

Janne Lepistö

SISÄINEN SEURANTA

Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma

2015

SISÄINEN SEURANTA

Lepistö, Janne
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma
Huhtikuu 2015
Ohjaaja: Santanen, Teemu
Sivumäärä: 25
Liitteitä: 2

Asiasanat: AKL, laatuohjelma, Satakunnan Autotalo

Opinnäytetyöni aiheena oli sisäinen seuranta sekä auditointi. Työ suoritettiin Satakunnan Autotalo Oy:lle. Työ sisälsi Autoalan Keskusliiton Laatuohjelmaan tutustumisen sekä omaksumisen. Myös Satakunnan Autotalon omaan laatuohjelmaan paneuduttiin perusteellisesti.

Työn keskeinen tarkoitus oli kehittää sisäisen seurannan rutiini ja laatia sitä varten lomakkeisto johon tarkastuksen aikana tehtäisiin havaintoja. Samalla kehitettiin Satakunnan Autotalon yleiskorjaamolle Mercedes Benz –merkkisten autojen uusittu kaavake joka keskittyy korjausten laadun seurantaan ja analysointiin.

Pohjan laatimisen ja tarkastamisen jälkeen suoritettiin auditointi Satakunnan Autotalossa ja Kankaanpään Autotalossa. Seuranta käytiin läpi yrityksen johtoryhmän kanssa. Auditoinnista tehtiin raportti jonka Autoalan Keskusliiton auditoija tarkisti.

INTERNAL CONTROL

Lepistö Janne

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences
Mechanical and Production Engineering

April 2015

Supervisor: Santanen Teemu

Number of pages: 25

Appendices: 2

Keywords: AKL, Quality program, Satakunnan Autotalo

Purpose of this thesis was internal control and audit. Work was developed for Satakunnan Autotalo. Thesis includes become acquainted with Autoalan Keskusliitto quality program. Also Satakunnan Autotalo quality program was acquired.

Essential purpose of this thesis was to develop routine of internal control and draw up basic forms that will be used during inspection. Same time was developed Mercedes-Benz form for Satakunnan Autotalo general work shop that focused on controlling quality of fixing and analyzation of those reasons.

After developing form audit was performed in Satakunnan Autotalo and Kankaanpään Autotalo. Result of internal control was gone through with company management group. Report was made of internal control and representative of AKL checked it.

1	JOHDANTO.....	5
2	LAATU	6
2.1	Laatu	6
2.2	Laatukulttuuri.....	6
2.3	Laatujohtaminen	7
2.4	Autoalan Keskusliitto.....	7
2.5	Laatuohjelma.....	9
2.6	Autoalan Keskusliiton-laatuohjelman tavoitteet ja normit	10
2.7	Toimintatapa ja erillisohjeet	11
2.8	Satakunnan Autotalo	12
3	SISÄINEN SEURANTA	13
3.1	Sisäinen seuranta.....	13
3.2	Auditointi	14
3.3	Korjaamon auditointi	14
3.4	Myynnin auditointi.....	17
3.5	Auditointien arviointi.....	20
3.6	Mercedes-Benz	20
	LÄHTEET.....	23
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä kehitettiin Autoalan Keskusliiton laatuohjelman mukainen sisäinen seurannan rutiini, auditointi, sisäiseen seurantaan liittyvän kaavakkeiston uudelleensuunnittelu sekä Satakunnan Autotalon yleiskorjaamolle Mercedes Benz korjaamo-kaavakkeen suunnittelu sekä korjaamon työnlaadun tarkistus kyseisen kaavakkeen vaatimilta osilta.

Opinnäytetyö tehtiin Satakunnan Autotalolle Porin sekä Kankaanpään toimipisteisiin 2014-2015 välisenä aikana.

2 LAATU

2.1 Laatu

Laatua on alunperin käsitelty ainoastaan tuotteen virheettömyytenä. Nykyään laatua tarkastellaan tuotteen vastaavuutena käyttötarkoitukseensa. Tärkein tekijä yrityksen liiketoiminnan jatkuvuudelle on asiakas tarpeineen. Tämän vuoksi on tärkeää että yritys valmistaa tuotteitaan nimenomaan asiakkaiden kysynnän perusteella eikä pelkästään yrityksen omien näkemysten perusteella tai aiemmin omaksutun rutiinin perusteella.

Laatu on käsitteenä laaja sekä ymmärrettävissä monin eri tavoin. Laatu on kokonaisuus joka koostuu prosessin lopputuloksesta ja muusta toiminnasta. Erilaisilla toimialoilla laatua määritellään eri tavoin mutta yleensä kaikissa tapauksissa laatu pohjautuu yrityksen johdon näkemykseen tavasta harjoittaa liiketoimintaansa. Laadun lopullinen tarkoitus on taata liiketoiminnan jatkuvuus sekä täyttää asiakkaiden tarpeet. Esimerkittäisesti johdetussa yrityksessä laatu ei ole pelkästään käsite vaan yrityksen johto ottaa huomioon laadun kaikissa toiminnoissaan. Useimpien yritysten toimintaa ohjataan ennalta määrättyin normeihin ja laadun syntymisen voidaankin nähdä koostuvan kahdesta asiasta: yrityksen normienmukaisuudesta ja asiakkaiden saamasta kokemuksesta. Laatujohdaminen, laatukulttuuri ja laatujärjestelmät kuuluvat olennaisena osana yrityksen laadun muodostamiseen.

2.2 Laatukulttuuri

Yrityksillä on yleensä oma käyttäytymisnorminsa jonka mukaan suhtaudutaan asiakkaisiin, tuotteisiin, työtehtäviin sekä työntekijöihin. Normit ovat muodostuneet kokemuksista jotka on saatu toimintojen aikana ja niistä on syntynyt toimintatapoja. Kun käyttäytymisnormeihin liitetään koko yrityksen kattava laatujohdaminen saadaan yritykselle laatukulttuuri. Laatukulttuuri tukee toimintojen tehokkuutta sekä tehdyn työn mielekkyyttä. Työstä tulee samalla laadukasta ja toiminnat kehittyvät jatkuvasti.

Pelkästään se että yrityksen johdolla on näkemys laadusta ei riitä. Näkemys täytyy myös saattaa työntekijöiden tietoon ja työntekijöiden on sitouduttava toimimaan näkemysten mukaisesti.

2.3 Laatujohtaminen

Laatujohtaminen tarkoittaa johtamisen lähestymistapaa. Laatujohtaminen perustuu jäsenten mukanaoloon, keskittyy laatuun ja tähtää menestymiseen. Lähtökohtana laatujohtamiselle on tuotteen tai palvelun tuottamiseen liittyvien prosessien laadun ylläpitäminen. Vaadittavien resurssien sekä laadukkaan tuotteen valmistamiseen tarvittavien työkalujen antaminen työntekijöille on yrityksen johdon vastuulla. Lähtökohtia kehitykselle ovat korkea työmotivaatio, miellyttävä työilmapiiri sekä koulutus. Työntekijöiden aktiivisuudella sekä luovuudella mahdollistetaan laadullisesti korkeatasoiset tuotteet yritykselle. Yrityksen johto luo toimintamallit kustannusten alentamiseksi, asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyden lisäämiseksi, tuotteiden parantamiseksi sekä yrityksen talouden kehittämiseksi. Perusoletus laatujohtamiselle on se että laatu on ilmaista mutta virheiden korjaus on kallista sekä pitkäikäisen menestyksen takaa laadukkaat tuotteet.

2.4 Autoalan Keskusliitto

AKL on lyhenne Autoalan Keskusliitto ry:stä. Autoalalla toimii mm. korjaamo-, katsastus-, maalaamo-, ruosteenestotoimintaa sekä auto- ja konekauppaa harjoittavia yrityksiä. Niiden taloudellisia etuja, ympäristöasioita ja työmarkkinaetuja valvoo Autoalan keskusliitto ry. AKL on toiminut vuodesta 1933 ja nimellä Autoalan Keskusliitto vuodesta 1951 saakka.

Yli 90% Suomessa toimivista autoliikkeistä jotka myyvät uusia autoja kuuluvat Autoalan Keskusliittoon. Autoalan ja Korjaamoiden Liitto ry, Suomen Kolarikorjaamoiden Liitto ry, Autoalan Ruosteenestoliikkeiden keskusliitto ry kuuluvat Autoalan Keskusliittoon. Myöskin K1-Katsastus Oy, A-Katsastus Oy ja Yksityisten Katsastustoimipaikkojen Liitto ry kuuluvat Autoalan Keskusliittoon.

AKL valvoo jäsenliikkeidensä etuja solmimalla ja neuvottelemalla Ammattiliitto Pron sekä Metallityöväen Liiton kanssa työehtosopimuksen koskien kaupan- ja korjaamotoiminnan ja toimihenkilöiden työehtoja. Edustettuna on siis yli 22 000 henkilöä jotka ovat autoalan palveluksessa. Elinkeinoelämän keskusliitto (EK) on myös tärkeä yhteistoiminta kumppani jonka kanssa AKL asioi suoraan koskien työmarkkinaedunvalvontaa ja jonka jäsen Autoalan Keskusliitto on. Autoalan Keskusliitto on myös Suomen Kaupan Liiton jäsen.

Ohessa Autoalan Keskusliiton-logo jonka esilläolo autoalan liikkeessä kertoo asiakkaalle kyseisen liikkeen AKL-jäsenyydestä.



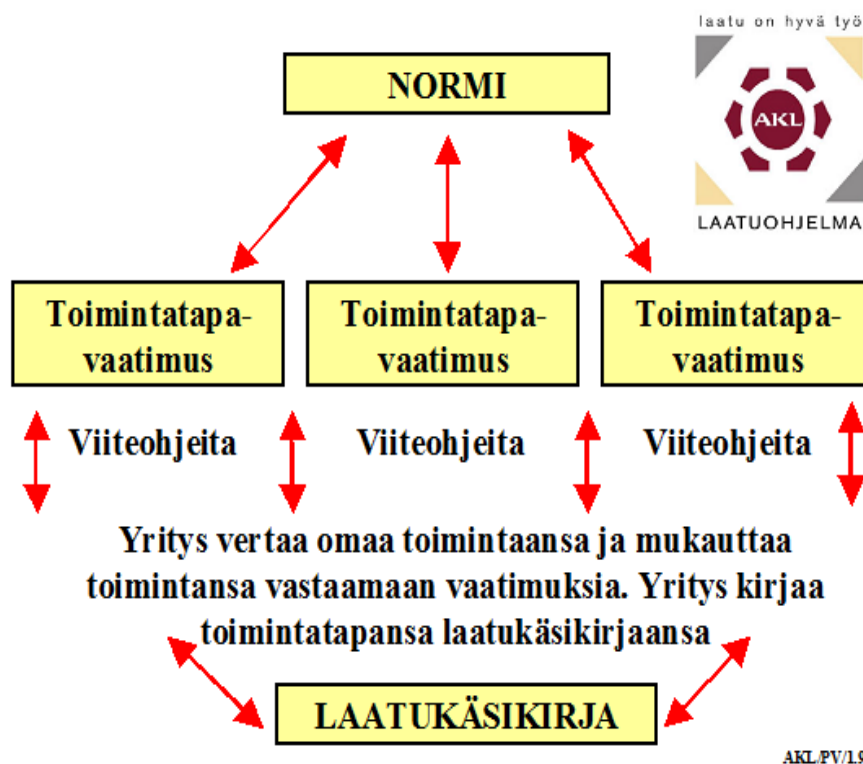
Kuva 1 Autoalan Keskusliiton logo (AKL websivut)

2.5 Laatuohjelma

Koska 1990-luvun alkua vaikeutti monilla aloilla taantuma alettiin myös autoalalla miettiä laatuohjelman tarpeellisuutta. Taantuma helpotti vuonna 1995 ja tämän jälkeen AKL suoritti selvityksen autoalan laatuohjelmista sekä kartoitti autoalalla toimivien organisaatioiden hankkeet ja suunnitelmat laatutyön aloittamiseksi. Saatu viesti organisaatioilta oli että autoala tarvitsee erityisesti autoalalle suunnatun laatuohjelman.

Tuohon aikaan laatuohjelmat olivat tuotannollisiin prosesseihin orientuneita. Laatuohjelmat eivät olleet suoraan sovellettavissa palveluiloille jollaisena autoala on nähtävä. Pohdittuaan asiaa AKL:n hallitus päätti toteuttaa AKL-Laatuohjelman. Koottiin työryhmä johon kuului konsultteja, jokusia pilott-liikkeitä sekä liitto itsessään. Työryhmän tekemän tutkimus- ja kokeilutyön perusteella saatiin valmisteltua laatuohjelma joka julkaistiin 1998. Laatuohjelmassa on samankaltaisuuksia ISO 9001- laatuohjelmaan ja liikkeet joilla on AKL-Laatuohjelma ja sertifikaatti voivat joidenkin muutoksien jälkeen hakea ISO-9001 sertifikaattia. AKL-laatuohjelman toteutuksen on ottanut käyttöönsä pitkälti yli toista sataa autoalan yritystä. AKL kehittää laatuohjelmaansa jatkuvasti yhteistyössä autoalan liikkeiden kanssa.

AKL-LAATUOHJELMAN RAKENNE



Kuva 2 Autoalan Keskusliiton laatuohjelman rakenne (AKL laatuohjelma)

2.6 Autoalan Keskusliiton-laatuohjelman tavoitteet ja normit

Keskeisenä tavoitteena on toiminnan, tehdyn työn ja palvelun laadun parannus. Työkaluna käytetään jokaisen laatuohjelmaa noudattavan yrityksen itsensä luomaa laatukäsikirjaa. Laatukäsikirjan on noudatettava AKL-Laatuohjelman antamia normeja sekä toimintatapa-vaatimuksia. Niiden täyttämiseksi ohjelma, kohdistuu palvelutapah- tumiin ja työn tekemiseen, keskittyy laadun kriittisiin kohtiin joita asiakkaat ovat ko- keneet, pyrkii olemaan käytännönläheinen, pyrkii ohjaamaan välittömiin parannuksiin toiminnallisesti, hyödyntää henkilöstön osaamista, sopii erikokoisille ja erityyppisille yrityksille, perustuu pitkälti henkilöstön omavalvontaan, pyrkii olemaan kustannuksil- taan kohtuullinen, hyödyntää ja arvioi jo olemassa olevat toimintatavat, ennaltaehkäi- see ongelmia sekä antaa poikkeustilanneohjeita.

Laatuohjelman normit ovat asiakaslaadun kannalta kriittisiin kohtiin määriteltyjä perusvaatimuksia. Normikirja pitää sisällään mm. AKL-laatuohjelman laatu­normit ja niiden yksittäiset toimintatapavaatimukset joita yrityksen on toiminnoissaan noudatettava. Normeja koskevia perusvaatimuksia on tarkennettu toimintatapavaatimuksilla jotka määrittävät normien sisällä tapahtuvan toiminnan. Kyseisten vaatimusten mukaan toimimalla yritys pystyy täyttämään normien vaatimukset. Kuitenkin toimintatapavaatimukset ovat minimivaatimuksia jotka yrityksen tekemä todellinen toiminta voi tietenkin ylittää. Viiteohjeet pyrkivät auttamaan ja antamaan vihjeitä yritykselle yrityksen laatiessa omia toimintatapojaan. Viiteohjeet ovat erillisissä tiedostoissa ja niiden versionumerointi aloitetaan 22.8.2003 päivityksestä. Numerointi on juoksevaa numerosta 1 alkaen.

2.7 Toimintatapa ja erillisohjeet

Toimintatapa sisältää kuvauksen yrityksen omasta toimintavasta jolla täytetään tai ylitetään toimintatapavaatimukset. Kyseinen kuvaus kirjataan yrityksen laatukäsikirjaan.

Erilliset yksityiskohtaiset ohjeet työlle ja toiminnalle jotka täsmentävät laatukäsikirjan toimintatapakuvaus­ta. Näitä voivat olla esimerkiksi ohjeet koskien määräaikaishuollon töitä, korjaustöitä, säätöarvoja, varaosaluettelot, tilaus- ja kauppasopimuksen täyttöohjeet, vaihtoautojen tarkastusohjeet sekä luovutusohjeet uusille autoille. Myöskin yrityksen omat toimintaohjeet, talous- ja tietohallinto-ohjeet ja päämiehen erityisohjeet voivat olla ohjeita joihin laatukäsikirjan toimintatapakuvaus­issa viitataan.

Laatukäsikirjaan kuvatuille toiminnoille nimetään vastuhenkilö ja hänelle varahenkilö. Vastuhenkilöt vastaavat siitä, että henkilöstö, jota kyseinen toiminta koskee, toimii laatukäsikirjassa kuvatu­n, sovitun toimintatavan mukaisesti.

2.8 Satakunnan Autotalo

Satakunnan Autotalo on vuonna 1973 perustettu perheyhtiö. Yhtiö aloitti toimintansa edustamalla Opel-merkkiä jonka jatkoksi otettiin Nissan edustus vuonna 1975. Yhtiö on alusta alusti tarjonnut edustamilleen merkeille myös varaosa- ja korjaamopalveluja. Vuonna 1995 yritys laajensi Poriin jossa aloitettiin Nissan-myynti. Vuonna 1996 Porin liikkeeseen lisättiin Saab-myynti. Vuonna 1999 merkkien kirjo kasvoi merkittävästi kun yritys osti Vehon liiketoiminnat Porista. Uusina merkkeinä tulivat Citroen, Mercedes-Benz sekä Honda. 2004 mukaan tuli myös Mitsubishi-myynti.

Tällä hetkellä Satakunnan Autotalo edustaa Mercedes-Benziä, Mitsubishiä, Citroenia sekä Kiaa. Kyseessä on siis pitkät perinteet ja hyvän maineen omaava Satakuntalainen perheyhtiö.

3 SISÄINEN SEURANTA

3.1 Sisäinen seuranta

Sisäinen seuranta on keskeinen osa AKL-laatujärjestelmää. Yrityksen ulkopuolisen henkilön on usein helpompi suorittaa sisäinen seuranta. Monesti yrityksessä toimivat henkilöt eivät huomaa mahdollisia poikkeamia koska he päivittäin työskentelevät samoja rutiineita noudattaen. Tällöin saattaa käydä niin että heiltä jää huomaamatta oleellinen laatupoikkeama. Toisaalta yrityksen ulkopuolinen henkilö joutuu sisäistämään ensin itsensä yrityksen toimintatapoihin sekä laatuohjelmiin.

Aloittaessani sisäisen seurannan ensimmäinen vaihe oli yrityksen laatuohjelman omaksuminen. Opiskelin laatuohjelman huolella jotta saisin käsityksen siitä mitä ohjelma sisältää ja havainnoisin mahdolliset poikkeamat kun olisi auditoinnin aika. Käytin paljon aikaa pohtimalla miten sisäisen seurannan kaavakkeet tulisi toteuttaa jotta niiden käyttö olisi helppoa ja nopeaa auditoinnin aikana. Mahdolliset poikkeamat pitäisi myös saada auditoinnin aikana kirjattua ylös vaivattomasti sekä niiden pitäisi olla helposti löydettävissä arkistoinnin jälkeenkin.

Päädyin monien eri versioiden jälkeen yksinkertaiseen kaavakkeeseen jossa on jokainen normi selitetty. Kaavakkeisiin tein myös lisäksi juoksevan yksilöintinumeron 1-18:sta. Yksilöintinumero sekä norminumero kirjataan poikkeama havaittaessa poikkeama raporttiin jolloin niiden tarkastelu jälkeinpäin on vaivatonta. Kaavakkeeseen laitoin rastitettavat kohdat “kunnossa”, “poikkeama” sekä “ei todettu”. Kohdan “ei todettu” laitoin mikäli jostain syystä kävisi niin että jonkin normin noudattamista ei pystyttäisi auditointi hetkeltä toteamaan. Kaavakkeeseen laitoin myös yliviivattavan kohdan onko kyseessä Porin vai Kankaanpään toimipiste. Lisäksi kohdat tarkastuksen suorittaja sekä hyväksyjä löytyvät kaavakkeesta.

Kun suoritin ensimmäistä auditointia totesin suunnittelemani kaavakkeen toimivan myös käytännössä melko hyvin. Auditointi nopeutui jonkin verran koska kaavakkeesta löytyivät normien selitykset norminumeron jälkeen.

Kaavakkeet on mahdollista täyttää käsin tai tietokoneella auditoinnin yhteydessä. Jokainen normi on erikseen selitetty ruudukkonsa kohdalla koska muutoin joutuisi auditoinnin suorittaja kuljettamaan mukanaan auditoinnin aikana laatuohjelmaa jossa normit on selitetty. On myös mahdollista että auditoinnin suorittaja muistaisi ulkoa kaikki normit mutta koska ne on selitetty jokaisen ruudukon kohdalla virhemahdollisuus on erittäin pieni.

3.2 Auditointi

Suoritin laatuohjelman mukaiset auditoinnit sovitun aikataulun mukaisesti. Korjaamo normien auditoinnin suoritin keväällä 2014 ja myynnin normit syksyllä 2014. Auditoinnin jälkeen auditoinnista tehtiin raportti josta ilmenee havaitut poikkeamat sekä normien käyttö yleisesti yrityksessä.

3.3 Korjaamon auditointi

Korjaamo normien mukaisen auditoinnin suoritin huhtikuussa 2014 Jälkimarkkinointipäällikkö Tapio Niemen kanssa sekä Porin että Kankaanpään toimipisteissä. Muutama poikkeama havaittiin kummassakin toimipisteessä. Poikkeamat kirjattiin ja käytiin lävitse myöhemmin yrityksen johdon kanssa.

Auditointi käynnistyi siten että tulostettiin auditoinnin mukaiset kaavakkeet ja aloitettiin auditointi. Kiersimme korjaamon lävitse samalla tehden huomioita ja keskustelemalla asentajien kanssa. Seuraavaksi seurasin töiden vastaanotossa asiakaskontakteja muutaman tunnin ajan. Tein normeihin liittyviä havaintoja ja kirjasin ne ylös. Haastattelin muutamaa asiakasta joka jätti autonsa huoltoon ja lisäksi muutamaa asiakasta joka haki autonsa huollosta. Tämän jälkeen jatkoimme auditointia neuvotteluhuoneessa Tapio Niemen kanssa. Kävimme vielä kerran kaikki korjaamonormit lävitse sekä keskustelimme normeista yleisesti sekä niiden mukaisista toimintamalleista.

Keskustellessani asentajien kanssa korjaamolla sekä Tapio Niemen kanssa sain käsityksen laatuohjelmasta käytännön tasolla. Jokainen työntekijä on perehdytetty yrityksen laatuohjelmaan asiantuntevasti. Asentajien mielipiteitä on kuunneltu ja huomioitu laatuohjelman suunnittelun aikana. Asentajat sekä Niemi toivat selkeästi esille sen että laatuohjelma on erittäin positiivinen asia kaikille osapuolille. Henkilökunnan kanssa käydyistä keskusteluista välittyi erittäin hyvä yhteishenki niin työntekijöiden kuin yrityksen johdon välillä. Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä huollon laatuun sekä saamaansa asiakaspalveluun.

Raportti sisäisestä seurannasta

Tässä alkuperäinen raporttini korjaamon normien osalta. Tein raportin auditoinnin jälkeen ja kirjasin siihen huomioimani asiat.

RAPORTTI SISÄISESTÄ SEURANNASTA

29.04.2014

Paikka: Satakunnan Autotalo

Helmentie 14, 28360 PORI

Tarkastuksen suorittaja:

Janne Lepistö

050-4140765

Raportin aihe

Suoritin AKL-Laatuohjelman sekä Satakunnan Autotalon sisäisen seurannan normien mukaisen tarkastuksen Satakunnan Autotaloon 29.04.2014. Tarkastus suoritettiin Toimitusjohtaja Mikko Servon pyynnöstä. Tarkastuksessa apuna oli jälkimarkkinointipäällikkö Tapio Niemi. Tarkastuksessa perehdyttiin perusteellisesti lukuun 5 kuuluviin korjaamon normeihin sekä lukuun 6 kuuluviin varaosamyynnin normeihin sekä niiden noudattamiseen kyseisessä yrityksessä.

Havainnot

Yrityksen henkilökunta on sisäistänyt kyseiset normit hyvin ja on motivoitunut myös noudattamaan niitä. Henkilökunnan edustajien mielestä kyseiset normit ovat pelkästään positiivinen asia koska näin on olemassa valmiit pelisäännöt joiden mukaan toimitaan. Kiitosta sai myös toimiva yritysjohto jonka edustajat ovat tehneet normien sisäistämisen helpoksi ja vaivattomaksi henkilökunnalle.

Tarkastuksessa havaittiin 2 laatupoikkeamaa joista tehtiin poikkeamaraportti. Normissa 5.2.8 Goodwill toiminta todettiin raja-arvo 150€ käytännössä liian pieneksi mm. kasvaneiden varaosa hintojen vuoksi. Toinen poikkeama todettiin normi 5.2.15 sijaisauton vuokraaminen työtilauksen tekemisen yhteydessä kohdalla. Autovuokraamo SIXT:n hinnastoa ei löytynyt töiden vastaanotosta.

Läpikäynti

Poikkeamaraportit käytiin läpi huolellisesti ja poikkeamista avoimesti keskustellen. Paikalla oli Mikko Servo, Torsti Paananen, Tapio Niemi sekä Janne Lepistö. Sovittiin että poikkeamiin puututaan ensi tilassa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet niiden kuntoon saattamiseksi.

3.4 Myynnin auditointi

Myynnin normien mukaisen auditoinnin suoritin marraskuussa 2014 Myyntijohtaja Torsti Paanasen kanssa. Auditointi suoritettiin sekä Porin että Kankaanpään toimipisteissä. Havaitut poikkeamat kirjattiin ja ne käytiin läpi yrityksen johdon kera. Aloitin auditoinnin seuraamalla myyjiä työssään myyntitapahtuman aikana. Havaintojeni perusteella myyjät suorittivat työnsä normeissa kirjatulla tavalla. Esimerkiksi vaihtoauton tarkastus sujui normien mukaisesti. Haastattelin asiakkaita prosessin jälkeen ja he kokivat laatuohjelman noudattamisen merkinä luotettavasta yrityksestä. Tein raportin auditoinnista johon kirjasin havaitsemani asiat.

Raportti myynnin normien osalta

RAPORTTI SISÄISESTÄSEURANNASTA

07.11.2014

Paikka: Satakunnan Autotalo

Helmentie 14, 28360 Pori

Tarkastuksen suorittaja:

Janne Lepistö

050-4140765

Raportin aihe

Suoritin AKL-Laatuohjelman sekä Satakunnan Autotalon sisäisen seurannan normien mukaisen tarkastuksen Satakunnan Autotaloon ja Kankaanpään Autotaloon 06.11.2014. Tarkastus suoritettiin Toimitusjohtaja Mikko Servon pyynnöstä. Tarkastus suoritettiin Myyntijohtaja Torsti Paanasen sekä Toimitusjohtaja Mikko Servon seurassa. Tarkastuksessa perehdyttiin erittäin perusteellisesti luvun 7 automyyntin normeihin sekä niiden noudattamiseen kyseisessä yrityksessä.

Havainnot

Aloitin sisäisen tarkastuksen seuraamalla automyyjiä työnsä äärellä asiakaskontaktissa. Tarkastuksen aikana pääsin havainnoimaan koko myyntiprosessin asiakkaan vastaanottamisesta tilaussopimuksen tekoon saakka. Automyyjät olivat omaksuneet kyseisten normien käytön erinomaisesti ja kahdenkeskisen keskustelun aikana he myös kertoivat että normit ja niiden noudattaminen tekevät automyyjän työn nopeammaksi, helpommaksi ja antavat puitteet koko myyntiprosessin suorittamiseen. Henkilökunnan jäsenet olivat myös tyytyväisiä siihen, että mahdolliset poikkeamat käsitellään ja ratkaistaan johdon kanssa välittömästi.

Maahantuojan toimesta asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti. Viimeisen, eli elokuun raportin mukaan Autotalo oli selvästi maan keskiarvon yläpuolella ja esim. yhteydenotto kahden päivän kuluessa luovutuksesta oli täydet 100%. Tämä mielestäni osoittaa sen tosiasian että tekemäni havainnot normien käyttämisessä ja niiden positivistisesta vaikutuksesta ovat oikeat. Kankaanpään Autotalossa ei asiakastyytyväisyys materiaalia Kian osalta ole vielä saatavilla koska merkin myynti aloitettiin syyskuun alussa. Muilta osin Kankaanpään asiakastyytyväisyys sisältyy Porin toimipisteen raportteihin.

Laatupoikkeamat

Pori:

7.1.1 havaittiin ettei kaikissa uusissa autoissa ole tulevan omistajan nimeä näkyvillä.

7.9.3 havaittiin että uusien autojen varustelutilaus lomakkeissa on puutteita. Erityisesti rengaspainetunnistimen osalta.

Kankaanpää:

7.9.3 havaittiin että uusien autojen varustelutilaus lomakkeissa on puutteita. Erityisesti rengaspainetunnistimen osalta.

7.5.2 tehtiin havainto että esittelyautojen siisteydessä ja polttoainemäärän seurannassa oli puutteita.

Korjaustoimenpiteet

Havaituista poikkeamista tiedotetaan automyyjille välittömästi. Epäkohdat käsitellään myös automyyntin seuraavassa palaverissa.

3.5 Auditointien arviointi

En aiemmin ole suorittanut auditointeja ja nyt suorittamani auditoinnit olivat mielestäni hyvinkin opettavaisia. Koska auditointi tapahtuu todellisissa puitteissa todellisten ihmisten kanssa on tärkeää että auditointijalla on hyvät vuorovaikutustaidot sekä diplomaattinen lähestymistapa kuitenkin unohtamatta jämäkkää otetta tekemäänsä auditointiin. Tärkeimpiä seikkoja on ensin tutustua yrityksen toimintatapoihin sekä henkilökuntaan. Mielestäni auditointi onnistui hyvin ja myös yrityksen puolelta oltiin tyytyväisiä suorittamaani työhön. Havaitsemani poikkeamat korjattiin pikaisesti joten ainakin Satakunnan Autotalossa otetaan tosissaan normit joihin he ovat sitoutuneet.

3.6 Mercedes-Benz

Minua pyydettiin tekemään Satakunnan Autotalon MB-korjaamolle arviointi kaavake huollon laadun arviointia varten. Kaavake pitäisi olla selkeä ja sellainen että sen voi myös maahantuojalle sekä autoaan huollattaville asiakkaille esittää. Paneuduin tehtävään Jälkimarkkinointipäällikkö Tapio Niemen avustuksella. Sain vinkkejä mitä kaavakkeesta pitäisi löytyä. Lisäksi sain visioida itse asiakkaan ominaisuudessa mitä kohtia haluaisin kaavakkeesta löytyvän mikäli autoni huollattaisiin. Koska Mercedes Benz merkillä on tietynlainen brändi pitäisi kaavakkeessa huomioida erityisesti huollossa olevien autojen siisteys huollon jälkeen. Tein joitakin versioita kaavakkeesta ja kirjasin ylös kaikki mitä huollossa pitäisi huomioida. Valmis kaavake testattiin ja todettiin sopivaksi käyttötarkoitukseensa.

4. Yhteenveto

Autoalan Keskusliiton laatuohjelma on siis suunnattu kaikille autoalan toimijoille jotka haluavat kehittää toimintaansa yhtenäisen laatuohjelman mukaisesti. Myös mahdollisuus saada ohjausta ja selkeät säännökset miten toimia jotta yrityksen toiminta

näyttää ja on ulkoapäin tarkasteltuna luottamusta herättävä on keskeinen asia laatuohjelmassa. Kuitenkin yrityksen toiminta on useimmiten ihan yhtä luotettavaa vaikkei mitään tietynlaista standardia tai AKL-laatuohjelmaa noudatettaisikaan. Tästä vastaa loppukädessä yrityksen johto ja yrittäjä itse. Myöskään ei saa unohtaa henkilökunnan panosta yrityskuvan muodostamisessa. Loppukädessä on aivan sama vaikka yrityksellä olisi mitä tahansa sertifikaatteja ja diplomeja jos henkilökunta tai johto ei ole sisäistänyt toimintatapoja tai ei jostain muusta syystä suostu niitä noudattamaan. Tämä pätee ihan kaikille aloille ja kaikkiin mahdollisiin laatuohjelmiin. Onkin ensiarvoisen tärkeää saada yrityksen henkilökunta ymmärtämään laatuohjelmien tärkeys ja niissä annettujen standardien noudattaminen jotta saadaan ohjelmista täysi hyöty irti.

Asiakkaalle AKL-laatuohjelman noudattaminen antaa varmasti positiivisen kuvan kyseisestä yrityksestä. Pienille toimijoille AKL-laatuohjelman noudattamisesta saatava hyöty on mielestäni kyseenalainen koska harvalla esimerkiksi yksin yrittävällä on aikaa tehdä laatuohjelman vaatimia muutoksia, raportointia ja tarkastuksia. Lisäksi se voi koitua pienille yrityksille kalliiksi suhteutettuna liikevaihtoon koska laatuohjelmaan kuuluu myös ulkopuolisen tahon tekemiä tarkastuksia. Tuskin silti on haittaa jos pieni yritys saa jostain käsiinsä laatuohjelman tai laatuohjelmien ohjeistuksen ja soveltaa tätä omaan toimintaansa ilman virallista sitoutumista laatuohjelmaan. Oman arvioni perusteella sanoisin että kun kyseessä on autoliike joka työllistää yli 10 henkilöä ja jonka pääasiallinen myyntikalusto koostuu 20 000€ arvon ylittävistä vaihtoautoista niin on jo harkinnan arvoista liittyä AKL:n jäseneksi ja ryhtyä noudattamaan AKL-laatuohjelmaa. Nykyaikana laatusertifikaatti saattaa olla edellytys että pääsee mukaan tarjouskilpailuun. Laatuohjelmaan on liitettävissä henkilöstö-, ympäristö- ja arvonsävero-ohjelma jolloin on luotu aito koko liikkeen ohjausjärjestelmä.

Opinnäytetyöni keskeinen tarkoitus oli kehittää Satakunnan Autotalolle sisäisen seurannan rutiini sekä laatia sitä varten lomakkeisto johon tarkastuksen aikana tehdään havaintoja. Aluksi työn aihe tuntui vaikealta koska tarkoituksena oli saada aikaan toimintakelpoinen rutiini sekä lomakkeisto. Perehdyttyäni Satakunnan Autotalon laatuohjelmaan sain melko hyvän kuvan miten lomakkeisto tulisi rakentaa. Satakunnan Autotalon Toimitusjohtaja Mikko Servo opasti aina tarvittaessa rutiinin kehittämi-

sessä. Lomakkeisto testattiin heti valmistuttuaan käytännössä. Lomakkeisto osoittautui toimivaksi ja helppokäyttöiseksi. Auditoinnit sujuivat avoimessa yhteistyössä Satakunnan Autotalon johdon ja henkilöstön kanssa. Asentajat ja myyjät kertoivat omia näkemyksiään laatuohjelmasta sekä sisäisestä seurannasta. Kuten edellä on mainittu suhtautuminen laatuohjelmaan on positiivista Satakunnan Autotalon henkilöstön ja johdon keskuudessa. Autoalan Keskusliiton edustama tarkastaja on käynyt läpi tekemäni raportit.

Kehitin Satakunnan Autotalon yleiskorjaamolle Mercedes Benz kaavakkeen joka keskittyy korjausten laadun seurantaan ja analysointiin. Kaavake on testattu useampaan kertaan käytännössä ja osoittautunut riittävän kattavaksi ja toimivaksi.

LÄHTEET

Karlöf, B & Lövingsson, F, H. Johtamisen näkökulmat, Peruskäsitteitä- ja malleja. 2004. Helsinki: Edita Publishing Oy. Viitattu 16.03.2015

Sivu 6

Autoalan Keskusliiton laatuohjelma 2013. Viitattu 14.01.2015

Sivut 12-14

Satakunnan Autotalon laatuohjelma 2014. Viitattu 20-01-2015

Sivut 14

Satakunnan Autotalon www.sivut. Viitattu 04.01.2015

<http://www.satakunnanautotalo.fi/yritysinfo/yritysesittely>

LIITTEET

Liite 1 sisältää normikaavakkeen

Liite 2 sisältää Mercedes Benz korjaamokaavakkeen

