

Mikael Åvall, Jesse Levänen

# Suorapalvelumekaanikko-ohjeistus

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

7.5.2017

|   |  |
|---|--|
| Tekijä(t)<br>Otsikko  | Mikael Åvall, Jesse Levänen<br>Suorapalvelumekaanikko-ohjeistus                                |
| Sivumäärä<br>Aika   | 31 sivua + 1 liite<br>7.5.2017   |
| Tutkinto  | Insinööri (AMK)  |
| Koulutusohjelma   | Auto – ja kuljetustekniikka  |
| Suuntautumisvaihtoehto  | Jälkimarkkinointi  |
| Ohjaaja(t)  | Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen<br>Autoalan Keskusliitto Ry:n Tekninen Johtaja Jouko Sohlberg |
| <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa suorapalvelumekaanikkotoiminnan hyötyjä ja haittoja sekä tarkastella mitä tämänlaisen toimintamallin käyttöönottaminen vaatii korjaamolta ja mekaanikolta. Työssä paneudutaan perinteisen työnjohtovetoisen korjaamon ja suorapalvelumekaanikkotoimintamallia hyödyntävän korjaamon eroihin. Opinnäytetyön tilaajana toimii Autoalan Keskusliitto Ry.</p> <p>Työssä käydään läpi työnjohtovetoisen sekä suorapalvelumekaanikkokorjaamon korjaamoprosessit vaiheittain sekä niiden suurimmat erot. Suorapalvelumekaanikkotoimintamallin aiheuttamat muutokset ja vaatimukset kuvataan korjaamon, mekaanikon sekä asiakkaan näkökulmasta. Opinnäytetyö sisältää myös laskelmia, joilla simuloitiin suorapalvelumekaanikkotoimintamallin tuomia muutoksia korjaamon bruttotuottoon, käyttökatteeseen, liikevoittoon sekä kiinteisiin kuluihin. Tuloksien havainnollistamisen apuna työssä käytetään taulukoita. Opinnäytetyön lopussa esitetään parannusehdotuksia liittyen suorapalvelumekaanikko toimintaan ja paneudutaan toimintamallin ongelmakohtiin. Työssä esitetään myös ehdotuksia toimintamallin kehittämiseen tulevaisuudessa.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi yleisohjeen kaltainen selvitys siitä, mitä suorapalvelumekaanikkotoimintamallin käyttöönotto vaatii korjaamolta ja mitä etuja toimintamalli korjaamolle tuo. Autoalan Keskusliitto Ry voi tarvittaessa tarjota tätä opinnäytetyötä jäsenyrityksilleen, joita kiinnostaa suorapalvelumekaanikkotoimintamalliin siirtyminen.</p> |  |
| Avainsanat  | suorapalvelumekaanikko, toimintamallin kehitys, korjaamo                                       |

|  |  |
|--|--|
| Author(s)<br>Title   | Mikael Åvall, Jesse Levänen<br>Guidance to the personal service technician operation model |
| Number of Pages<br>Date  | 31 pages + 1 appendice<br>7 May 2017   |
| Degree   | Bachelor of Engineering  |
| Degree Programme   | Automotive engineering   |
| Specialisation option  | Aftersales   |
| Instructor(s)  | Head of department Pertti Ylhäinen<br>Technical director at AKL Jouko Sohlberg             |
| <p>The goal of this Bachelor's thesis is to map out the benefits and disadvantages of the personal service technician operation model and to compare it to the more traditional car workshop. The subscriber of this thesis is Autoalan Keskusliitto Ry.</p> <p>First the differences in working procedures between a traditional workshop and a personal service technician workshop are described. The changes and requirements that are caused by shifting to personal service technician operation model will be studied from the perspective of the customer, mechanic and workshop. The thesis includes calculations which were used to simulate the changes that are caused by shifting to the personal service technician operation model. The following changes in these key figures which will be looked at: gross profit, EDITBA margin, operating profit and fixed costs. Graphs were used to illustrate the results from these calculations.</p> <p>The result of this thesis was a study about the benefits and necessary changes that needs to be implemented in the workshop before shifting to the personal service technician operation model. This thesis can be used by Autoalan Keskusliitto Ry to provide information about the personal service technician operation model to its members who are interested in it.</p> |  |
| Keywords   | workshop, personal service technician, operation model                                     |

## Sisällys

### Lyhenteet

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Johdanto  | 1  |
| 2     | Tavallinen korjaamoprosessi                             | 3  |
| 2.1   | Ajanvaraus  | 3  |
| 2.2   | Valmistelevat toimenpiteet                              | 4  |
| 2.3   | Työn vastaanottaminen                                   | 5  |
| 2.4   | Huolto- ja korjaustoimenpiteet                          | 5  |
| 2.5   | Laskutus ja ajoneuvon luovutus                          | 6  |
| 2.6   | Korjaamoprosessin ongelmakohdat                         | 6  |
| 3     | Suorapalvelumekaanikkotoimintamalli                     | 8  |
| 3.1   | Suorapalvelumekaanikkotoimintamalli vaiheittain         | 8  |
| 3.1.1 | Ajanvaraus  | 8  |
| 3.1.2 | Ajoneuvon huolto  | 9  |
| 3.1.3 | Ajoneuvon luovutus ja laskutus                          | 9  |
| 3.2   | Suorapalvelumekaanikkotoimintamalli korjaamon kannalta  | 10 |
| 3.2.1 | Vaatimukset   | 10 |
| 3.2.2 | Hyödyt ja haasteet                                      | 12 |
| 3.3   | Suorapalvelumekaanikkotoimintamalli mekaanikon kannalta | 12 |
| 3.3.1 | Vaatimukset   | 13 |
| 3.3.2 | Hyödyt ja haasteet                                      | 13 |
| 3.4   | Suorapalvelumekaanikko toimintamalli asiakkaan kannalta | 14 |
| 3.4.1 | Asiakaskokemukset                                       | 15 |
| 4     | Laskelmat   | 17 |
| 4.1   | Työnjohtovetoinen korjaamo                              | 18 |
| 4.1.1 | Työnjohtajien määrän vaikutus                           | 19 |
| 4.1.2 | Tuottavuusluvun vaikutukset                             | 20 |
| 4.2   | Suorapalvelumekaanikkokorjaamo                          | 21 |
| 4.2.1 | Tuottavuusluvun vaikutukset                             | 23 |
| 4.2.2 | Mekaanikon keskituntiansioon vaikutukset                | 24 |
| 5     | Parannusehdotukset                                      | 25 |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 5.1 | Telematiikka                           | 25 |
| 5.2 | Korjaamotilojen vuokraus               | 26 |
| 6   | Loppupäätelmät                         | 28 |
|     | Lähdeluettelo                          | 30 |
|     | Liitteet                               |    |
|     | Liite 1. Thomas HPA-esimerkkianalyysi. |    |

## Lyhenteet

AKL Autoalan Keskusliitto ry

KTA Keskituntiansio

OBD On Board Diagnostics

HSK Henkilöstökulut

## 1 Johdanto

Autoalalla on pitkään ollut ongelmakohtana asiakaspalvelun laatu, jonka parantamiseksi on alettu kehittää uusia palveluja. Yksi tämänlaisista palveluista on Volvon kehittämä Omamekaanikkopalvelu, jonkalaista toimintamallia tässä työssä käsitellään. Tässä opinnäytetyössä toimintamalliin viitataan nimellä suorapalvelumekaanikkotoimintamalli. Tämänäyttelyiset palvelukonseptit ovat yleistymässä maailmalla, esimerkiksi lääketieteen alalta löytyy jo Suomestakin Omalääkäri-palvelu. Näiden palveluiden etuna perinteiseen asiakaspalveluun on sen luoma vahva henkilökohtainen suhde asiakkaaseen. Kyseisten palveluiden edut ovat huomattavia asiakkaalle sekä niitä tarjoaville yrityksille. Asiakkaan asioidessa aina saman mekaanikon kanssa, palvelusta ja asiakaskokemuksesta saadaan henkilökohtaisempaa, jolloin mekaanikon tuntemus juuri kyseisen asiakkaan ajoneuvosta luo asiantuntevan kuvan huoltoa suorittavasta korjaamosta. Toimintamallin avulla asiakkaan ajoneuvon huoltoon toimittaminen on vaivattomampaa, sillä asiakkaan ei välttämättä tarvitse jokaisen huollon yhteydessä käydä ajoneuvon huoltohistoriaa lävitse. Mekaanikon asiantuntemus kyseisestä ajoneuvosta nopeuttaa huoltotoimia ja näin ollen säästää asiakkaan aikaa. Positiivisemmän asiakaskokemuksen johdosta yritys kykenee luomaan pysyviä asiakassuhteita, mikä tuo merkittävää kilpailuetua yritykselle.

Suorapalvelumekaanikkotoimintamallin tarkoituksena on siirtää kaikki normaalissa korjaamoprosessissa syntyvät vaiheet suoraan mekaanikolle. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä että, mekaanikko hoitaa ajanvarauksen, työmääräyksen, varaosien tilauksen, auton vastaanoton, huollon, auton luovuttamisen sekä laskutuksen. Tämä lisää tietenkin huomattavasti mekaanikon työtehtävien määrää, minkä vuoksi suorapalvelumekaanikoksi ryhtyminen vaatii kattavamman koulutuksen perinteiseen mekaanikkoon nähden. Oikein toteutettuna asiakas saa samalla rahalla määrällä henkilökohtaisempaa, yksinkertaisempaa sekä sujuvampaa palvelua.

Tämä opinnäytetyö tehtiin Autoalan Keskusliitto ry:n (AKL) toimeksiannosta, jotta se voi tarvittaessa tarjota jäsenyrityksilleen yleisen ohjeistuksen suorapalvelumekaanikkotoimintamallin käyttöönottoa varten.

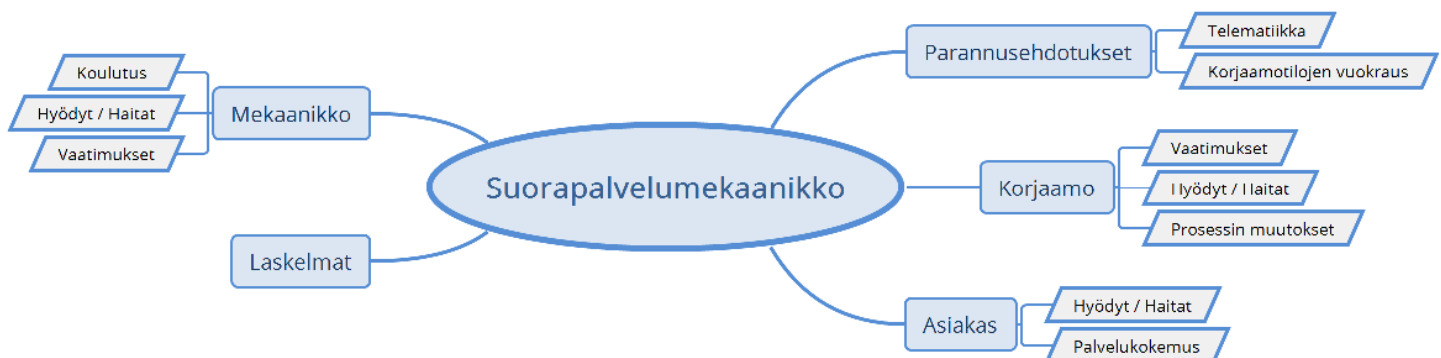
AKL on yhdistys, minkä tehtävänä on ajaa auto- ja konekaupan sekä maalaamo-, korjaamo-, ruosteenesto- ja katsastusyritysten taloudellisia ja työmarkkinaetuja. Näin he

pyrkivät parantamaan heidän jäsenyritystensä toimintaympäristöä. (Toiminnan esittely 2016.)

AKL myös tuottaa jäsenyrityksilleen erilaisia neuvonta-, koulutus-, tiedotus- ja tietopalveluita. Palveluiden tuottamiseen käytetään joko liiton omaa henkilökuntaa tai laajaa osakkuus- ja yhteistyöyritysten sekä muiden yhteistyötahojen muodostamaa verkostoa. (Toiminnan esittely 2016.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää suorapalvelumekaanikkotoimintamallin tuomat hyödyt ja haitat sekä tarkastella mitä tämänlaisen palvelun käyttöönotto korjaamolta ja mekaanikolta vaatii. Tavoitteena on myös tuottaa laskelmia, joilla todetaan suorapalvelumekaanikkotoimintamallin tuomat muutokset korjaamon bruttotuottoon, käyttökatteeseen, liikevoittoon sekä kiinteisiin kuluihin. Laskelmissa ei oteta huomioon korjaamon varaosamyyntiä vaan keskitytään ainoastaan korjaamon työmyyntiin. Työssä käydään läpi myös kyseisen toimintamallin ongelmakohdat sekä kehitysehdotukset.

Kuvassa 1 on havainnollistettu opinnäytetyön sisältö.

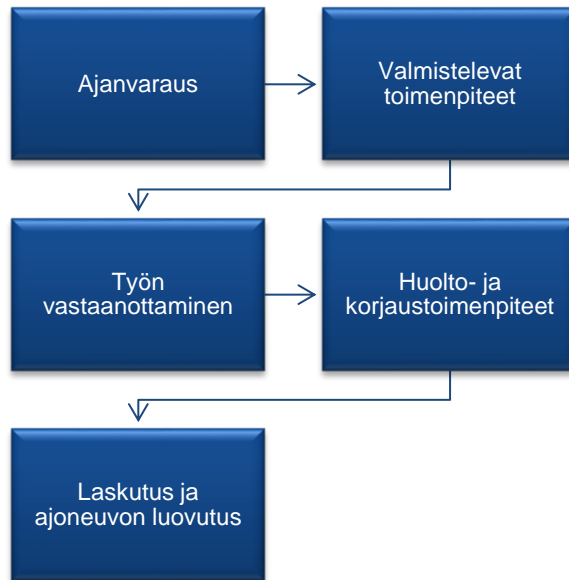


Kuva 1. Opinnäytetyön sisältöä havainnollistava kuva.



## 2 Tavallinen korjaamoprosessi

Tässä luvussa kuvataan yksityiskohtaisesti tyypillinen korjaamoprosessi ja siihen liittyvät ongelmakohdat. Kuvassa 2 on esitetty perinteisen korjaamoprosessin vaiheet.



Kuva 2. Korjaamoprosessin vaiheet.

### 2.1 Ajanvaraus

Ajanvarauksen sujuvuus on tärkeää koko korjaamoprosessin kannalta, koska silloin luodaan ensikontakti asiakkaaseen. Hyvin onnistuneen ajanvarauksen seurauksena asiakkaalle jää positiivinen kuva korjaamon toiminnasta, mikä helpottaa asiakkaan kanssa asioimista korjaamoprosessin myöhemmissä vaiheissa. Ajanvarauksen yhteydessä luodaan myös suunnitelma muille korjaamoprosessin vaiheille. Kun korjaamokäynti suunnitellaan hyvin ajanvarauksesta lähtien, vähenee työmäärä muissa korjaamoprosessien vaiheissa.

Korjaamoprosessin ensimmäinen vaihe alkaa asiakkaan ajanvarauksella, jonka voi nykypäivänä tehdä puhelimitse, sähköpostilla, sähköisellä ajanvarauslomakkeella tai suoraan korjaamon toimitiloissa. Ajanvarausvaiheessa selvitetään asiakkaan ajoneuvon

huoltotarpeet sekä kirjataan ylös asiakkaan ja ajoneuvon tiedot. Huoltotarpeiden kartoituksen jälkeen luodaan työmääräys ja kustannusarvio sekä ilmoitetaan huoltotoimenpiteiden alkamis- ja valmistumisajankohta asiakkaalle. Ajanvarausvaiheessa selvitetään myös mahdollisten lisätöiden tarve. (Kerkola 2016: 6-7.)

Korjaamoilla on käytössään erilaisia ohjelmistoja ajanvaruksen hallitsemiseksi. Esimerkiksi AutoMaster-toiminnanohjausjärjestelmä on käytössä useassa korjaamossa. Syöttämällä rekisterinumeron AutoMaster-toiminnanohjausjärjestelmään saadaan ajoneuvon ajankohtaiset tiedot haettua Trafim tietokannasta. AutoMaster-järjestelmällä luodaan myös työmääräys ja tarkistetaan mahdolliset ajoneuvovalmistajan kampanjat.

## 2.2 Valmistelevat toimenpiteet

Ennen varsinaista korjaamokäyntiä täytyy suorittaa valmistelevia toimenpiteitä, jotka takaavat sujuvan korjaamokäynnin asiakkaalle sekä tehostaa korjaamon toimintaa. Jotta huoltotoimenpiteet päästäisiin aloittamaan välittömästi ajoneuvon saavuttua korjaamolle, on tarvittavat varaosat tilattava korjaamolle huoltopäiväksi. Työnjohtajan vastuulle jää tarkistaa työmääräyksen tietojen oikeellisuus sekä varmistaa, että työt on ennakoitu tehokkaasti. (Lämsä 2013: 6.)

### 2.3 Työn vastaanottaminen

Työn vastaanottaminen on nykypäivänä yleensä ensimmäinen kerta, jolloin asiakas saa ensimmäisen fyysisen kontaktin korjaamoon. Jotta asiakkaalle pystytään luomaan mahdollisimman hyvä ensivaikutelma korjaamosta, tulisi kaikkien palveluiden pysäköinnistä auton luovuttamiseen olla sujuvia. Pysäköintipaikkoja toimitilan välittömässä läheisyydessä täytyy olla riittävästi, opasteiden täytyy olla selkeitä sekä toimitilojen yleisilmeen pitää olla siisti.

Työn vastaanottovaiheessa asiakas tuo ajoneuvon korjaamolle ennalta sovittuna päivämääränä. Asiakkaan kanssa käydään läpi ja tarkistetaan työmääräyksen sisältämät tiedot ja sovitaan vielä mahdollisista lisätöistä. Hieman korjaamosta riippuen asiakkaalta voidaan kysyä lupa erilaisiin pieniin lisätöihin. Asiakas voi pyytää korjaamoa olemaan yhteydessä puhelimitse ennen lisätöiden tekoa tai antaa luvan lisätöille ilman erillistä yhteydenottoa. Työnjohtajan ja asiakkaan päästyä yhteisymmärrykseen työmääräyksen sisällöstä, työnjohtaja pyytää asiakkaan allekirjoituksen ja molemmille osapuolille tulostetaan kopiot työmääräyksestä. Työnjohtajan tulee merkitä asiakkaan tuoman ajoneuvon sijainti parkkipaikalla työmääräykseen tai avainlipukkeeseen. (Kosama 2016: 8.)

### 2.4 Huolto- ja korjaustoimenpiteet

Huoltotoimenpiteiden alkaessa mekaanikko tarkistaa hänelle sinä päivänä osoitetut työmääräykset, käy läpi päivän aikataulun sekä valitsee aikataulua vastaavan työmääräyksen työn alle. Ensimmäisenä mekaanikon tulee leimata huolto alkaneeksi, jotta asiakasta kyetään laskuttamaan oikein perusteiden. Leimauksen jälkeen mekaanikko noutaa tarvittavat varaosat, jotka on yleensä valmiiksi kerätty työmääräyksen ja ennakkosuunnittelun mukaan. Ennen ajoneuvon siirtoa huoltopisteelle mekaanikon tulisi tarkistaa ajoneuvo mahdollisten vaurioiden tai puutteiden varalta. Tarkistuksen avulla pyritään varmistamaan ajoneuvon kunto, jossa se on luovutettu korjaamolle mahdollisten epäselvyyksien varalta korjaamon ja asiakkaan välillä.

Edellä mainittujen toimenpiteiden jälkeen mekaanikko siirtää ajoneuvon huoltopisteelle ja suorittaa työmääräyksen mukaiset toimenpiteet. Työnjohtajan vastuulla on työn edistymisen seuraaminen ja yhteydenpito asiakkaaseen mahdollisten aikataulumuutoksien tai lisätyötarpeen vuoksi.

Työmääräyksen mukaisten töiden suorittamisen jälkeen mekaanikko palauttaa ajoneuvon parkkiin ja huolehtii ajoneuvon asianmukaisesta palautuskunnosta. Lopuksi mekaanikko palauttaa työmääräyksen ja paikkamerkinnällä varustetun avaimen työnjohtajalle. Tässä vaiheessa työnjohtaja ilmoittaa asiakkaalle työnvalmistumisesta esimerkiksi tekstiviestillä. (Kosama 2016: 9.)

## 2.5 Laskutus ja ajoneuvon luovutus

Mekaanikon palautettua työmääräyksen työnjohtajalle, käydään tehdyt työt mekaanikon kanssa läpi ja lisätään työmääräykseen mahdolliset puutteet sekä huomautukset. Tämän jälkeen työnjohtaja muodostaa laskun työmääräyksen perusteella, noudattaen kuitenkin ajanvarauksen yhteydessä annettua kustannusarviota mahdollisimman tarkasti. Mikäli kustannusarviosta joudutaan poikkeamaan, täytyy työnjohtajan pystyä perustelemaan tämä asiakkaalle asiantuntevasti. (Kosama 2016: 9.)

Asiakkaan saapuessa noutamaan ajoneuvoaan käy työnjohtaja työmääräyksen ja laskun läpi vaiheittain asiakkaalle sekä kertoo mahdollisista puutteista ja huomautuksista. Työmääräyksen läpikäynnin jälkeen ajoneuvo luovutetaan asiakkaalle ja ohjataan kasalle, mikäli kyseessä on käteisasiakas. (Niemi 2016: 6)

## 2.6 Korjaamoprosessin ongelmakohtat

Korjaamoissa yksi huomattava ongelmakohta on työmääräyksen laadun vaihtelevuus. Työmääräys kulkee korjaamoprosessin aikana usealla henkilöllä, minkä seurauksena esimerkiksi asiakkaan suullisesti kerrotut kommentit eivät aina päädy työmääräykseen tai asiakkaan kommentit muuttuvat hieman matkalla rikkinäisen puhelimen tavoin. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta asiakas on ilmoittanut, että vasemmalle kaarrettaessa ajoneuvosta kuuluu ulisevaa ääntä. Työnjohtaja merkitsee työmääräykseen, että kääntäessä ajoneuvosta kuuluu uliseva ääni. Vaikka työmääräykselle työnjohtajan merkitsemän viankuvauksen perusteella mekaanikko saakin käsityksen viasta, saattaa aikaa kulua vian etsintään, sillä tässä tapauksessa työnjohtaja on jättänyt pois työmääräyksestä tiedon, mihin suuntaan kaarrettaessa ääni syntyy. Jokaisella työntekijällä on oma tapa merkitä annettuja tietoja, mikä saattaa aiheuttaa epäselvyyksiä. Useasti mekaanik-

kojen tekemiä toimenpiteitä ei tule kirjattua työmääräykselle, jolloin työnjohtajan tai seuraavan mekaanikon on mahdotonta tietää tarkasti, mitä ajoneuvolle on tehty. Tällöin myöskään asiakkaalle ei voida toimittaa täydellistä listausta suoritetuista toimenpiteistä. Varaosapuolen toimesta huolimattomasti merkityt varaosien määrät työmääräyksessä voi johtaa virheelliseen varastosaldoon, mikä saattaa vaikuttaa seuraavien huoltojen sujuvuuteen. (Hauta-Aho 2013: 22.)

Suorapalvelumekaanikkotoimintamallista poiketen perinteisessä korjaamossa mekaanikko ei ole suoraan tekemisissä asiakkaan kanssa, jolloin mekaanikon saattaa olla helpompaa tehdä huoltotoimenpiteet huolimattomasti. Suorapalvelumekaanikkotoimintamallissa mekaanikko on henkilökohtaisesti yhteydessä asiakkaaseen, minkä vuoksi ”susi-töiden” tekeminen ei ole yhtä helppoa, sillä mekaanikko saa suoraan palautteen asiakkaalta.

### 3 Suorapalvelumekaanikkotoimintamalli

Omamekaanikko-toimintamalli on Volvon kehittämä, ja palvelun kulmakivenä on, että asiakas voi hoitaa ajoneuvon huoltoasiat yhden ihmisen kautta. Palvelun päätavoitteena on parantaa asiakastytytyväisyyttä tekemällä asiakkaan asiainnista yksinkertaisempaa ja vaivattomampaa. Mekaanikko hoitaa kaikki normaaliin korjaamoprosessiin kuuluvat vaiheet itse, jolloin asiakaspalvelusta saadaan huomattavasti henkilökohtaisempaa ja tehokkaampaa, sillä mekaanikko tuntee asiakkaansa ajoneuvon. Korjaamoprosessien välikäisien vähentyessä mahdollisuus virheiden tekemiseen pienenee. Toimiakseen suorapalvelumekaanikkotoimintamalli vaatii suorapalvelumekaanikkojen laajaa koulutusta, esimerkiksi laskutukseen ja varaosien tilaukseen. Toimintamalli tähtää siihen, että mekaanikko oppii tuntemaan asiakkaansa sekä heidän tarpeensa. Asiakassuhteen muuttuessa henkilökohtaisemmaksi työn ja palvelun laatu paranee. (Omamekaanikkomalli ja uudistettu korjaamo nostaa asiakkaan toiminnan keskipisteeseen 2013.)

#### 3.1 Suorapalvelumekaanikkotoimintamalli vaiheittain

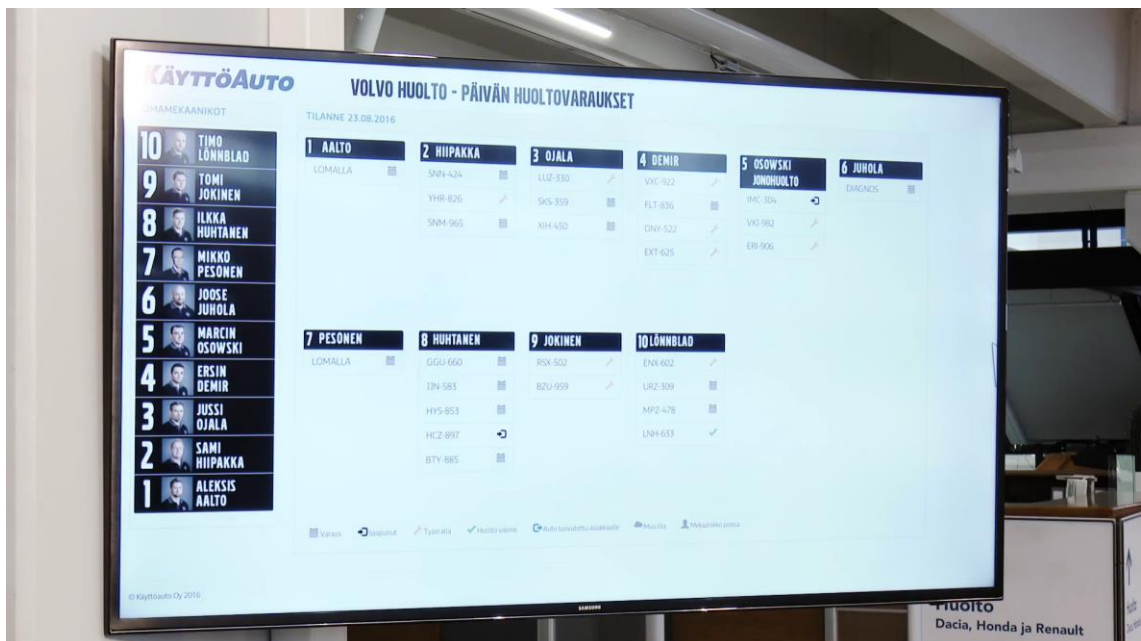
Kappaleessa kerrotaan suorapalvelumekaanikkotoimintamallin korjaamoprosessi vaiheittain.

##### 3.1.1 *Ajanvaraus*

Suorapalvelumekaanikkotoimintamallissa asiakas tekee ajanvarauksen huoltoon suoraan valitsemaalleen mekaanikolle internetin kautta, puhelimitse, paikan päällä tai sähköpostitse. Ajanvarauksen yhteydessä mekaanikko suunnittelee asiakkaan kanssa ajoneuville tehtävät työt sekä huollon aikataulun. Normaalista korjaamoprosessista poiketen suorapalvelumekaanikko täyttää itse työmääräyksen. Työmääräyksen perusteella mekaanikko tilaa tarvittavat varaosat huoltotöiden suorittamiseen. (Rekioja 2015: 9.)

### 3.1.2 Ajoneuvon huolto

Sovittuna huoltopäivänä asiakas tuo ajoneuvon huoltoon suoraan valitsemalleen mekaanikolle. Useimmissa korjaamoissa, joissa suorapalvelumekaanikkotoimintamalli on käytössä, on infotaulu, josta selviää, millä huoltopisteellä mekaanikko palvelee. Huoltopisteellä mekaanikko käy vielä tehdyn työmääräyksen läpi asiakkaan kanssa ja kirjaa mahdolliset muut toiveet sekä lisätyöt. Riippuen työn kestosta asiakas voi halutessaan jäädä paikan päälle seuraamaan ajoneuvolle tehtäviä huoltotoimenpiteitä tai vuokrata sijaisajoneuvon käyttöönsä huollon ajaksi. Mikäli mekaanikko havaitsee korjauksen aikana mahdollisia tarvittavia lisätoimia, on hän suoraan yhteydessä asiakkaaseen.



Kuva 3. Käyttöauto Tampereen Omamekaanikko-palvelun infotaulu. (Volvo Personal Service - Käyttöauto, Tampere 2016.)

### 3.1.3 Ajoneuvon luovutus ja laskutus

Huoltotoimenpiteiden valmistuttua mekaanikko ottaa asiakkaaseen yhteyttä yleensä tekstiviestillä. Ajoneuvon luovutuksen yhteydessä mekaanikko käy asiakkaan kanssa yhdessä läpi ajoneuvolle suoritettujen toimenpiteiden ja kykenee näytämään asiakkaalle, mistä laskun loppusumma koostuu. Mekaanikko hoitaa itse myös laskutuksen sekä veloituksen. (Rekioja 2015: 10.)

Tärkeänä osana suorapalvelumekaanikon työnkuvaa on jälkiyhteydenpito asiakkaaseen esimerkiksi lähestyvän määräaikaishuollon osalta. Proaktiivisen yhteydenpidon seurauksena kynnys tulla uudelleen kyseisen korjaamoon pienenee.

## 3.2 Suorapalvelumekaanikkotoimintamalli korjaamon kannalta

Nykypäivänä asiakaspalvelun tärkeyttä painotetaan yrityksien johdosta lähtien, sillä hyvä asiakaspalvelu luo merkittävän kilpailuedun yritykselle. Suorapalvelumekaanikkotoimintamalli on kehitetty juuri asiakaspalvelun laadun parantamista varten.

Suorapalvelumekaanikkotoimintamalli vaatii korjaamolta erilaisia tila-, koulutus- ja henkilöstöratkaisuja kuin perinteisen työnjohtovetoisen korjaamoprosessin mukaan toimiva korjaamo. Vaikka tämä vaatii korjaamolta muutoksia toimintaansa, tuo se mahdollisuuksia kehittää korjaamon toimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan.

### 3.2.1 Vaatimukset

#### Tilat

Sujuvasti toimivaa Suorapalvelumekaanikkotoimintamallia varten korjaamolla täytyy olla sopivat tilat sen pyörittämistä varten. Jokaisella suorapalvelumekaanikolla on siis oltava oma huoltopisteensä, jossa hän pystyy palvelemaan asiakasta ja huoltamaan heidän ajoneuvonsa. Huoltopisteeltä tulisi löytyä kaikkien huoltoon tarvittavien välineiden lisäksi siisti tila, jossa asiakasta pystytään palvelemaan. Suorapalvelumekaanikolla tulee olla myös tarvittavat välineet työmääräyksen, laskutuksen sekä varaosatilauksen tekemistä varten; nykypäivänä tähän saattaisi riittää pelkästään tablettitietokone. Tiloista tulee löytyä tarvittavat laitteet asiakkaan veloittamista varten. Korjaamolle saapumisesta täytyy tehdä asiakkaalle mahdollisimman helppoa. Opasteiden jokaisen suorapalvelumekaanikon työpisteelle täytyy olla selkeät ja hyvin nähtävillä, sekä parkkipaikkoja pitää löytyä riittävästi, mikäli suorapalvelumekaanikko ei pysty ottamaan asiakkaan autoa heti työn alle.

#### Koulutus

Suorapalvelumekaanikkotoimintamallin yhtenä tarkoituksena on yksinkertaistaa korjaamoprosessia siirtämällä huoltoneuvojan tehtäviä suoraan mekaanikolle. Tämän vuoksi mekaanikkojen työtehtävät tulevat olemaan entistä laajemmat. Jotta korjaamon nykyiset mekaanikot voisivat toimia suorapalvelumekaanikkoina, täytyy heille opettaa kaikkien tarvittavien järjestelmien käyttö ja tarvittaessa pitää koulutusta asiakaspalvelutehtävissä toimimisesta.



Normaaliin korjaamoprosessiin verrattuna suorapalvelumekaanikkotoimintamallissa asiakas on aina suoraan yhteydessä mekaanikkoon. Tämän vuoksi mekaanikolla tulee olla erittäin hyvät asiakaspalvelutaidot ja asiakaspalvelukoulutusta tulisi pitää kaikille suorapalvelumekaanikkoina toimiville henkilöille. Korjaamo voisi halutessaan selvittää mekaanikon luonteen sopivuutta asiakaspalvelutehtäviin suorittamalla esimerkiksi Thomas-luonneanalyysin suorapalvelumekaanikoksi haluaville mekaanikoille. Thomas-luonneanalyysistä kerrotaan lisää luvussa 3.3.1 sekä liitteessä 1.

Suorapalvelumekaanikko tarvitsee työssään erilaisia ohjelmia, jotta asiakkaan palvelu olisi mahdollisimman sujuvaa. Esimerkiksi AutoMaster-sovellus on käytössä useissa korjaamoissa, ja sen käyttö tulee opettaa mekaanikoille. AutoMaster-sovelluksen avulla mekaanikko voi hallita asiakastietoja, työmääräyksiä, ajanvarauskalenteria, varaosavarausta sekä ostotilauksia. Sovelluksella mekaanikko voi laskea asiakkaalle hintatarjouksia ja tarkistaa meneillään olevia kampanjatarjouksia ajoneuvoille. Eri autovalmistajilla on käytössä myös omia ohjelmistoja, joita saattaa tarvita juuri kyseisen automerkin kanssa työskennellessä. Mikäli tällaisia ohjelmistoja on käytössä korjaamolla, tulee niiden käyttö kouluttaa mekaanikolle.

Asiakkaan veloitus saattaa myös kuulua suorapalvelumekaanikon tehtäviin riippuen siitä, millainen variaatio suorapalvelumekaanikkotoimintamallista on käytössä. Jos suorapalvelumekaanikko suorittaa asiakkaan veloituksen, täytyy hänelle kouluttaa maksupäätelaitteen toiminta sekä mahdollisten kassa ohjelmistojen käyttö.

## Henkilöstö

Suorapalvelumekaanikkotoimintamallin käyttöönoton yhteydessä korjaamon henkilöstöön ja näiden tehtäviin tulee muutoksia. Normaalin korjaamoprosessin mukaiset huoltoneuvojan työtehtävien siirtyessä suorapalvelumekaanikolle, tulee korjaamon miettiä uudelleen tarvittavien huoltoneuvojien ja mekaanikoiden määrä. Huoltoneuvojien työtehtävien vähentyessä heidän työpanostaan voidaan ohjata ja keskittää muihin korjaamon tehtäviin. Eri korjaamoilla, jotka ovat käyttöön ottaneet suorapalvelumekaanikko palvelun, on käytössään hieman erilaisia variaatioita toimintamallista. Joissakin tapauksissa huoltoneuvojat tai palvelukeskuksen työntekijät hoitavat edelleen asiakkaan ajanvarauksen ja täyttävät työmääräyksen osittain. Suorapalvelumekaanikkotoimintamallin yksi vahvuuksista juuri korjaamon kannalta on, että toimintamalli voidaan räätälöidä korjaamon tarpeita vastaavaksi. (Rekioja 2015: 26.)

### 3.2.2 Hyödyt ja haasteet

Toimintamallin tarkoituksena on yhdistää normaalin korjaamoprosessin vaiheita suoraan mekaanikolle ja näin ollen minimoida virheiden määrä sekä yksinkertaistaa asiakkaan huoltokokemusta. Onnistuneen toimintamallin käyttöönoton seurauksena sekä korjaamoprosessien yhdistämisen avulla pystytään nostamaan korjaamon tehokkuutta. Pidemmällä aikavälillä toimintamallin olisi tarkoitus luoda asiakkaan ja korjaamon sekä mekaanikon välille luottamus, jonka avulla taas saadaan aikaan kestäviä asiakassuhteita. Luottamussuhteen rakennuttua lisätöiden teettämiseen voi mahdollisesti olla asiakkaan kannalta pienempi kynnys, mikä taas johtaa korjaamon lisämyynnin kasvamiseen. Toimintamallin hyötynä korjaamon kannalta on asiakastyytyvyyden todennäköinen parantuminen, ja sitä kautta korjaamosta saadaan houkuttelevampi uusille asiakkaille.

Haasteena suorapalvelumekaanikkotoimintamallin käyttöönotossa on siitä syntyvät kustannukset korjaamolle sekä tiloihin ja henkilöstöön liittyvät muutokset. Tiloihin voi korjaamosta riippuen joutua tekemään suuriakin muutoksia. Jos tiloja ei muokata toimintamallille sopivaksi, asiakkaan asiointi korjaamolla ei todennäköisesti helpotu. Henkilöstöönkin vaikutukset voivat olla suuria riippuen siitä, millainen variaatio toimintamallista otetaan käyttöön. Huoltoneuvojen sekä kassapalveluiden tarve vähenee huomattavasti, mikäli mekaanikko hoitaa korjaamoprosessin alusta loppuun itse. Suurena haasteena on suorapalvelumekaanikoiksi sopivien henkilöiden löytäminen sekä heidän kouluttamisestaan syntyvät kustannukset, koska tänä päivänä ammattitaitoisella mekaanikolla ei todennäköisesti ole vielä osaamista kaikista uusista tehtävistä, joita toimintamalli tuo mekaanikolle.

### 3.3 Suorapalvelumekaanikkotoimintamalli mekaanikon kannalta

Mekaanikolle toimintamallin käyttöönotto tuo työhön uusia haasteita sekä mahdollisuuksia. Ryhtyminen suorapalvelumekaanikoksi vaatii kouluttautumista erilaisiin korjaamolla käytettäviin ohjelmistoihin ja käytäntöihin. Toimintamalli vaatii mekaanikolta uudenlaista suhtautumista omaan työhönsä sekä asiakaspalveluun. Suorapalvelumekaanikoksi kouluttautuminen tuo mekaanikolle mahdollisuuksia kehittää omaa tietotaitoaan sekä saada suoraa palautetta asiakkaalta omasta työstään.

### 3.3.1 Vaatimukset

Normaalissa korjaamossa mekaanikko on harvoin tekemisissä asiakkaan kanssa ja työskentely on pääsääntöisesti melko itsenäistä. Suurimpia muutoksia mekaanikon kannalta on ehdottomasti tiivis työskentely ja yhteydenpito asiakkaan kanssa. Juuri tämä pitää huomioida suorapalvelumekaanikkojen valitsemisessa. Luonteeltaan mekaanikon ensisijaisesti tulisi olla asiakaspalveluhenkinen, luotettava sekä tarkka työlaadustaan. Toimintamallin yksi tärkeimmistä tarkoituksista on luoda vahva luottamus asiakkaan ja mekaanikon välille, joten toimintamallin onnistumisen kannalta on välttämätöntä, että mekaanikko antaa itsestään asiantuntevan sekä luotettavan kuvan.

Aikaisempien insinööritöiden asiakastyytyväisyyskyselyiden perusteella Omamekaanikko-korjaamon asiakkaat ovat arvostaneet myös omamekaanikkojen asiakkaasta huolehtimista, esimerkiksi tarjoamalla huoltotöiden lisäksi ajoneuvonpesun tai kahvilipukkeita. (Suokas 2014: 43.)

Suorapalvelumekaanikoksi haluavan henkilön kykyjä ja luonnetta toimia tehtävässä voidaan kartoittaa käyttämällä erilaisia luonneanalyysyjä. Esimerkiksi ThomasHPA on noin 10 minuutissa tehtävä luonneanalyysi, jonka avulla saadaan selville, kuinka henkilöt toimivat työssään, mitkä ovat heidän vahvuutensa ja rajoitteensa, miten he toimivat vuorovaikutustilanteissa ja mikä heitä motivoi. (ThomasHPA 2017.) Liitteestä 1 löytyy malliraportti, josta nämä asiat ovat selkeästi nähtävissä.

### 3.3.2 Hyödyt ja haasteet

Suorapalvelumekaanikkotoimintamallissa mekaanikolla on huomattavasti enemmän vastuuta, kun huoltoneuvojan työtehtävät siirtyvät lähes kokonaan mekaanikolle. Vastuun lisääntyessä myös mekaanikon työtehtävät laajenevat ja työstä tulee vaihtelevampaa. Työtehtävien ollessa monipuolisempia myös työnteosta tulee mielekkäämpää, mikä vaikuttaa suoraan mekaanikon työmotivaatioon positiivisesti. Mekaanikon suorittaessa eri huoltoprosessin vaiheet itse alusta loppuun asti, tämä luo suoraan mahdollisuuden vaikuttaa palvelunlaatuun sekä asiakaskokemukseen.

Toimintamalli antaa mahdollisuuden mekaanikolle kehittää omaa osaamistaan monella eri osa-alueella. Toimintamallin onnistumisen kannalta erittäin tärkeää on, että mekaa-

nikko omaa hyvät asiakaspalvelutaidot sekä kykenee ottamaan asiakkaan huomioon tarvittavalla tavalla, joten mekaanikon on siis jatkuvasti kehitettävä asiakaspalvelutaitojaan. Kun suorapalvelumekaanikkotoimintamallissa osa huoltoneuvojan tehtävistä siirtyy mekaanikolle, vaaditaan suorapalvelumekaanikoksi haluavalta henkilöltä kiinnostusta oppia kaikkien tarvittavien järjestelmien käyttäminen, joiden käyttö kuului aikaisemmin huoltoneuvojalle. Haasteena tässä on, että mekaanikon koulutustuntien määrä tulee kasvamaan huomattavasti.

Lisääntyvät koulutusmäärät saattavat tuntua epämiellyttävältä, mutta laajempien työtehtävien sekä suuremman vastuun myötä suorapalvelumekaanikon palkkataso on todennäköisesti korkeampi tavalliseen mekaanikkoon verrattuna. Korkeampi palkkataso toimii hyvänä motivaationa suorapalvelumekaanikoksi kouluttautumiseen.

Suorapalvelumekaanikkona toimimisessa haasteeksi muodostuu ajankäytön tehokkuus, sillä valmistajan antamiin huoltojen ohjeaikoihin ei ole laskettu mukaan asiakkaan palvelemiseen käytettävää aikaa. Asiakkaan palvelemiseen ja yhteydenottoihin kuluu suorapalvelumekaanikon työajasta huomattava osa, joten näihin kuluva aika tulee ottaa huomioon suorapalvelumekaanikon työpäivää suunniteltaessa. (Rekioja 2015: 6.)

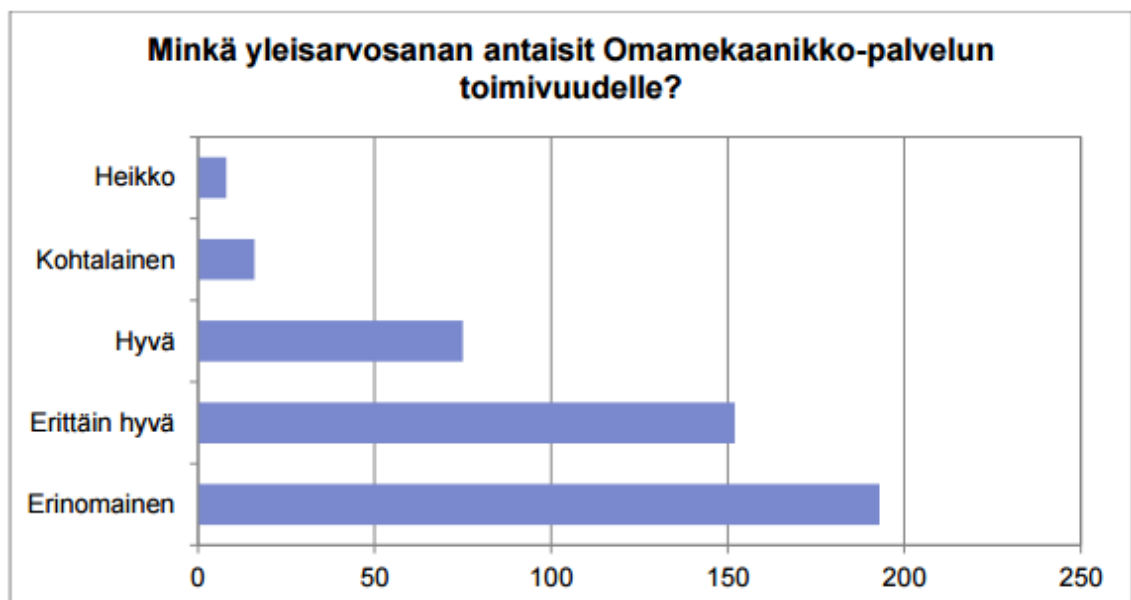
### 3.4 Suorapalvelumekaanikko toimintamalli asiakkaan kannalta

Asiakkaan näkökulmasta ajoneuvon huoltoon toimittaminen suorapalvelumekaanikkotoimintamallissa olisi tarkoitus olla huomattavasti yksinkertaisempaa. Ideaalitalanteessa asiakas varaa huollon suoraan valitsemaltaan mekaanikolta, toimittaa ajoneuvon mekaanikolle ja työn valmistuttua mekaanikko luovuttaa ajoneuvon takaisin asiakkaalle sekä veloittaa työn. Normaalista korjaamosta poiketen asiakas on tekemisissä itse huoltoa suorittavan henkilön kanssa, joten kynnys kysyä ajoneuvoon liittyviä asioita pienenee ja tämä saattaa tuoda korjaamolle mahdollisia lisätöitä. Usein asiakasta kiinnostaa mitä ajoneuville on tehty huollon aikana. Normaalisti korjaamossa tehdyt toimenpiteet asiakkaalle kertoo työnjohtaja, joka ei välttämättä ole tietoinen kaikista tehdyistä töistä. Suorapalvelumekaanikkotoimintamallissa asiakas voi kysyä suoraan mekaanikolta tehdyt toimenpiteet. Mikäli asiakas ei halua asioida suoraan mekaanikon kanssa, voi asiakas halutessaan ottaa yhteyttä työnjohtajaan, joka välittää työn mekaanikolle.

Osa suorapalvelumekaanikkotoimintamallin käyttöön ottaneista korjaamoista on halunnut tehdä palvelusta vieläkin läpinäkyvämpää antamalla asiakkaille mahdollisuuden seurata työn valmistumista korjaamohallissa tai lasiseinän takaa asiakkaille tarkoitetusta odotustilasta (Omamekaanikot rantautuivat Kemiin - Tommi tuntee niin auton kuin omistajan 2016). Asiakkaalle suorapalvelumekaanikkotoimintamallin käyttämisestä ei todennäköisesti lisäkustannuksia synny. Samalla hinnalla asiakas siis saa huomattavasti henkilökohtaisempaa palvelua, joka myös kuluttaa vähemmän asiakkaan aikaa. Asiakkaan ajansäästö syntyy mekaanikon mahdollisesta aiemmasta tuntemuksesta asiakkaan ajo-neuvoon. Oikein toteutettuna toimintamallin avulla huoltotoimenpiteet kyetään suorittamaan nopeammin, perinteiseen korjaamoon nähden.

### 3.4.1 Asiakaskokemukset

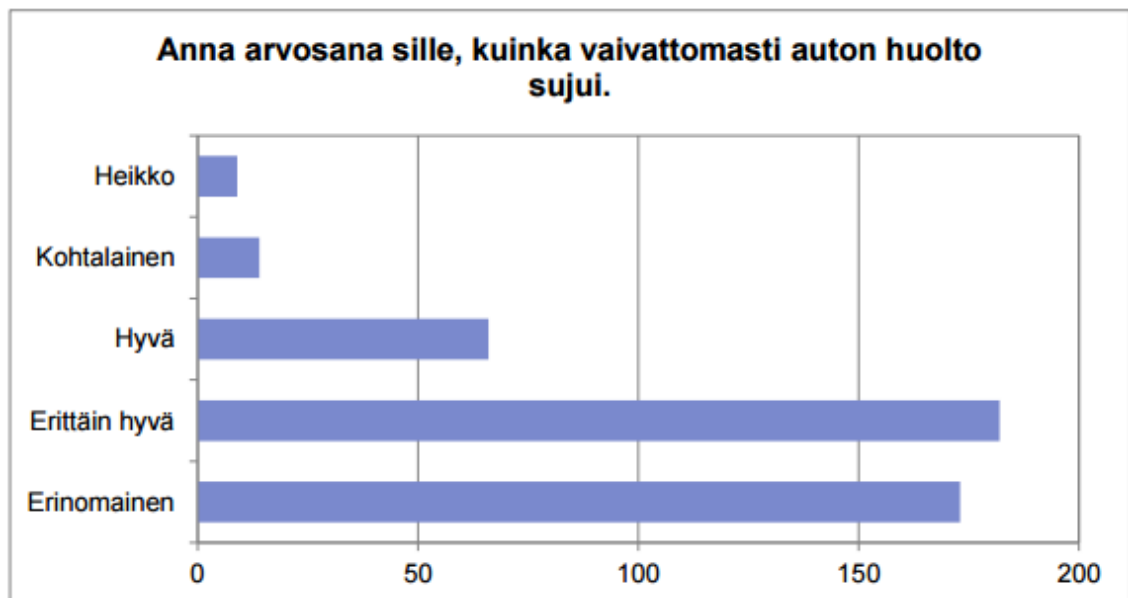
Alla olevat asiakaskyselyn tulokset ovat peräisin Niemisen (2014: 26) opinnäytetyöstä, jonka aiheena oli ”Asiakkaiden tyytyväisyys Omamekaanikko-konseptiin”. Kysely on tehty Turun Keskusautohalli Oy:n asiakkaille. Tulokset kuvaavat suorapalvelumekaanikkotoimintamallin toimivuutta asiakkaan näkökulmasta. Näistä tuloksista voidaan todeta, että toimintamallilla haettava asiakaslähtöinen palvelu on saavutettu.



Kuva 4. Minkä yleisarvosanan antaisit Omamekaanikko-palvelun toimivuudelle? (Niemi 2014: 26.)

Ylläolevasta kuvasta 4 nähdään että, 43% vastaajista antoi Omamekaanikko-palvelun toimivuudelle arvosanaksi erinomaisen. Vastaajista 34% antoi arvosanaksi erittäin hyvän ja 17% antoi arvosanaksi hyvän. Palvelusta löytyy kyselyyn vastaajien perusteella kuitenkin vielä hieman parannettavaa sillä, 4% antoi arvosanaksi kohtalaisen ja 2% antoi arvosanaksi heikon. (Nieminen 2014, 26)

Alla olevasta kuvasta 5 nähdään että, kun vastaajilta kysyttiin kuinka vaivattomasti heidän mielestään auton huolto sujui, suurin osa antoi arvosanaksi erittäin hyvän 41%:n osuudella ja 39% antoi arvosanaksi erinomaisen. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat arvostivat paljon Omamekaanikko-palvelun vaivattomuutta. Loput vastaajista antoivat arvosanoja seuraavasti: 15% antoi hyvän, 3% kohtalaisen ja 2% heikon. (Nieminen 2014, 27.)



Kuva 5. Arvosana sille, kuinka vaivattomasti auton huolto sujui (Nieminen 2014: 27).

## 4 Laskelmat

Työssä esitettyjen laskelmien tarkoituksena on simuloida perinteisen työjohtovetoisen korjaamon ja suorapalvelumekaanikkotoimintamallin mukaisten korjaamoiden tunnuslukujen muutoksia. Laskelmissa perehdytään tuottavuusluvun, työjohtajien määrän ja mekaanikon keskituntiansion vaikutuksiin korjaamojen eri tunnuslukuihin. Simulointi tässä työssä on hyvin rajallinen, ja sillä pyritään vain karkeasti havainnollistamaan, kuinka kyseiset muutokset vaikuttavat korjaamon tunnuslukuihin. Tunnuslukujen muutoksien havainnollistamisen apuna käytetään kuvaajia.

Simuloinnissa välillisiin palkkoihin ei laskettu muiden korjaamon toimihenkilöiden kuin työjohtajien palkkakustannuksia. Kiinteiden kulujen lähtöarvona simuloinnissa käytettiin noin 35 %:in osuutta liikevaihdosta. Poistojen osuudeksi on määritetty 3,2 % ja sisäisten korkojen osuudeksi 1,7 % liikevaihdosta. Korjaamojen tuntiveloituksen hinnaksi simulatiota varten on määritetty 87,1 €/h (ALV 0 %). Lähtöarvoina käytetyt tuottavuusluku sekä tuntiveloitushinta ovat vuoden 2016 koko Suomen huoltokorjaamoiden keskiarvoja.

Simuloinnissa käytetty tuottavuusluku 0,85 on perinteisessä työjohtovetoisessa korjaamossa kohtalaisen heikko. Suorapalvelumekaanikkokorjaamossa tämä taas voidaan tulkita hyväksi arvoksi, sillä mekaanikolle kuuluu tällöin työtehtäviä, joista korjaamo ei kykene asiakasta laskuttamaan.

#### 4.1 Työnjohtovetoinen korjaamo

Taulukossa on kuvattuna tavallisen korjaamon lähtöarvot. Työnjohtajien määrä mekaanikkoihin nähden on yhden suhde kolmeen. Tavallisen korjaamon mekaanikkojen koulutuspäivien määräksi vuodessa on valittu 5 päivää/mekaanikko/vuosi.

Taulukko 1. Lähtöarvot, työnjohtovetoinen korjaamo.

|                             |           |           |
|-----------------------------|-----------|-----------|
| <b>Mekaanikkoja</b>         | 12 kpl    |           |
| <b>Työnjohtajia</b>         | 4 kpl     |           |
| <b>Mekaanikon KTA</b>       | 17,5 €/h  |           |
| <b>Mekaanikon HSK</b>       | 1,7       |           |
| <b>Toimihenkilön palkka</b> | 3000 €/kk |           |
| <b>Toimihenkilön HSK</b>    | 1,4       |           |
| <b>Sairauspoissaolot</b>    | 3 %       |           |
| <b>Koulutuspäivät</b>       | 5 pvä/v   |           |
| <b>Työpäiviä</b>            | 215/v     | 7,5 h/pvä |
| <b>Tuntiveloitushinta</b>   | 87,1 €/h  | alv 0%    |
| <b>Tuottavuusluku</b>       | 0,85      |           |

Yllä olevilla lähtöarvoilla laskettiin korjaamon tuloslaskelma. Tuloslaskelman avulla voidaan tarkastella kuvitteellisen korjaamon tunnuslukuja.

Taulukossa 2 oleva tuloslaskelma on laskettu taulukon 1 mukaisilla arvoilla. Tuloslaskelmasta nähdään tulojen määrä ja se, mihin rahaa on kulunut. Tästä on myös helppo todeta, tekeekö korjaamo voittoa vai tappiota.

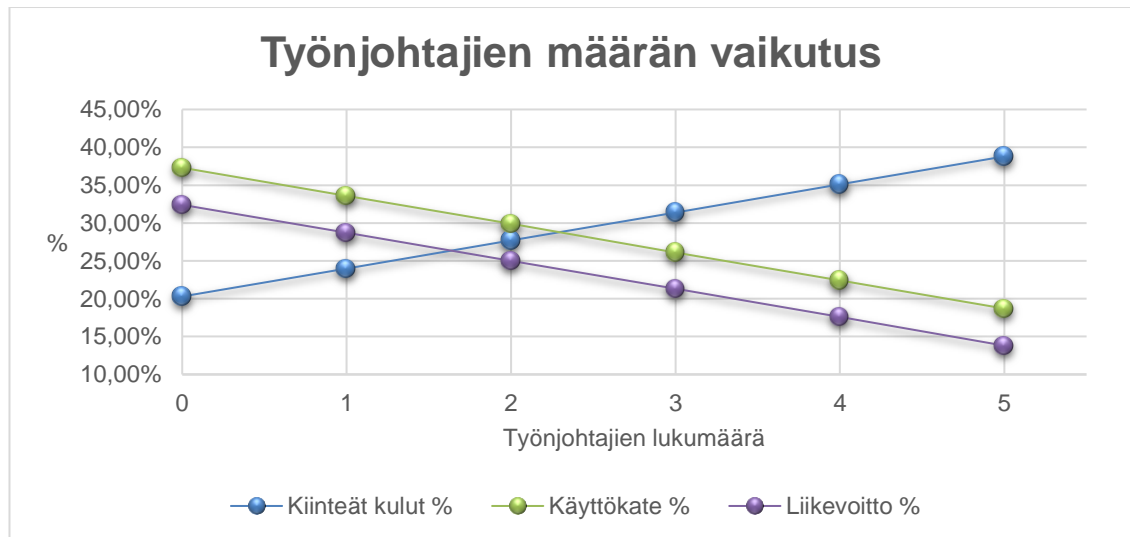
Taulukko 2. Tuloslaskelma, työnjohtovetoinen korjaamo.

|                                    |                       |         |
|------------------------------------|-----------------------|---------|
| <b>Liikevaihto</b>                 | <b>1 356 284,18 €</b> |         |
| Hankinta työpalkat                 | -575 662,50 €         | -42,4 % |
| <b>Bruttotuotto</b>                | <b>780 621,68 €</b>   | 57,6 %  |
| Välilliset palkat                  | -201 600,00 €         | -14,9 % |
| Muut kiinteät kulut (vuokrat yms.) | -275 000,00 €         | -20,3 % |
| <b>Kiinteät kulut yhteensä</b>     | <b>-476 600,00 €</b>  | -35,1 % |
| <b>Käyttökate</b>                  | <b>304 021,68 €</b>   | 22,4 %  |
| Poistot                            | -43 200,00 €          | -3,2 %  |
| Sisäiset korot                     | -22 800,00 €          | -1,7 %  |
| <b>Liikevoitto / Yksikkötulos</b>  | <b>238 021,68 €</b>   | 17,5 %  |



#### 4.1.1 Työnjohtajien määrän vaikutus

Työnjohtajien lukumäärän muuttaminen vaikuttaa oleellisesti korjaamon käyttökatteeseen, liikevoittoon sekä kiinteisiin kuluihin. Kuvion 1 avulla nähdään työnjohtajien lukumäärän muutos näihin kolmeen korjaamon tunnuslukuun.



Kuvio 1. Työnjohtajien määrän vaikutus korjaamon tunnuslukuihin.

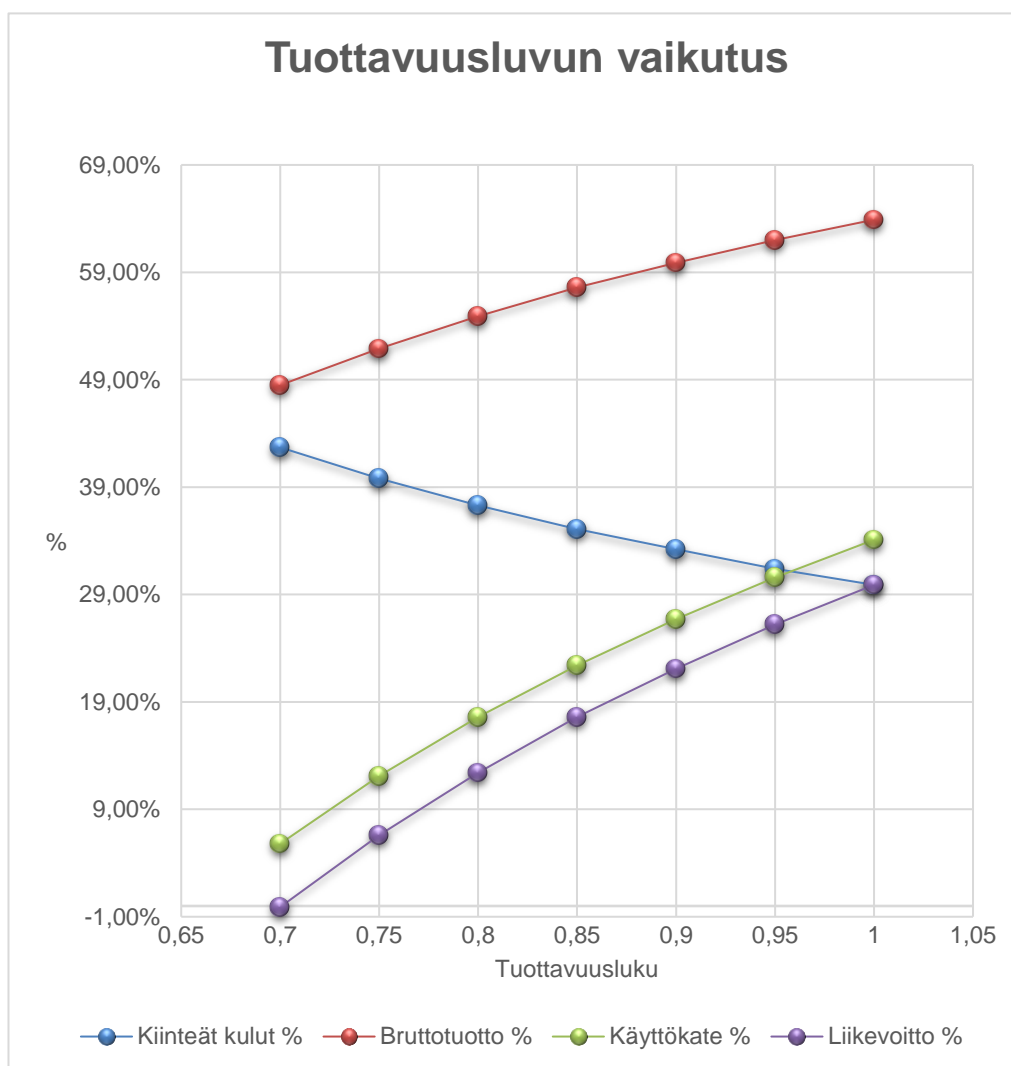
Työnjohtajien palkkakulut lasketaan kiinteisiin kuluihin. Käyttökate lasketaan vähentämällä myyntikatteesta kiinteät kulut. Liikevoitto lasketaan vähentämällä käyttökatteesta poistot ja sisäiset korot. Työnjohtajien määrä vaikuttaa oleellisesti kiinteisiin kuluihin, minkä vuoksi lukumäärä vaikuttaa suoraan myös käyttökatteeseen sekä liikevoittoon huomattavasti. Täten on erittäin tärkeää, että työnjohtajia on töissä oikea määrä. Työnjohtajia pitää olla sellainen määrä, että korjaamon tuottavuusluku ja tätä kautta liikevoitto pystytään pitämään mahdollisimman korkeana. Mikäli työnjohtajia on liian vähän, he eivät kykene välittämään mekaniikoille tarpeeksi töitä ja tällöin korjaamon toteutunut €/läsnäolotuntien suhde laskee ja täten myös tuottavuusluku laskee. Jos taas työnjohtajia on liikaa, heidän työaikaansa saattaa kulua hukkaan ja sillä, työnjohtajien tekemä työ ei ole suoraan laskutettavaa työtä, kiinteiden kulujen suhde liikevoittoon kasvaa. (Korjaamotalous-kurssin oppimateriaali 2016.)

Yllä olevilla lähtöarvoilla laskettuna yhden työnjohtajan lisäys tuo noin 3,7 %:in lisäyksen kiinteisiin kuluihin. Työnjohtajan palkaksi yllä olevassa taulukossa on asetettu 3000 € kuukaudessa, jolloin yhden työnjohtajan hinnaksi henkilöstökulujen kanssa tulee 50 400 € vuodessa.

#### 4.1.2 Tuottavuusluvun vaikutukset

Tuottavuusluvulla pystytään tarkastelemaan esimerkiksi korjaamon henkilöstömäärän oikeellisuutta, prosessin tehokkuutta sekä hinnoittelua. Tuottavuusluvun olisi tarkoitus olla 1,0 tai suurempi, mutta todellisuudessa tähän tavoitteeseen harvoin päästään. Tuottavuusluvun kasvaessa korjaamon kiinteiden kulujen prosentuaalinen suhde kokonaisynttiin laskee ja bruttotuotto, käyttökate sekä liikevoitto kasvavat. (Korjaamotalouskurssin oppimateriaali 2016.)

Kuviosta 2 nähdään, että tuottavuusluvun ollessa 0,7, yrityksen liikevoitto jää tappiolle 0,10 %. Simulaation arvoilla -0,10 % liikevoitto tarkoittaa 1123 €:n tappiota. Mikäli yrityksen tuottavuusluku onnistutaan kasvattamaan arvoon 1,0, yrityksen liikevoitto olisi 29,9 % liikevaihdesta, joka tarkoittaa 477 566 € voittoa.



Kuvio 2. Tuottavuusluvun vaikutus korjaamon tunnuslukuihin.

Tuottavuusluku korjaamolle pystytään laskemaan seuraavasti:

$$\frac{\text{Toteutunut€}/\text{Läsnäolotunnit}}{\text{Keskimääräinen tuntiveloitus (ALV 0%)}}$$

Tuottavuuslukuun vaikuttaa siis oleellisesti myös se, kuinka paljon työnjohto pystyy myymään töitä suhteessa mekaanikoiden läsnäolotunteihin. Tämä suhde pitäisi saada mahdollisimman lähelle keskimääräisen tuntiveloituksen (ALV 0%) arvoa, jotta tuottavuusluvuksi saataisiin tavoiteltu 1,0 arvo. (Korjaamotalous-kurssin oppimateriaali 2016.)

#### 4.2 Suorapalvelumekaanikkokorjaamo

Alla on kuvattuna suorapalvelumekaanikkokorjaamon lähtöarvot. Vertailun selkeyttämisen vuoksi tässä työssä on muutettu ainoastaan työnjohtajien määrää verrattuna normaalin korjaamon lähtöarvoihin. Työnjohtajien määrän vähentäminen laskee yrityksen kiinteiden kulujen määrää huomattavasti. Tämän kappaleen tarkoituksena on simuloida mekaanikon keskituntiansion, koulutuspäivien sekä tuottavuusluvun muutosta korjaamon bruttotuotto %, käyttökate %, liikevoitto % sekä kiinteiden kulujen %.

Taulukko 3. Lähtöarvot, suorapalvelumekaanikkokorjaamo.

|                             |              |           |
|-----------------------------|--------------|-----------|
| <b>Mekaanikkoja</b>         | 12 kpl       |           |
| <b>Työnjohtajia</b>         | 1 kpl        |           |
| <b>Mekaanikon KTA</b>       | 17,5 €/h     |           |
| <b>Mekaanikon HSK</b>       | 1,7          |           |
| <b>Toimihenkilön palkka</b> | 3000 €/kk    |           |
| <b>Toimihenkilön HSK</b>    | 1,4          |           |
| <b>Sairauspoissaolot</b>    | 3 %          |           |
| <b>Koulutuspäivät</b>       | 5 pvä/vuosi  |           |
| <b>Työpäiviä</b>            | 215 vuodessa | 7,5 h/pvä |
| <b>Tuntiveloitushinta</b>   | 87,1 €/h     | alv 0%    |
| <b>Tuottavuusluku</b>       | 0,85         |           |

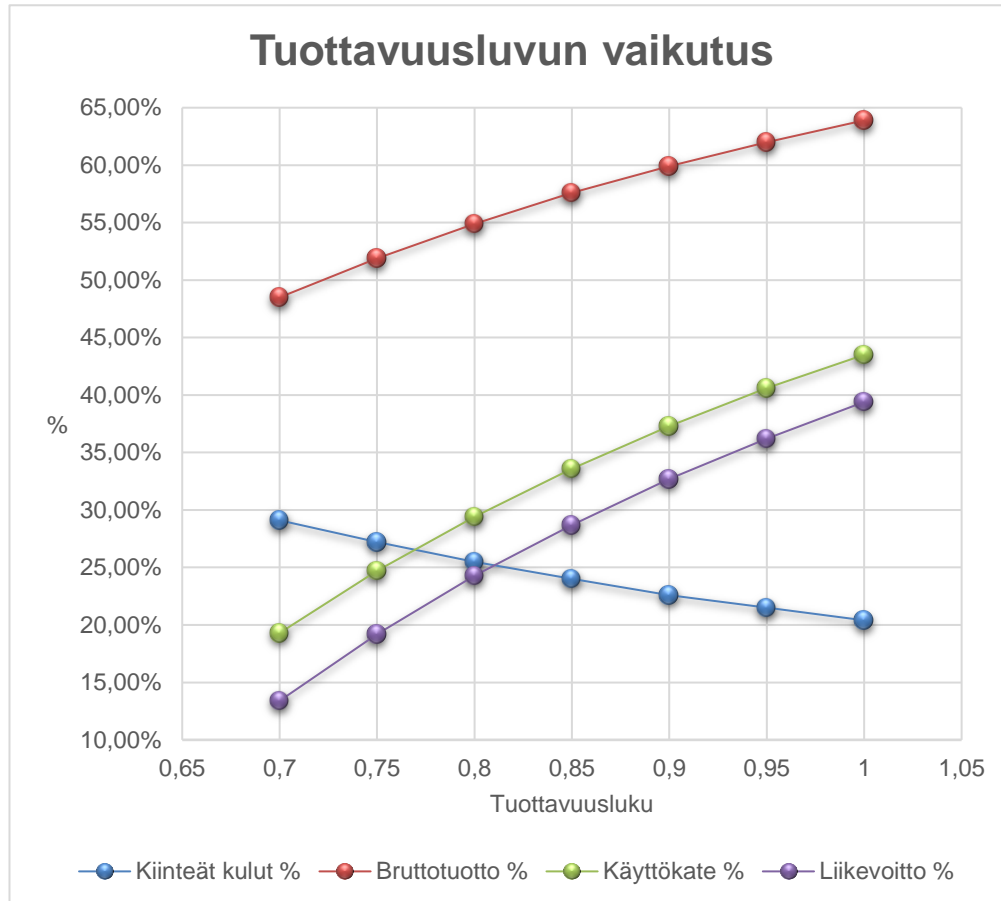
Taulukossa 4 oleva tuloslaskelma on laskettu taulukon 3 mukaisilla arvoilla. Tuloslaskelmasta nähdään tulojen määrä ja se, mihin rahaa on kulunut. Tästä on myös helppo todeta, tekeekö korjaamo voittoa vai tappiota.

Taulukko 4. Tuloslaskelma, suorapalvelumekaanikkokorjaamo.

|                                    |                       |                |
|------------------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Liikevaihto</b>                 | <b>1 356 284,18 €</b> |                |
| Hankinta työpalkat                 | -575 662,50 €         | -42,4 %        |
| <b>Bruttotuotto</b>                | <b>780 621,68 €</b>   | <b>57,6 %</b>  |
| Välilliset palkat                  | -50 400,00 €          | -3,7 %         |
| Muut kiinteät kulut (vuokrat yms.) | -275 000,00 €         | -20,3 %        |
| <b>Kiinteät kulut yhteensä</b>     | <b>-325 400,00 €</b>  | <b>-24,0 %</b> |
| <b>Käyttökate</b>                  | <b>455 221,68 €</b>   | <b>33,6 %</b>  |
| Poistot                            | -43 200,00 €          | -3,2 %         |
| Sisäiset korot                     | -22 800,00 €          | -1,7 %         |
| <b>Liikevoitto / Yksikkötulos</b>  | <b>389 221,68 €</b>   | <b>28,7 %</b>  |

#### 4.2.1 Tuottavuusluvun vaikutukset

Yksinkertaistettuna tuottavuusluvulla tarkoitetaan korjaamon toteutunut €/läsnäolotunnit suhdetta keskimääräiseen tuntiveloitukseen. Tämän simulaation tuottavuusluvun lähtöarvona oli 0.85, joka tarkoittaa, että 87,1€:n tuntiveloituksesta saadaan todellisuudessa tuloja 74,04 €/h. Alhainen tuottavuusluku voi kertoa esimerkiksi, että korjaamolla on palkattuna liikaa mekaniikkoja työmäärään nähden tai vaihtoehtoisesti korjaamon tehokkuus ei ole riittävällä tasolla.

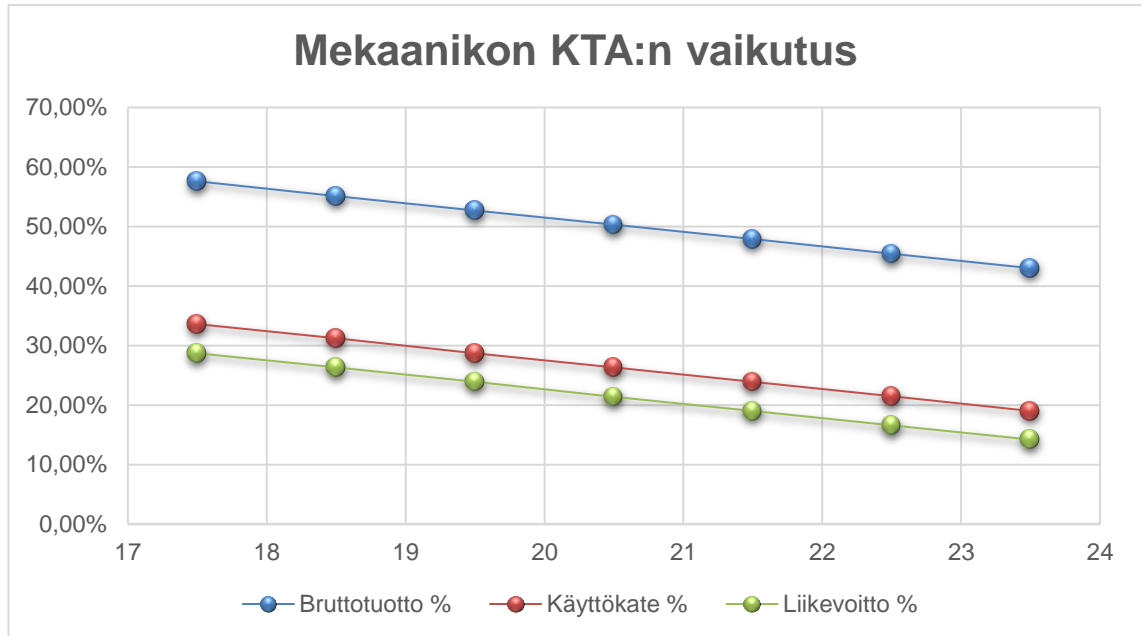


Kuvio 3. Tuottavuusluvun vaikutus korjaamon tunnuslukuihin.

Simulaation perusteella pienikin nousu tuottavuusluvussa saa aikaan huomattavia muutoksia bruttotuotossa, käyttökatteessa sekä liikevoitossa. Tuottavuusluvun lähtöarvolla 0,85 korjaamon liikevoitto oli 389 422 € eli 28,7 % liikevaihdosta. Mikäli korjaamo kykenisi nostamaan tuottavuuslukunsa tavoiteltuun asteeseen eli 1.0: aan, korjaamon liikevoitto nousisi 628 766 euroon, joka vastaisi 39,4 %:n osuutta liikevaihdosta. Liikevoiton kasvu olisi tällöin 10,7 prosenttiyksikköä.

#### 4.2.2 Mekaanikon keskituntiansioon vaikutukset

Kuviossa 4 tarkastellaan mekaanikon keskituntiansion vaikutusta bruttotuotto-%, käyttökate-% sekä liikevoitto-%:iin. Keskituntiansion vaihteluvälinä oli 17,5 €/h - 23,5 €/h. 17,5 €:n tuntipalkalla mekaanikon palkkakustannuksia korjaamolle kertyy 47971,88 € vuodessa.



Kuvio 4. Mekaanikon KTA:n vaikutus korjaamon tunnuslukuihin.

Suorapalvelumekaanikkotoimintamallissa mekaanikon työmäärä ja vastuualue kasvavat, joten oletettavaa on, että palkkataso nousee. Mekaanikkojen palkkojen nousu vaikuttaa suoraan bruttotuottoon kuvion 4 mukaisesti, täten myös käyttökate ja liikevoitto vaihtelevat mekaanikon palkan mukaan. Mikäli palkan korottamisella pystytään motivoimaan mekaanikkoa työskentelemään tehokkaammin, saadaan myös tuottavuuslukua parannettua ja keskituntiansion aiheuttamia muutoksia kompensoitua.

## 5 Parannusehdotukset

Ideana suorapalvelumekaanikkotoiminta on hyvin loppuun ajateltu, ja sen eri vaiheista on vaikea löytää parannettavaa. Kuitenkin suurimmat parannuskohteet ovat (mieles-tämme) mekaanikon asiakaspalvelutaitojen kehittäminen, mekaanikon ajankäytön hal-linta ja suorapalvelumekaanikkotoiminnan tuominen paremmin kuluttajien tietoon.

Aiheesta tehtyjen asiakastyytyväisyyskyselyiden perusteella, asiakkaat ovat toivoneet ystävällisempää palvelua (Nieminen 2014: 28). Perinteisen työnjohtovetoisen korjaamon puolelta tulevilla mekaniikoilla ei ole välttämättä yhtään aikaisempaa asiakaspalveluko-kemusta, jolloin heidän asiakaspalvelutaitonsa eivät välttämättä ole tarvittavalla tasolla suorapalvelumekaanikkona toimimiseen. Tämän vuoksi mekaanikkojen asiakaspalvelu-taitoja tulisi kehittää mahdollisimman paljon erilaisilla koulutuksilla.

Suorapalvelumekaanikkotoimintamallissa suureksi ongelmaksi saattaa muodostua me-kaanikon ajankäyttö. Mekaanikko joutuu välillä ottamaan vastaan asiakkaiden puheluita ja ottamaan itse asiakkaaseen yhteyttä muiden työtehtävien kanssa samanaikaisesti. Tällöin huoltotöiden tehokkuus kärsii eikä valmistajan antamiin ohjeaikoihin välttämättä päästä. (Rekioja 2015: 6.) Joissain korjaamoissa tämä ongelma on ratkaistu käyttämällä työnjohtajaa tai tiiminvetäjää yhteydenpitoon (Jaakko tuntee autosi 2016). Tämä on tie-tenkin korjaamokohtaista, joten riippuu täysin tilanteesta, millainen variaatio toimintamal-lista kannattaa ottaa käyttöön.

Suorapalvelumekaanikkotoiminta on vielä varsin tuntematon käsite valtaosalle asiak-kaista. Suurin osa asiakkaista kuulee suorapalvelumekaanikkotoiminnasta ensimmäistä kertaa vasta mennessään huoltoon, ja kynnys kokeilla uutta palvelua voi olla liian suuri, sillä toiminnan tuomat edut eivät ole tiedossa. Mikäli palvelua markkinoitaisiin enemmän ja tuotaisiin aktiivisemmin asiakkaiden tietoon, saataisiin siitä varteenotettavampi vaih-toehto perinteiseen työnjohtovetoiseen korjaamoon verrattuna.

### 5.1 Telematiikka

Viime vuosina autovalmistajat ovat lisänneet autoihinsa erilaisia telematiikka järjestel-miä, joiden avulla pystytään tarkkailemaan ajoneuvon toimintaa etänä. Monet korjaamot hyödyntävätkin jo näitä laitteita toiminnassaan. Mahdollisessa vikatilanteessa korjaamo

saa reaaliaikaista tietoa ajoneuvon tilasta ja pystyy ilmoittamaan asiakkaalle tarvittavat toimenpiteet heti vian syntymisen jälkeen.

Suomen ajoneuvokanta on vielä tällä hetkellä melko vanhaa, joten tällaisia laitteita ei löydy kuin murto-osasta Suomen liikenteessä olevista ajoneuvoista. Vanhempiin automalleihin tällainen palvelu pystytään tuomaan OBD-pistokkeeseen kytkettävillä telematiikkalaitteilla. Tällaisista laitteista on jo tehty pilottikokeiluja, mutta ne eivät ole vielä yleistyneet korjaamotoiminnassa. (Etäluettavat OBD-laitteet 2016.)

Suorapalvelumekaanikkotoiminnassa tällaisia telematiikkalaitteita tulisi ehdottomasti hyödyntää. Tällöin asiakkaan ei tarvitsisi huolehtia tulevista huolloista tai ajoneuvon vioista, vaan mekaniikko ottaisi suoraan yhteyttä asiakkaaseen tulevista huolloista ja korjauksista. Tämä vähentäisi asiakkaan kynnystä tuoda ajoneuvo ajoissa huoltoon ja toisi sitä kautta lisää työmyyntiä korjaamolle.

Mikäli otettaisiin myös käyttöön jonkinlainen näihin laitteisiin sekä korjaamon ajanvaraukseen integroitu mobiilisovellus, pystyttäisiin vähentämään mekaanikon asiakaskontakteihin kuluvaa aikaa ja täten parantamaan mekaanikon ajankäyttöä.

## 5.2 Korjaamotilojen vuokraus

Suorapalvelumekaanikkotoimintamallista on jo nyt käytössä erilaisia variaatioita eri korjaamoissa, mutta näiden variaatioiden perusidea on kuitenkin yhtenäinen. Osassa korjaamoista työnjohtajat hoitavat osan yhteydenpidosta edelleen asiakkaaseen, kun taas osa korjaamoista on siirtynyt kokonaan mekaanikkolähtöiseen asiakaspalveluun.

Suorapalvelumekaanikkotoimintamallia olisi mahdollista kehittää myös hieman erilaiseen suuntaan, eli yritys tarjoaisi yksin toimiville mekaniikoille tilat, laitteet sekä ohjelmistot ja mekaniikko maksaisi tiloja tarjoavalle yritykselle korvausta näiden käytöstä. Tällaisessa konseptissa jokaisen mekaanikon tulisi toimia omalla toiminimellään ja huolehtia itse asiakkaiden hankkimisesta. Jokaisen mekaanikon tulisi myös toimia ajoneuvovalmistajien asettamien vaatimuksien mukaan sekä huolehtia siitä, että takuunalaiset huollot suoritetaan tarkasti ohjeita noudattaen ja mahdolliset käytetyt varaosat ovat alkuperäisiä vastaavia. Ajoneuvon valmistajilla on myös usein käytössä omia ohjelmistoja,



joita käytetään diagnosointiin sekä varaosien tilaukseen. Tämän vuoksi tiloja tarjoavalla yrityksellä tulisi olla saatavilla eri ajoneuvovalmistajien ohjelmistoja.

Toimintamallissa pitäisi myös ratkaista vastuu varaosien tilauksesta ja ostosta. Yksinkertaisin vaihtoehto olisi keskittää varaosien tilaus tiloja tarjoavalle yritykselle, jolloin mekaanikot maksaisivat korvausta yritykselle varaosien tilauksesta ja mahdollisesta varastoinnista. Toinen vaihtoehto on, että jokainen mekaniikko hoitaa tarvittavat varaosat itse. Ongelmaksi tässä saattaa syntyä varaosien hinta, sillä yleensä korjaamot tilaavat varaosia suurina määrinä kerralla, jolloin varaosien hinta on myös alhaisempi. Jokaisen mekaanikon hankkiessa varaosat itse ongelmaksi saattaa myös muodostua varaosien saatavuus nopealla aikataululla, sillä yksittäisellä mekaanikolla ei välttämättä ole mahdollisuutta ylläpitää tarvittavaa/kattavaa varaosa varastoa. Tällöin huoltotoimenpiteiden kesto saattaa venyä varaosien puutteellisuuden vuoksi, jolloin asiakkaan kokemus saattaa kärsiä.

## 6 Loppupäätelmät

Nykypäivänä kun kilpailu asiakkaista on kovaa, yritysten täytyy kehittää uudenlaisia toimintatapoja, joilla yritys pystyy erottumaan edukseen muista kilpailijoista. Asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen tärkeyttä kilpailuedun saamiseksi ei voi liikaa korostaa. Luomalla asiakkaalle positiivisen, sujuvan sekä asiantuntevan palvelukokemuksen yrityksellä on mahdollisuus kasvattaa yrityskuvaa positiivisemmaksi. Yrityskuvan kasvun myötä yritys saa ns. ilmaista mainosta, jonka avulla saadaan uusia asiakkaita. Suorapalvelumekaanikkotoimintamallilla pyritään nimenomaan parantamaan asiakkaan palvelukokemusta.

Tällaista toimintamallia hyödyntävä korjaamo on asiakkaan kannalta kaikella tapaa vaihtomampi vaihtoehto verrattuna työnjohtovetoiseen korjaamoon. Asiakkaan tarvitsee asioida vain yhden henkilön kanssa, joka hoitaa prosessin alusta loppuun. Näin asiakkaan ja mekaanikon välille muodostuu huomattavasti henkilökohtaisempi side, joka helpottaa korjaamolla asiointia jatkossa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus ottaa suoraan yhteyttä hänen autonsa parissa työskentelevään mekaanikkoon, joten jos asiakkaalla tulee jotain kysyttävää voi hän soittaa suoraan mekaanikolle ja saada näin vastauksen asiaan heti. Suorapalvelumekaanikko ei ole asiakkaalle tavallista mekaanikkoa kalliimpi vaihtoehto, joten asiakas saa huomattavasti monipuolisempaa ja parempaa palvelua samalla hinnalla.

Yritys ei pysty tietenkään ottamaan toimintamallia käyttöön hetkessä, vaan se saattaa vaatia yrityksestä riippuen suuriakin muutoksia ja investointeja. Yrityksen kulurakenne muuttuisi huomattavasti. Esimerkiksi työnjohtajien palkkakustannukset vähenisivät reilusti ja tämä näkyisi myös kiinteiden kulujen määrässä. Työnjohtajien lukumäärän vaikutus kiinteisiin kuluihin todettiin aikaisemmin luvussa 4.1.1 olevassa kuviossa 1. Tämänhetkessä taloustilanteessa suorapalvelumekaanikkotoimintamalli olisikin hyvä tapa säästää henkilöstökustannuksissa. Oikein toteutettuna tästä syntyvä henkilöstöku- lujen vähennys ei vaikuta asiakkaan palvelukokemukseen negatiivisesti vaan positiivisesti. Vaikka toimintamalliin siirryttäessä työnjohtajien tarve vähentynee, heille voitaisiin etsiä uusia tehtäviä tukioorganisaatiosta.

Mahdollisia lisäkustannuksia yritykselle saattaisi aiheutua mekaanikkojen koulutuksesta. Kun toimintamallilla haetaan parempaa palvelukokemusta asiakkaalle, mekaanikot pitäisi kouluttaa toimimaan asiakaspalvelutilanteissa. Vanhemmat mekaanikot eivät

välttämättä ole aikaisemmin joutuneet ikinä toimimaan asiakaspalvelutehtävissä, joten heidän kouluttamiseensa pitäisi ehdottomasti panostaa. Nykyään tämä on otettu huomioon jo automekaniikoiksi koulututtavien opetussuunnitelmassa ja opetukseen sisältyy myös asiakaspalveluun liittyviä kursseja (Rekioja 2015: 25). Suorapalvelumekaanikona toimivan henkilön tulee tuntea myös aikaisemmin työnjohtajan tehtäviin kuuluneiden tietokoneohjelmistojen käyttö, joten näiden kouluttamiseen mekaniikoille tulee myös varautua.

Tämä opinnäytetyö on rajattu siten, että laskelmissa otettiin huomioon ainoastaan korjaamon työmyynti. Työtä voisi jatkaa ottamalla huomioon myös varaosamyynnin laskelmissa tai käyttäen jonkin korjaamon oikeita lähtöarvoja, mikäli ne ovat saatavilla. Varaosapuolen laskelmien lisäksi tulisi selvittää, minkälaisia muutoksia suorapalvelumekaanikkotoimintamalli tuo varaosapuolen toimintaan.

## Lähdeluettelo

Hauta-Aho, Niko. Huoltoneuvojen, varaosamyijien ja mekaanikkojen välisen kommunikation parantaminen korjaamoprosessissa. Opinnäytetyö. Seinäjoen Ammattikorkeakoulu. (Luettu: 3.2.2017)

Jaakko tuntee autosi 2016. Verkkodokumentti. Volvo Viesti. <<http://www.volvo-viesti.fi/jaakko-tuntee-autosi>>. (Luettu: 3.2.2017)

Kerkola, Mikko. 2016. Merkkikorjaamon palveluprosessin kehittäminen. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. (Luettu: 10.12.2016)

Kosama, Kalle. 2016. Veho Huoltopalveluiden toiminnan parantaminen. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. (Luettu 13.1.2017)

Lämsä, Juha-Matti. 2013. Mekaanikkojen työajankäytön tehokkuuden parantaminen. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. (Luettu 13.1.2017)

Niemi, Tero. 2016. Korjaamon tehokkuuden parantaminen. Opinnäytetyö. Oulun Ammattikorkeakoulu. (Luettu: 13.1.2017)

Nieminen, Tero. 2014. Asiakkaiden tyytyväisyys omamekaanikkokonseptiin. Opinnäytetyö. Turun Ammattikorkeakoulu. (Luettu: 4.2.2017)

Omamekaanikkomalli ja uudistettu korjaamo nostaa asiakkaan toiminnan keskipisteeseen. Verkkodokumentti. Volvo Car Finland Oy Ab <<http://news.cision.com/fi/volvo-car-finland/r/omamekaanikkomalli-ja-uudistettu-korjaamo-nostaa-asiakkaan-toiminnan-keskipisteeseen,c9470350>> (Luettu: 3.2.2017)

Pohjolan Sanomat 2016. Omamekaanikot rantautuivat Kemiin - Tommi tuntee niin auton kuin omistajan. Verkkodokumentti. <<http://sponsoroitu.pohjolansanomat.fi/wet-teri/omamekaanikot-rantautuivat-kemiin-tommi-tuntee-niin-auton-kuin-omistajan>> (Luettu: 3.2.2017)

Rekioja Mikko. 2015. Omamekaanikko toiminta ja siihen tarvittavat työkalut. Opinnäytetyö. Tampereen Ammattikorkeakoulu. (Luettu: 10.12.2016)

Suokas, Janne. 2014. Volvo-omamekaanikkotoiminta asiakaskokemuksena. Opinnäytetyö. Tampereen Ammattikorkeakoulu. (Luettu: 10.12.2016)

ThomasHPA. Verkkodokumentti. Thomas International Ltd. <<https://www.thomasinternational.net/fi-fi/assessments/assessments-we-offer/ppa/>> (Luettu: 10.12.2016)

Toiminnan esittely. Verkkodokumentti. Autoalan Keskusliitto Ry. 2016. <[http://www.akl.fi/akl\\_ry](http://www.akl.fi/akl_ry)>. (Luettu: 10.12.2016)

Volvo Personal Service - Käyttöauto, Tampere. Youtube-video. Käyttöauto.  
<<https://www.youtube.com/watch?v=llkqliNmBTc>>. (Katsottu: 13.1.2017)

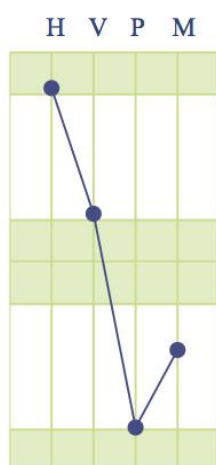


30.1.2012

Luottamuksellinen ja  
yksityinen

## HPA -PROFIILI: Pekka Thomas

### Omakuva - Kuvio III



Pekka Thomas saattaa olla uhkarohkea ja hänellä voi olla taipumuksena ottaa riskejä. Hän on päämäärätietoinen, päättäväinen ja erittäin vaativa sekä itsensä että muiden suhteen. Hänet voidaan kokea liiankin hallitsevana. Haasteet ja mahdollisuudet ovat hänelle tärkeitä, samoin kuin vastuu ja vapaus toimia. Hän saavuttaa tavoitteensa määrätietoisuutensa ja itsenäisyytensä avulla sekä pitämällä langat käsissään. Päästäkseen päämääräänsä hänestä voi tulla kärsimätön ja hän voi menettää kiinnostuksensa, kun tehtävän haaste on hävinnyt. Hän on voimakkaan itsenäinen, mutta suhtautuu toisiin useimmiten myönteisesti. Vaikei hän ole erityisen ystävällinen, hän voittaa todennäköisesti työtovereidensa kunnioituksen itsevarmuutensa avulla.

Hän voi tulla levottomaksi ja tyytymättömäksi, jos hän ei ole siellä missä tapahtuu. Tämä voi johtaa jännitykseen ja hermostuneisuuteen sekä turhautumisen ja tyytymättömyyden tunteeseen. Hän ei pidä toistuvista tehtävistä vaan pikemminkin laaja-alaisista vaihtelevista tehtävistä. Hän on tavallisesti hyvä aloittaja, vaikka hän ei aina haluakaan noudattaa ohjeita. Hän on hyvin ennakkoluuloton ja urauurtava ja on aina valmis ottamaan vastuuta menestyäkseen. Hän on voimakastahtoinen, itsenäinen ja suhteellisen voimakkaasti omapäinen. Hän voi olla uhmaava eikä aina ota huomioon toisten ihmisten tunteita, olivat he sitten alaisia tai esimiehiä. Tämä voi johtaa hankaluuksiin varsinkin vähemmän itsenäisten ihmisten kanssa.

### Motivaatio

Pekka Thomas pyrkii kohti käytännöllisiä ja kannattavia tuloksia, joiden avulla hänen on mahdollista saada henkilökohtaista tunnustusta. Vapaus toimia itsenäisesti jäsentymättömässä ympäristössä ja ilman valvontaa on hänelle tärkeää. Hän ennemmin ohjaa toisia kuin on ohjattavana. Hän arvostaa tunnustusta hyvästä työstä eikä pidä epäonnistumisesta.

### Työn painotus

#### Toisten ohjaaminen itsenäistä tavoitteiden saavuttamista kohti

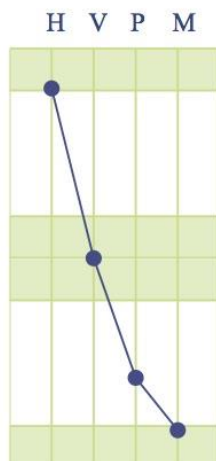
Työn päätoimintona tulisi olla toisten ohjaaminen saavuttamaan itsenäisiä tuloksia. Hänellä tulisi olla vapaus toimia itsenäisesti ja ilman valvontaa. Tehtävien tulisi olla vaihtelevia ja haastavia ja niiden tulisi sisältää toimimista useiden erilaisten ihmisten kanssa. Ongelmanratkaisu ja työskentely välitöntä toimintaa vaativien hankalien ongelmien parissa voi olla osa työtä. Palkkioiden tulisi olla sekä käytännöllisiä että sisältää henkilökohtaista tunnustusta.

### Tätä henkilöä kuvaavia sanoja

Suora, suostutteleva, itsenäinen, voimakas, toimelias, energinen, individualisti, mahdollisuuksia hakeva, itsevarma, innostunut, kysyy "mitä" ja "kuka".



### Työrooli - Kuvio I



Pekka Thomas on tavallisesti erittäin voimakastahtoinen ja itsenäinen. Hän voi ajoittain korostaa näitä piirteitä ollen jopa itsepäinen ja uhmaava.

Jatkuvan työpaineen alla hän saattaa kuitenkin muuttaa huomattavasti tapansa toimia. Muutos on toteutuessaan vain tilapäinen, mutta sen seurauksena hän todennäköisesti kiinnittää enempi huomiota yksityiskohtiin ja toimii ohjeiden ja toimintamenetelmien mukaisesti.

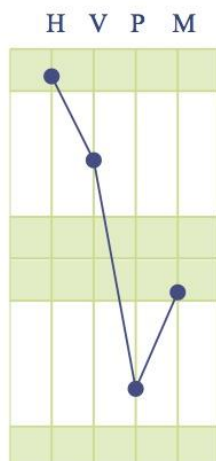
Jos tehtävässä edellytetään itsenäistä otetta asioihin, edellä mainitun seikan vaikutuksia tulisi arvioida.

Vaikka Pekka Thomas säilyy varsin ystävällisenä ja kommunikoiavana, hän tukahduttaa näiden piirteiden merkitystä hieman nykyisessä työssään.

Muutos on hyvin vähäinen, eikä sillä liene vaikutusta hänen työsuoritukseensa.

Omakuvan mukaan tämä voimakastahtoinen ja itsenäinen henkilö tarpeen niin vaatiessa kyllä toimii ohjeiden mukaisesti ja mukautuu. Nykyisessä työssään hän kuitenkin näyttää korostavan itsenäisyyttään, saattaen väheksyä ohjeita, sääntöjä ja tiukkaa valvontaa. Tämän vuoksi toiset voivat pitää häntä uhittelevana tai vaikeasti johdettavana.

### Käyttäytyminen painetilanteessa - Kuvio II



Tämä myönteinen, ystävällinen ja suostutteleva henkilö korostaa näitä piirteitään painetilanteessa.

Hän on hyvä kommunikoija ja hänellä on taito motivoida muita ja joutuessaan paineen alle hän näyttää korostavan taitojaan ihmisten käsittelijänä entisestään.

Muutos on suhteellisen pieni, mutta hän luottaa varmasti enemmän taitoonsa suostutella muita omalle näkökannalleen.

Painetilanteessa tämä henkilö muuttaa hieman tapansa toimia.

Vaikka hän omakuvansa mukaan on itsenäinen, voimakastahtoinen ja luja, painetilanteessa hän pyrkii tukahduttamaan näitä piirteitään ja olemaan mukautuvampi ja noudattamaan ainakin organisaation yleisiä toimintaperiaatteita.

### Yleisiä huomautuksia

Hänen profiilissaan ei ole havaittavissa turhautumista, stressiä tai mitään muutakaan ongelmiin viittaavaa.

Tämän mukaan voimme olettaa, että hän pystyy toimintatapansa pohjalta vastaamaan työn, organisaation ja esimiehen hänelle asettamiin vaatimuksiin.

### Motivaatiotekijät

Hänen vaikuttiminaan ovat hyvien tulosten saavuttaminen, valta, valtuudet ja haasteelliset tehtävät. Hänelle ovat tärkeitä myös rahalliset palkkiot, suosio sekä sosiaalinen tunnustus. Hän nauttii arvostuksesta ja etsii mahdollisuutta edetä uralla.



Vapaus ilmaista itseään, samaistuminen yritykseen, toimintakentän laajuus ja suotuisa työympäristö ovat myös toivottavia. Pekka Thomas kaipaa uusia, vaihtelevia tehtäviä, suoria vastauksia ja vapautta valvonnasta ja yksityiskohdista.

Hänelle ihanteellisen esimiehen tulisi olla suoraviivainen, mutta osallistuva johtaja, joka keskustellen ja neuvotellen tämän henkilön kanssa asettaa selkeät päämäärät ja aikataulut. Esimiehen pitäisi silti antaa hänelle tarvittava vastuu ja valtuudet tuloksiin pääsemiseksi. On tärkeää, että nämä kaksi henkilöä kommunikoivat säännöllisesti.

#### Tärkeää

Yllä oleva raportti on ohjeellinen. Henkilökohtaisen Profilin Analyysi (HPA) on työnläheinen kartoitus. Tämän raportin tarkoitus on auttaa henkilön valinnassa, arvioinnissa, kehittämisessä tai valmennuksessa sekä neuvonnassa.

Tätä raporttia ei tulisi koskaan käyttää erikseen vaan aina liitettynä haastatteluun ja arviointiprosessiin, josta selviävät henkilön kokemus, koulutus, tarvittavat ominaisuudet, pätevyys ja koulutettavuus.

Thomas-ohjelmasta on saatavana myös muita raportteja, jotka antavat hyödyllistä tietoa tästä henkilöstä. Thomas suosittelee näiden lisäraporttien käyttämistä tarvittaessa.





30.1.2012

Luottamuksellinen ja  
yksityinen**HPA -PALAUTE: Pekka Thomas****HENKILÖÄ KUVAAVAT SANAT**

Kilpailuhenkinen, käynnistäjä, yksilöllinen, ystävällinen, innostunut, haastava, eloisa, valpas, vaativa, voimakas, tarmokas, vakuuttava, luja ja riippumaton.

**HENKILÖN YLEISKUVAUS**

- Tarmokas ja voimakas, mutta ottaa ihmiset huomioon.
- Määrätietoinen.
- Nauttii haastavista tilanteista.
- Luonnostaan kilpailuhenkinen.
- Etsii mahdollisuutta edetä urallaan.
- Luottaa useimmiten itseensä.
- Etsii nopeita ratkaisuja.
- Uskaltautuu tuntemattomaan ja kyseenalaistaa vallitsevan olotilan.
- Nauttii monipuolisesta toiminnasta.

**Motivointi**

Tämän henkilön toiminnan vaikuttimia ovat valta, auktoriteettiasema ja hyvien tulosten saavuttaminen. Hänelle on hyvin tärkeää myös saada tunnustusta ja rahallisia palkkioita. Hän nauttii haastavista tehtävistä ja arvovallista sekä pyrkii jatkuvasti eteenpäin urallaan. Pekka Thomas kaipaa sananvapautta, suotuisia olosuhteita, organisaatioon samastumista ja laaja-alaista yhteistyötä. Hänen tulisi myös saada työskennellä itsenäisesti. Hän tarvitsee suoria vastauksia sekä uusia, vaihtelevia tehtäviä.

Ihannetapauksessa tämän henkilön esimies on suoraviivainen, mutta osallistuva johtaja, joka mielellään keskustelelee tämän henkilön kanssa, mutta haluaa myös neuvotella tarkoin hänen kanssaan tehtävän tavoitteista ja aikarajoista. Hänen tulisi myös antaa tälle henkilölle vastuuta ja tarvittavat valtuudet tulosten saavuttamiseen.

**Hyöty organisaatiolle**

Pekka Thomas voi olla useimmille organisaatioille hyödyksi monella eri tavalla. Hän ottaa mielellään itselleen valtuuksia, kiirehtii toimenpiteitä ja saavuttaa tuottavia tuloksia. Hän pystyy lisäksi vaikuttamaan toisiin sekä suostuttelemaan ja motivoimaan heitä vakuuttavasti mutta ystävällisesti. Näin hän kykenee saavuttamaan henkilökohtaisia ja organisaatiolle tärkeitä tavoitteita toisten kanssa ja heidän avullaan.



30.1.2012

Luottamuksellinen ja  
yksityinen

**PROFIILIT JA NUMERORUUDUKKO: Pekka Thomas**

