Auto Oy Hämeenlinna
HUOLLON PÄÄTULOKSET

Citroën HA/PA/KA

Kesäkuu
2005

■ Liike 1 kk (N=9) ■ Liike 12 kk (N=101) ● Koko maa 1 kk (N=285)



"HUOM! Mikäli vastaajamäärä (N-luku) on pieni 1 tai 3 kk ajanjaksolla, sattuman vaikutus tuloksiin on suuri. Tällöin tuloksia on parempi tarkastella 12 kk ajanjaksolla."

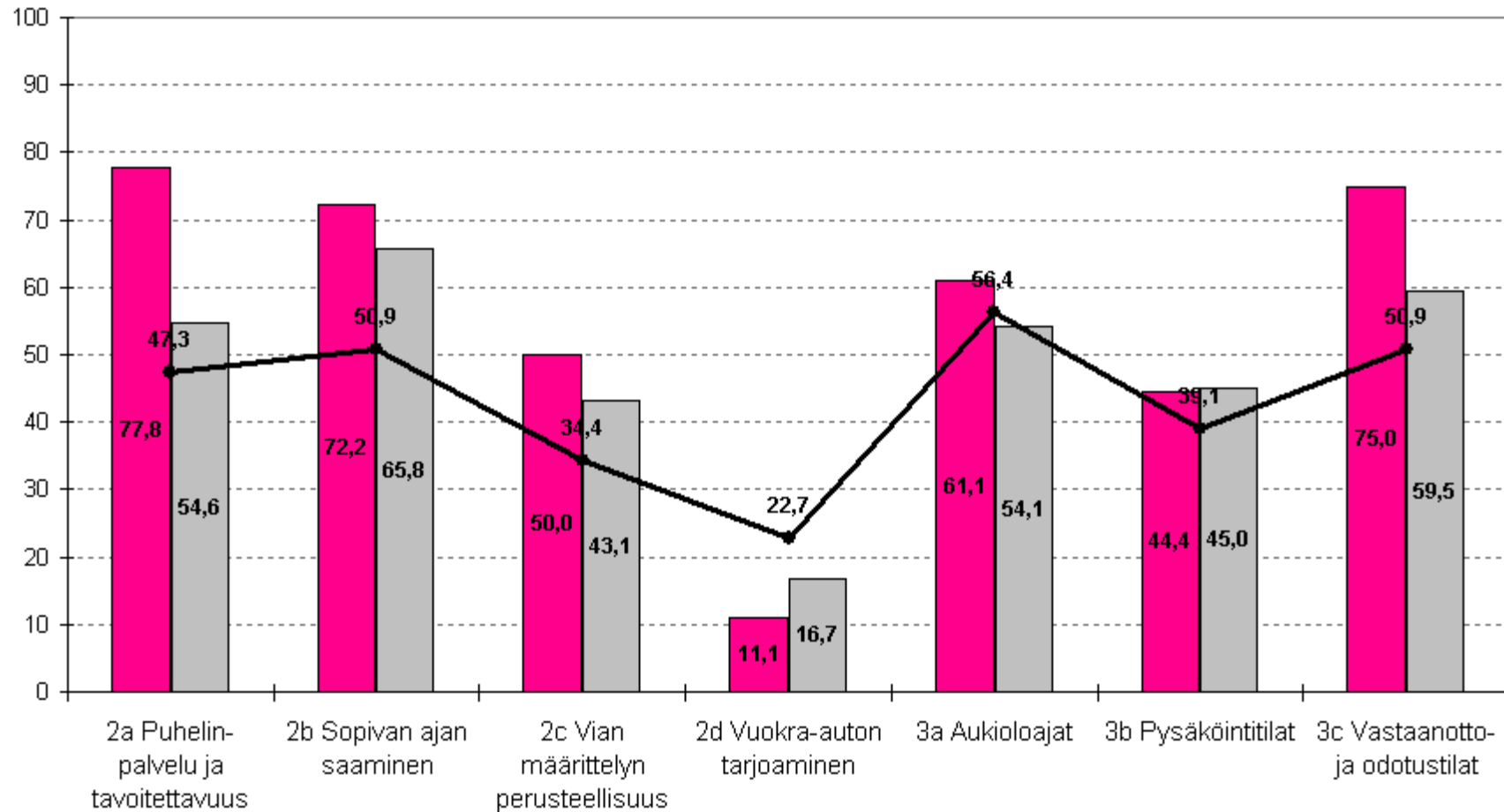
Länsi-Auto Oy Hämeenlinna

AJANVARAUS JA LIIKKEEN TILAT

Citroën HA/PA/KA

Kesäkuu
2005

■ 1 kk tulos (N=9) ■ 12 kk tulos (N=101) ● Koko maa 1 kk (N=285)

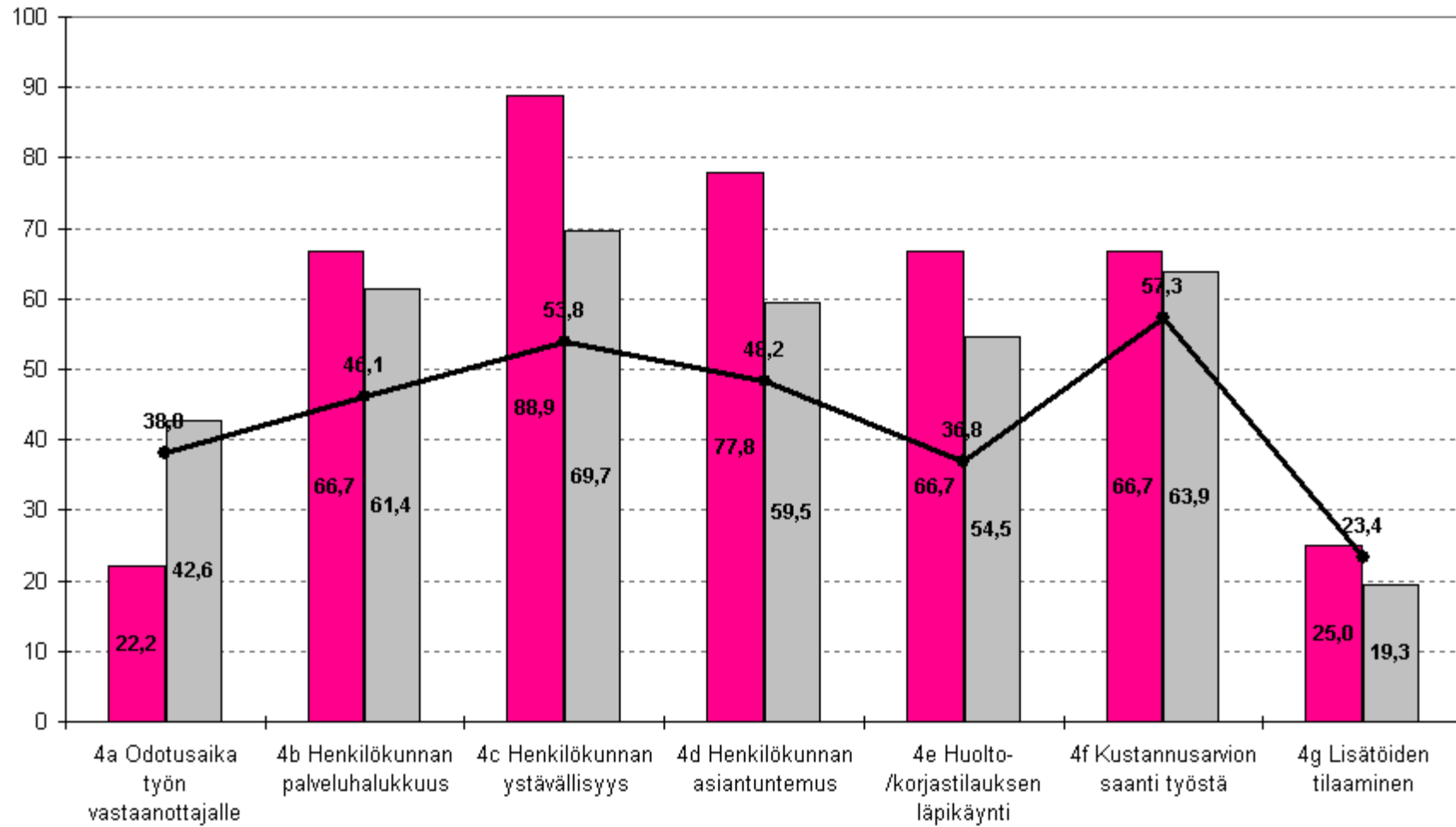


Länsi-Auto Oy Hämeenlinna
TYÖN VASTAANOTTO

Citroën HA/PA/KA

Kesäkuu
2005

■ 1 kk tulos (N=9) ■ 12 kk tulos (N=101) ● Koko maa 1 kk (N=285)

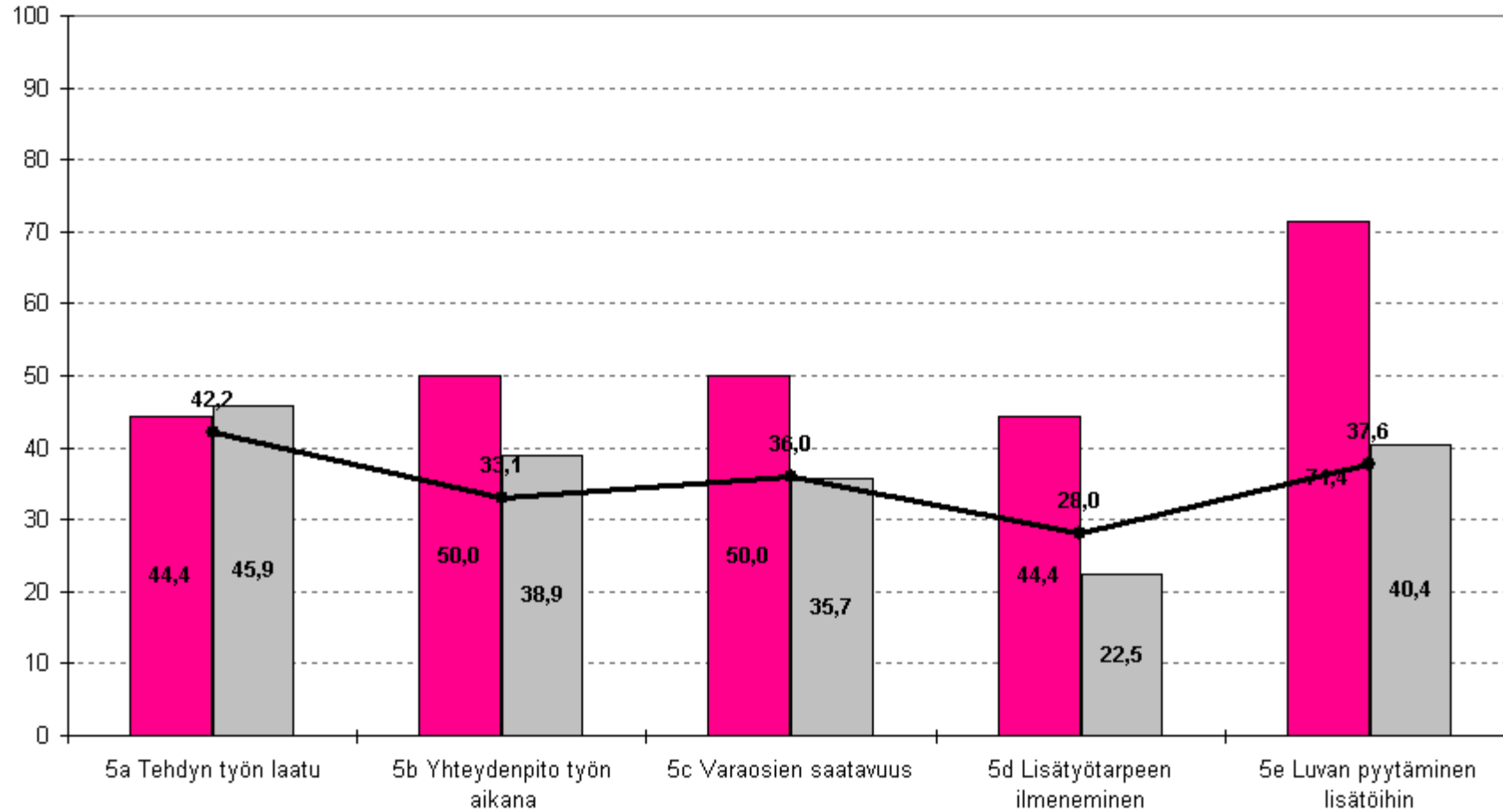


Länsi-Auto Oy Hämeenlinna
HUOLTO-/KORJAUSTOIMINTA

Citroën HA/PA/KA

Kesäkuu
2005

■ 1 kk tulos (N=9) ■ 12 kk tulos (N=101) —●— Koko maa 1 kk (N=285)

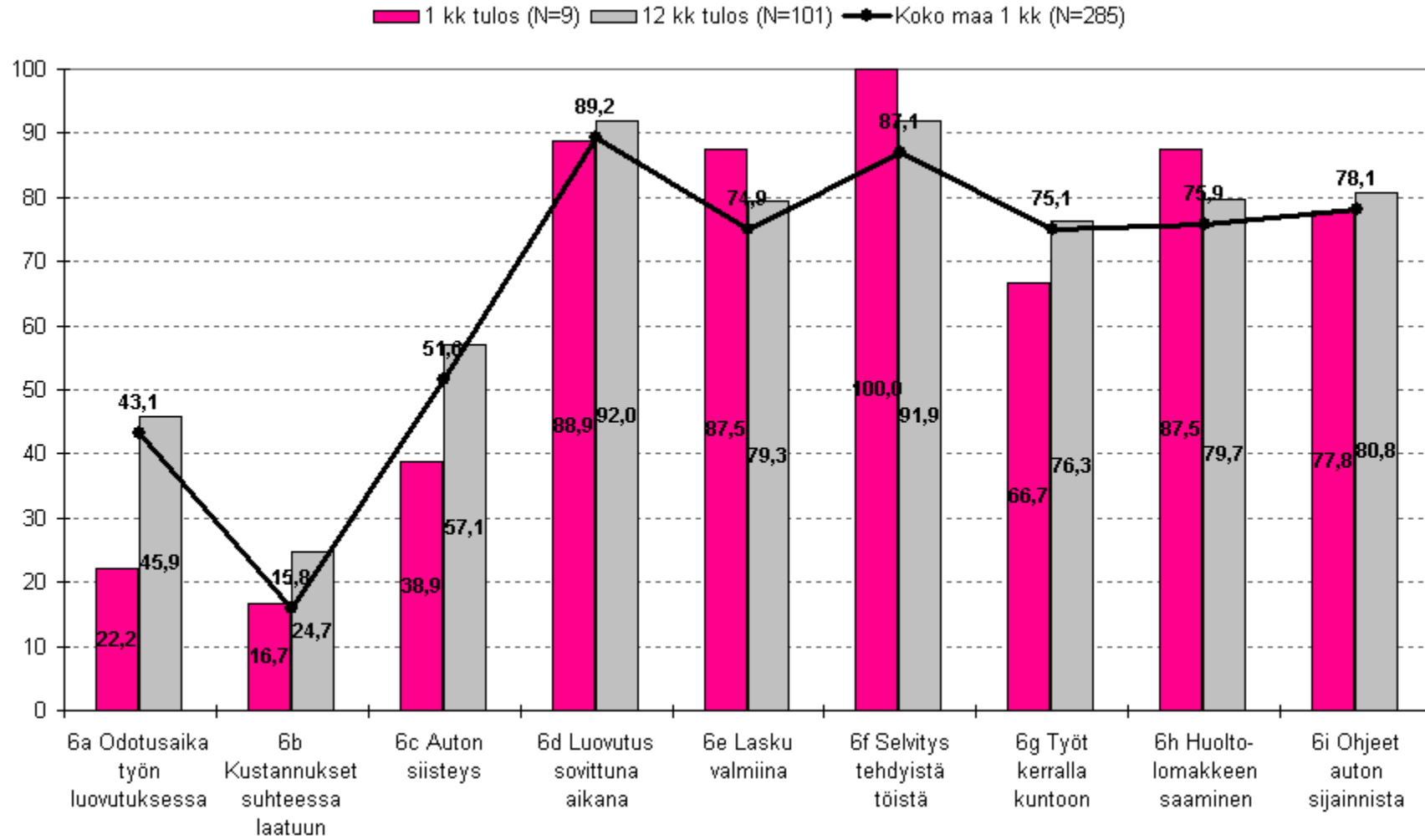


Länsi-Auto Oy Hämeenlinna

TYÖN LUOVUTUS

Citroën HA/PA/KA

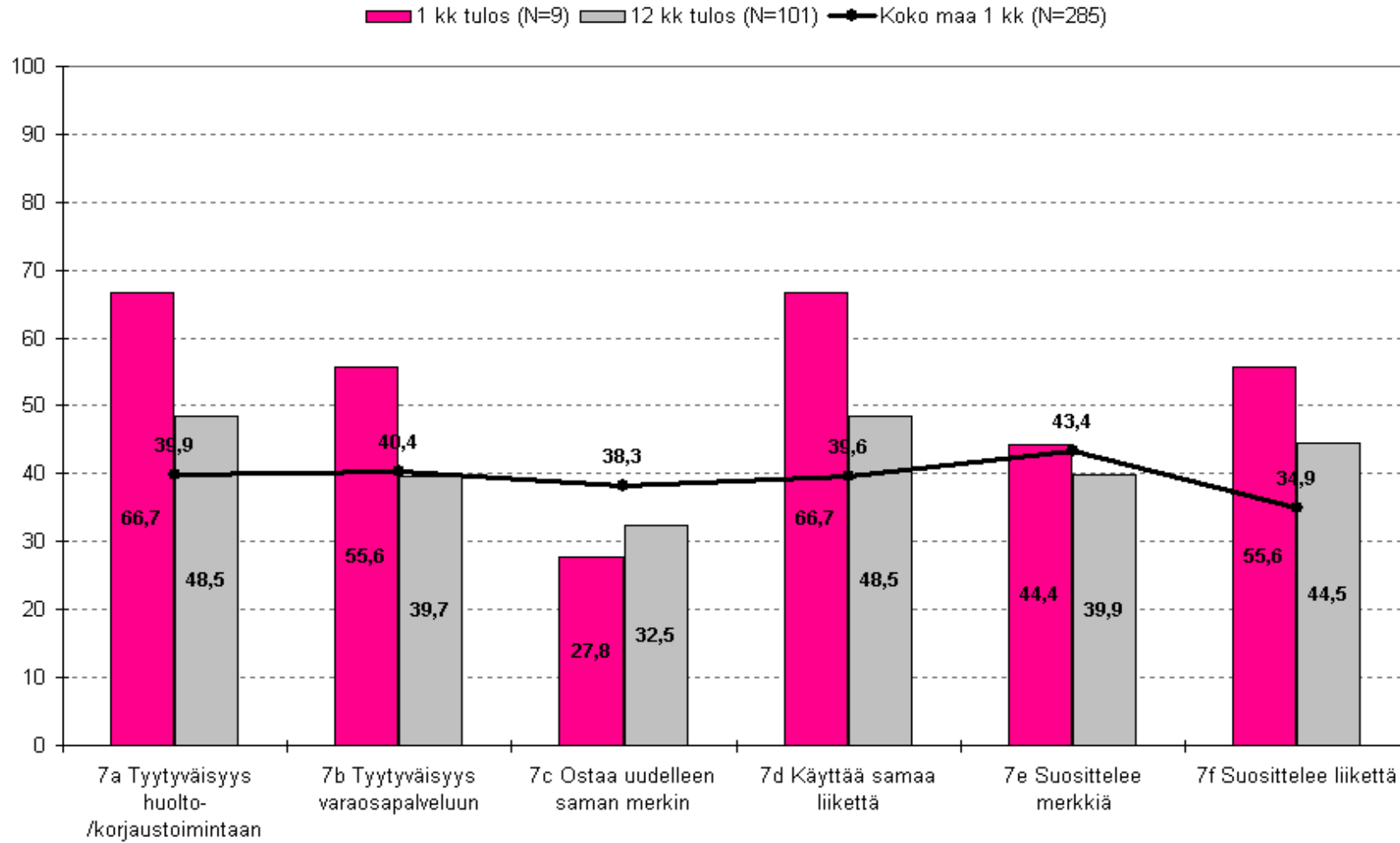
Kesäkuu 2005



PALVELU JA AUTO KOKONAISUUTENA

Citroën HA/PA/KA

Kesäkuu
2005

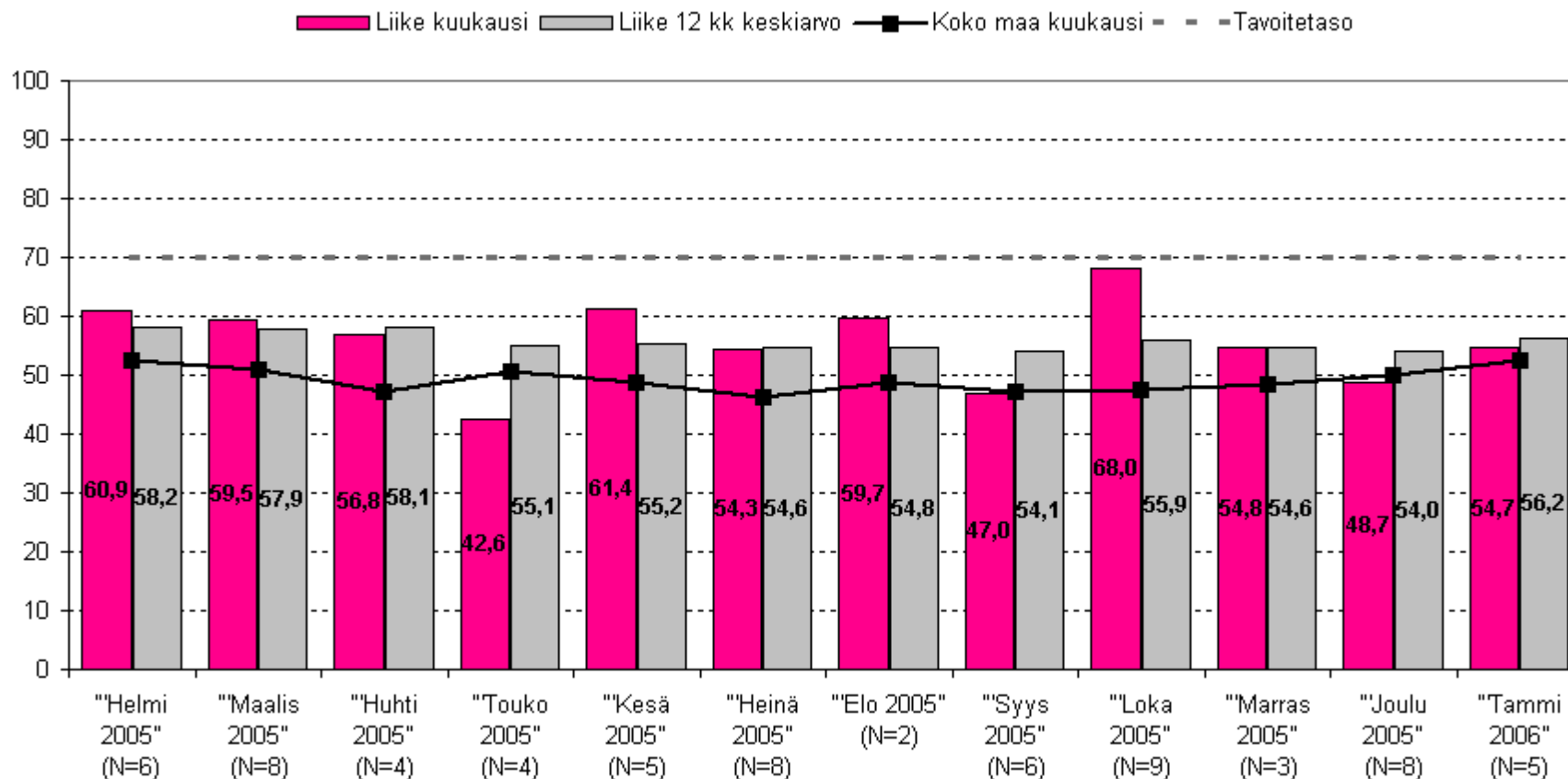


Länsi-Auto Oy Hämeenlinna

HUOLLON ASIAKASTYYTYVÄISYYS*

MB Henkilöautot

Tammikuu
2006



** huollon asiakastyytyväisyys on taulukossa olevien kysymysten 2-6 tulosten keskiarvo (poislukien kys.4g ja kys.5d)

"HUOM! Mikäli vastaajamäärä (N-luku) on pieni 1 tai 3 kk ajanjaksolla, sattuman vaikutus tuloksiin on suuri. Tällöin tuloksia on parempi tarkastella 12 kk ajanjaksolla."

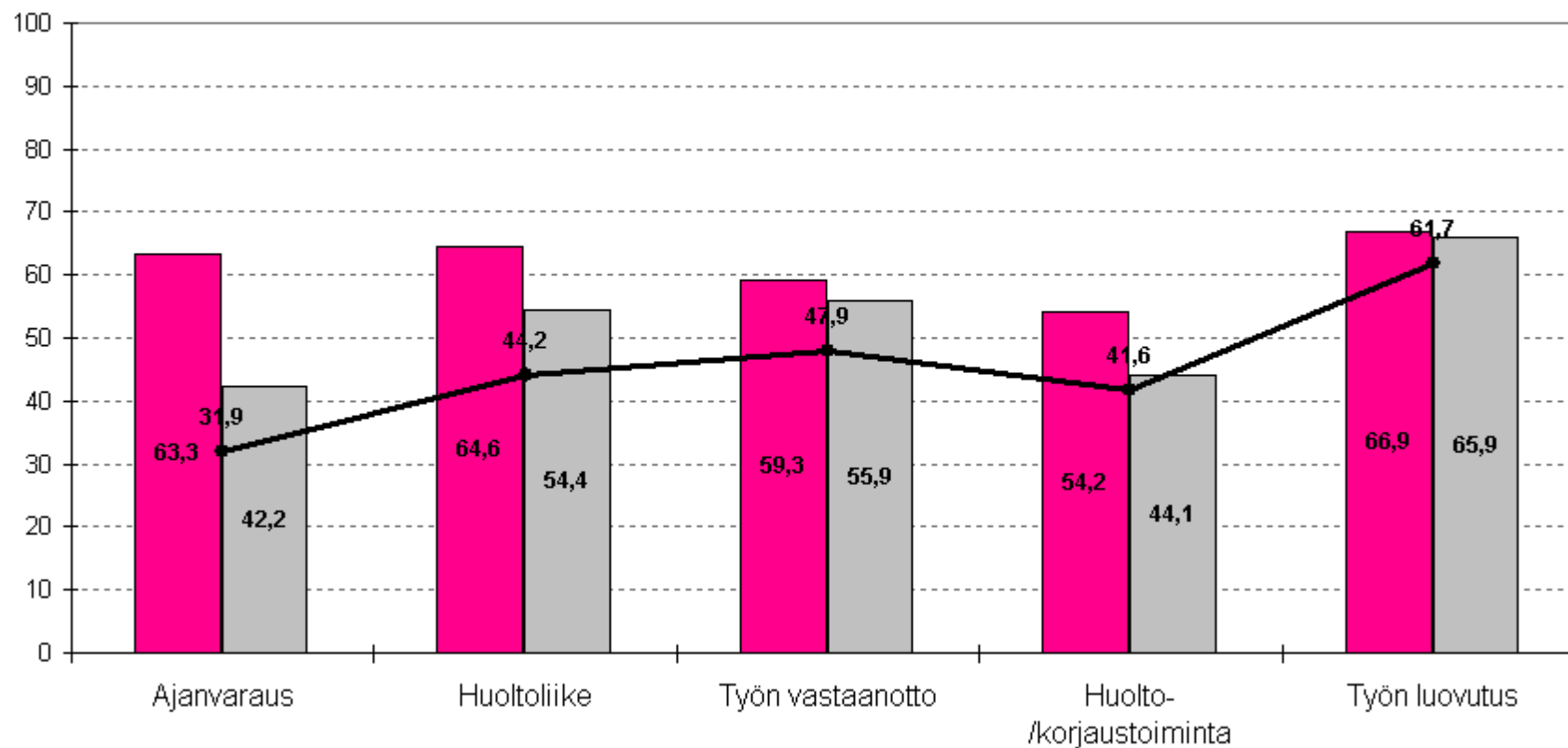
Länsi-Auto Oy Hämeenlinna

HUOLLON PÄÄTULOKSET

MB Henkilöautot

Kesäkuu
2005

■ Liike 1 kk (N=5) ■ Liike 12 kk (N=69) ● Koko maa 1 kk (N=293)



"HUOM! Mikäli vastaajamäärä (N-luku) on pieni 1 tai 3 kk ajanjaksolla, sattuman vaikutus tuloksiin on suuri. Tällöin tuloksia on parempi tarkastella 12 kk ajanjaksolla."

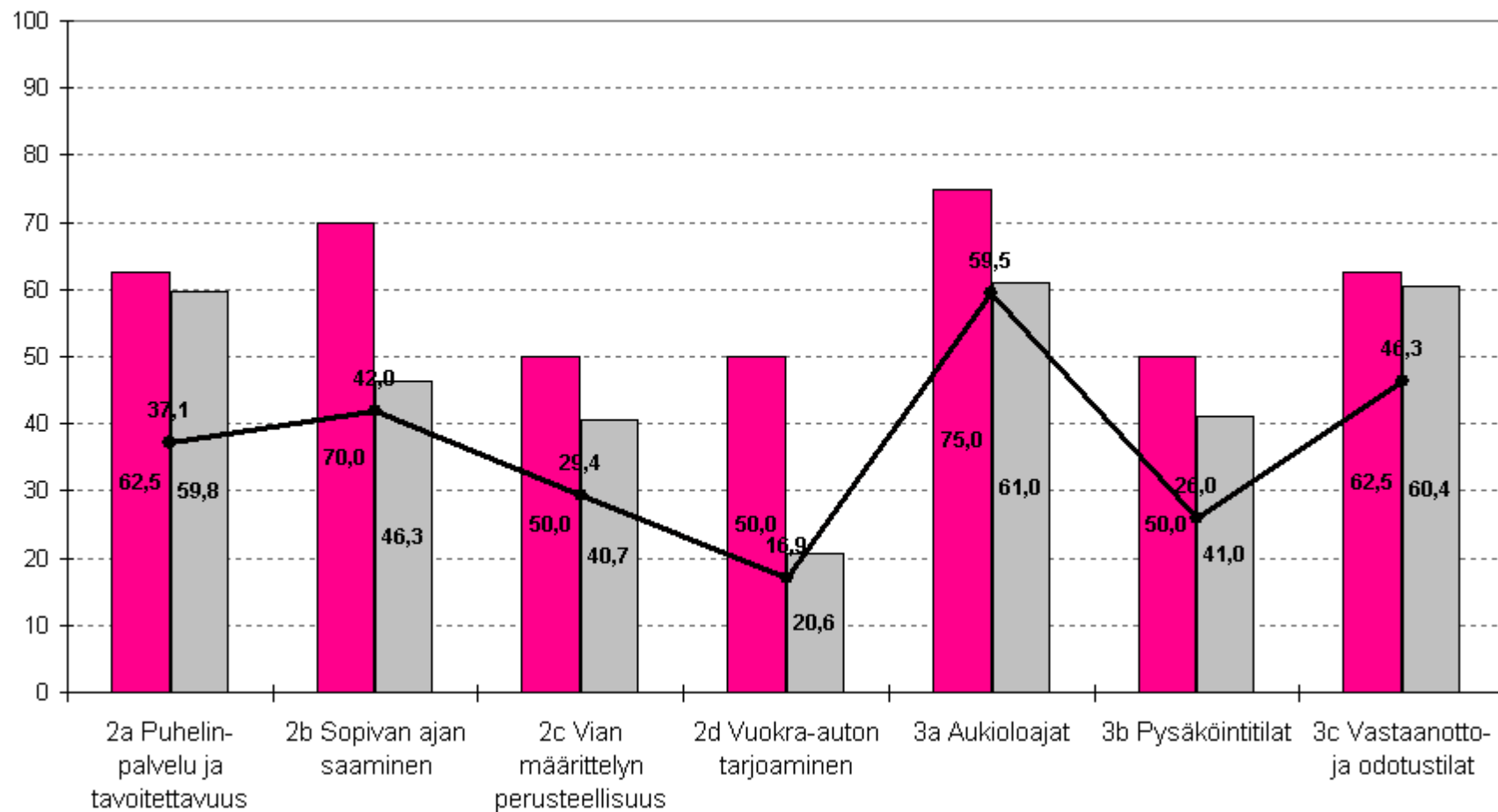
Länsi-Auto Oy Hämeenlinna

AJANVARAUS JA LIIKKEEN TILAT

MB Henkilöautot

Kesäkuu
2005

1 kk tulos (N=5) 12 kk tulos (N=69) Koko maa 1 kk (N=293)

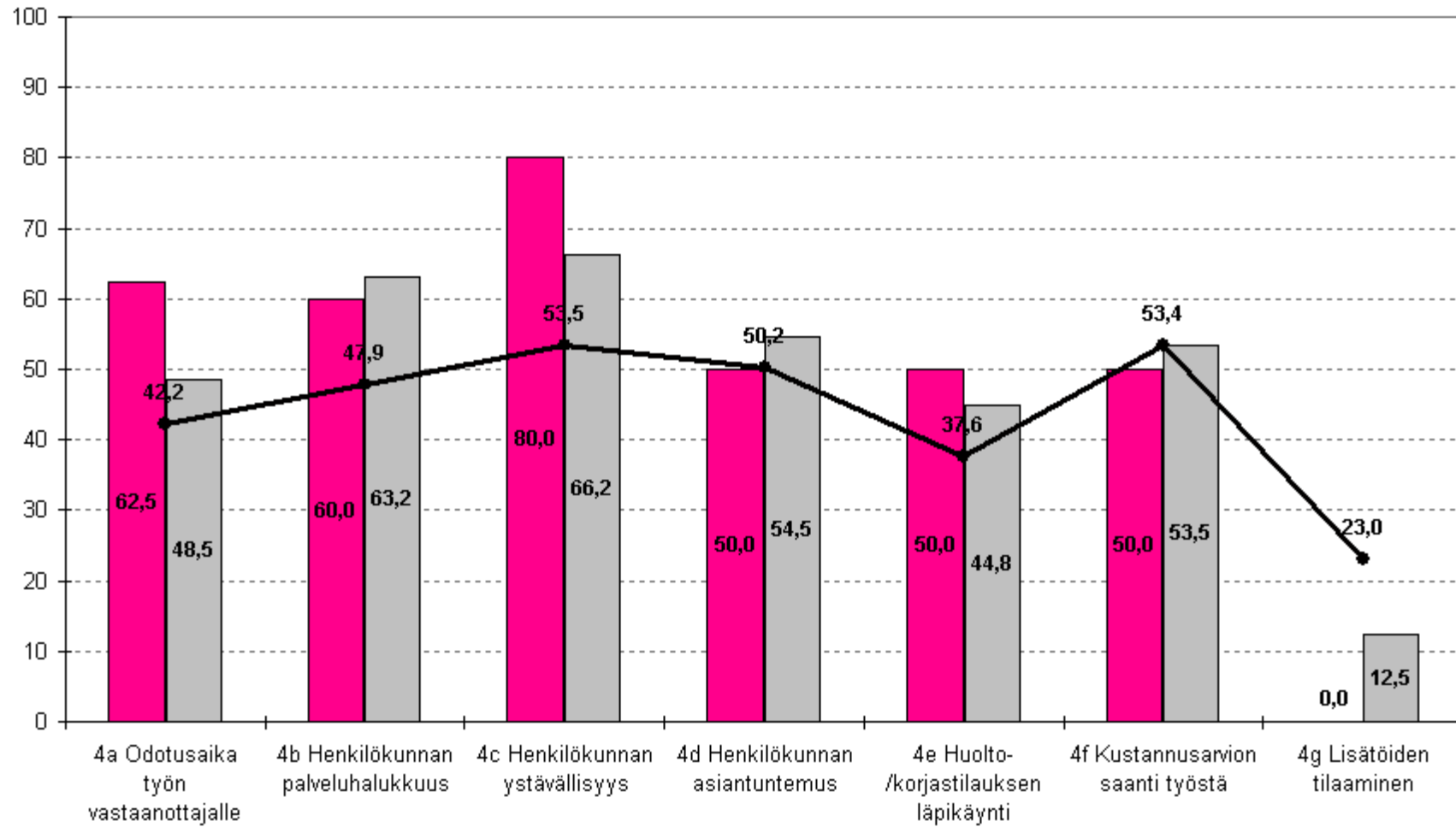


Länsi-Auto Oy Hämeenlinna
TYÖN VASTAANOTTO

MB Henkilöautot

Kesäkuu
2005

■ 1 kk tulos (N=5) ■ 12 kk tulos (N=69) ● Koko maa 1 kk (N=293)

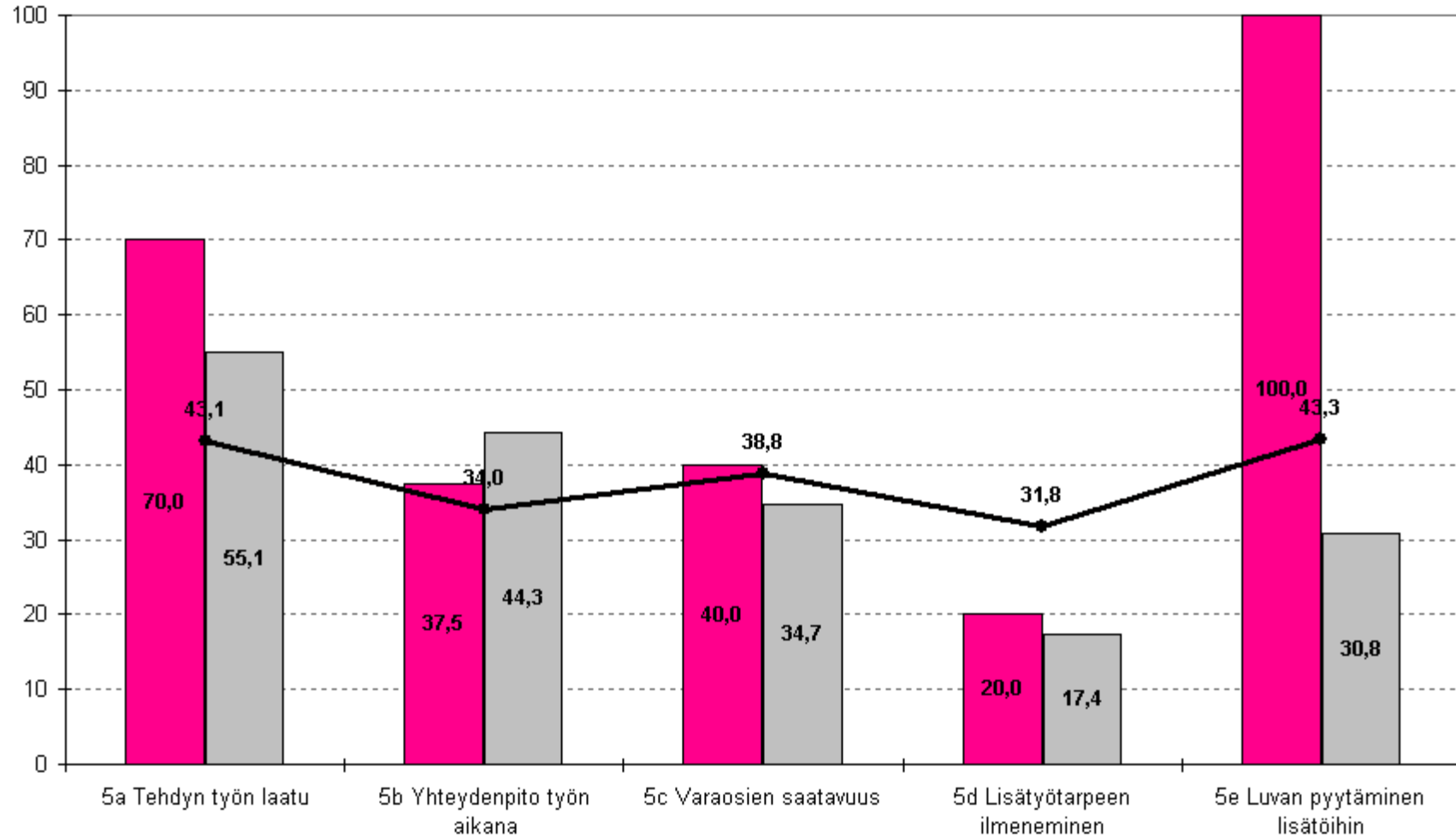


Länsi-Auto Oy Hämeenlinna
HUOLTO-/KORJAUSTOIMINTA

MB Henkilöautot

Kesäkuu
2005

1 kk tulos (N=5) 12 kk tulos (N=69) Koko maa 1 kk (N=293)



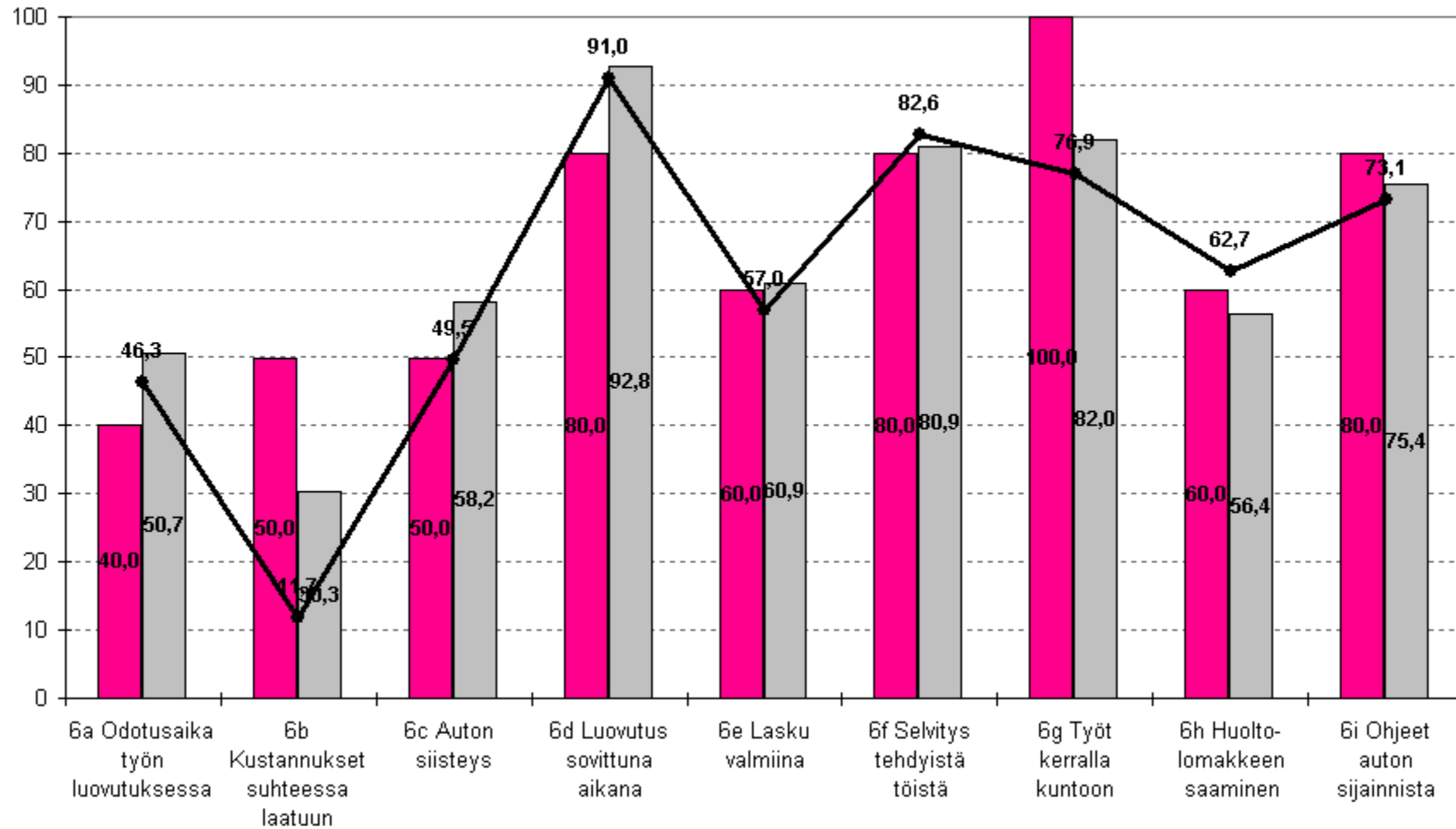
Länsi-Auto Oy Hämeenlinna

TYÖN LUOVUTUS

MB Henkilöautot

Kesäkuu
2005

1 kk tulos (N=5) 12 kk tulos (N=69) Koko maa 1 kk (N=293)



Länsi-Auto Oy Hämeenlinna

PALVELU JA AUTO KOKONAISUUTENA

MB Henkilöautot

Kesäkuu
2005

