

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
Auto- ja korjaamotekniikka

Tutkintotyö

Marko Jussila

**ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN JA PALVELUN LAADUN
PARANTAMINEN AUTOKORJAAMOLLA**

Työn ohjaaja
Tampere 2007

Tekn. Lis. Tauno Kulojärvi

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka

Auto- ja korjaamotekniikka

Jussila, Marko

Asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun parantaminen
autokorjaamolla

Tutkintotyö

40 sivua

Työn ohjaaja

Tekn. Lis. Tauno Kulojärvi

Elokuu 2007

Hakusanat

Asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, huoltoneuvoja, korjaamo

TIIVISTELMÄ

Tämän tutkintotyön tarkoituksena oli keskittyä korjaamon asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun parantamiseen ja ylläpitämiseen huoltoneuvojan asiakaspalvelun ja työnjohdon avulla. Asiakaspalvelun parantaminen on nykyään korjaamoilla välttämätöntä jos halutaan kilpailla muita yrityksiä vastaan. Pelkkä huollon lopputulokseen panostaminen ei riitä. Asiakkaat vaativat myös hyvää palvelua. Hyvällä asiakastyytyväisyydellä saavutetaan asiakasuskollisuutta ja saadaan uusia asiakkaita.

Tämä työ on aloitettu aiheeseen liittyvällä teoriaosuudella. Siinä selvitetään lukijalle palvelun laadun, asiakastyytyväisyyden ja työnjohtamisen teoriaa ennen varsinaisen asian käsittelyä. Varsinaisen asian käsittely on kirjoitettu siten, että tekstissä ohjeistetaan miten kussakin huollon ydinprosessin vaiheessa huoltoneuvojan tulisi toimia, että lopputulos olisi paras mahdollinen asiakkaan kannalta. Autokorjaamon huollon ydinprosessin eri vaiheet on käyty läpi siten, että niissä korostetaan huoltoneuvojan ja asiakkaan näkökulmaa aiheeseen. Jokaisessa vaiheessa on pyritty tuomaan esille asiakkaan näkökulma palvelusta ja palvelun seuraukset.

Työn tärkeimpänä tuloksena voidaan pitää sitä, että huoltoneuvoja pystyy vaikuttamaan vahvasti omalla toiminnallaan ja käyttäytymisellään siihen, miten tyytyväinen asiakas on korjaamokäynnin jälkeen.

Tutkintotyötä ei ole tehty millekään tietylle yritykselle vaan työssä käsitellään aihetta yleisellä tasolla. Työ soveltuu käytettäväksi jokaisessa korjaamotoimintaa tarjoavassa yrityksessä sekä luettavaksi erityisesti huoltoneuvojan työhön ryhtyvälle uudelle työntekijälle asiakaspalvelun merkityksen ymmärtämiseksi.

TAMPERE POLYTECHNIC

Automobile and Transport Engineering

Automobile and Garage Engineering

Jussila, Marko

Improving customer satisfaction and service quality in garage operations

Engineering Thesis

40 pages

Thesis Supervisor

Lis. tech. Tauno Kulojärvi

August 2007

Keywords

customer satisfaction, service quality, service advisor, garage

ABSTRACT

The aim of this thesis was improvement of customer satisfaction and service quality in garage operations. A service advisor can improve those things with him customer service and leadership styles. In nowadays improving customer service is necessary in garages. The company can compete against other garages if customer service is excellent.

This thesis has been started with theory part. It consist subjects: service quality, customer satisfaction and leadership in the garage. In the main text has been told how the service advisor must act in the every main working process of service that result would be the best as possible to the customer.

This thesis can be used in every garage. A new service advisor can read this thesis to understand the meaning of customer service and how important it is in garage operations.

ALKUSANAT

Tämän tutkintotyön aiheen valitsemiseen vaikutti se, että olin työskennellyt aiemmin Jyväskylän Veljekset Laakkosella huoltoneuvojan tehtävissä. Olin tässä työtehtävässä työssäoppimisjaksojen ajan sekä näiden jaksojen välisen kesän. Kyseisessä työssä syntyi itselläni ajatus tämän tutkintotyön tekemisestä.

Tutkintotyön tekemisessä suurena apuna oli käytännön kokemus huoltoneuvojan tehtävistä. Koulussa käymäni kurssit, korjaamotekniikka, asiakaspalvelu- ja myyntityö sekä johtamisoppi auttoivat myös merkittävästi tämän tutkintotyön tekemistä.

Tahdon kiittää kaikkia henkilöitä, jotka ovat auttaneet minua tämän tutkintotyön teossa.

Tampereella 14.8.2007

Marko Jussila

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ	
ABSTRACT	
ALKUSANAT	
SISÄLLYSLUETTELO	5
1 JOHDANTO	6
2 ASIAKASPALVELUN JA JOHTAMISEN TEORIAA.....	8
2.1 Palvelun laatu	8
2.2 Asiakastyytyväisyys	15
2.3 Johtaminen.....	17
3 HUOLLON YDINPROSESSIN ERI VAIHEET AUTOKORJAAMOLLA.....	20
3.1 Ajanvaraus	20
3.1.1 Puhelimen käyttö ajan varaamisessa	20
3.1.2 Ajanvaraus asiakkaan käydessä henkilökohtaisesti huoltoneuvojan luona	22
3.1.3 Sähköpostin käyttö ajan varaamisessa	23
3.2 Valmistelevat työt.....	25
3.2.1 Huoltoneuvojan vastuu valmistelevissa töissä	25
3.2.2 Mahdollinen virhe valmistelevissa töissä	26
3.3 Vastaanotto ja työmääräys.....	27
3.3.1 Asiakkaan vastaanotto työnvastaanotossa	27
3.3.2 Työtilauksen läpikäynti asiakkaan kanssa.....	28
3.4 Korjaus- ja huoltotöiden suoritus	29
3.4.1 Työnjohto	30
3.4.2 Asentajien motivaation parantaminen.....	31
3.5 Laadunvalvonta	32
3.6 Auton luovutus ja laskutus	33
3.7 Jälkiseuranta	34
3.7.1 Asiakasvalituksen eli reklamaation käsittely ja hoito.....	35
4 YHTEENVETO	38
LÄHDELUETTELO	40

1 JOHDANTO

Nykyään autokorjaamoissa yhä tärkeämmäksi aiheeksi on muodostumassa asiakaspalvelu ja sitä kautta asiakkaiden tyytyväisyys. Asiakkaiden tyytyväisyys korjaamon palveluun ja toimintaan on paras kilpailukeino kilpailevia yrityksiä vastaan. Tästä syystä erityisesti korjaamon huoltoneuvoja on ratkaisevassa asemassa. Huoltoneuvoja on asiakaspalvelija, joka edustaa asiakkaalle koko yrityksen toimintatapaa ja tyyliä. Asiakas on yhteydessä huoltoneuvojan kanssa koko huoltoprosessin ajan. Huollon ydinprosessi lähtee liikkeellä heti asiakkaan otettua yhteyttä huoltoneuvojaan varatakseen aikaa huoltoon. Prosessi päättyy vasta yrityksen otettua yhteyttä asiakkaaseen korjaamokäynnin jälkeen asiakastyytyväisyyden varmistamiseksi. Huoltoneuvojan palvelutavalla on ratkaiseva merkitys asiakkaan kokemukseen huoltoprosessin onnistumisessa.

Huoltoneuvoja on yleensä ainut henkilö, jonka kanssa asiakas on tekemisissä huollon ydinprosessin eri vaiheissa. On siis tärkeää millainen kuva asiakkaalle jää huoltoneuvojan toiminnasta, koska tämä kuvaa hyvin useasti asiakkaan mielessä koko yrityksen toimintaa.

Työn tarkoituksena on selvittää mistä hyvä palvelu muodostuu ja ohjeistaa huoltoneuvoja työskentelemään asiakaspalvelulähtöisesti autokorjaamon työnvastaanotossa. Huoltoneuvojan ammatti on asiakaspalveluammatti, joten tähän kiinnitetään erityisesti huomiota tässä työssä. Työnjohto kuuluu myös olennaisesti huoltoneuvojan työhön. Työssä käsitellään myös työnjohtamista autokorjaamossa. Työnjohdolla voidaan vaikuttaa korjauksen lopputuloksen laatuun.

Autoliikkeiden huoltokorjaamoilla on yleensä käytössä laatukäsikirjat, joissa ohjeistetaan eri huollon ydinprosessin vaiheissa työskentelyä. Tässä tutkintotyössä perehdytään syvällisemmin huollon eri ydinprosessien vaiheisiin huoltoneuvojan ja asiakkaan näkökulmista tarkasteltuna. Pääpainona on oikeaoppinen asiakkaan kohtaaminen ja palvelu eri tilanteissa.

Työn tavoitteena on ennen kaikkea asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun parantaminen autokorjaamolla huoltoneuvojan toiminnan pohjalta. Tämä on

tarpeellista, koska vanhojen asiakkaiden pitäminen yrityksen asiakkaina on helpompaa kuin uusien hankkiminen. Hyvä asiakastyytyväisyys luo selkeän etulyöntiaseman kilpailevia yrityksiä vastaan. Tyytyväiset asiakkaat ovat myös valmiita maksamaan enemmän korjaamon tuotteista ja palveluista. Mikään muu ei tarjoa samanlaista pitkäaikaista kilpailuetua kuin asiakkaiden tyytyväisinä pitäminen.

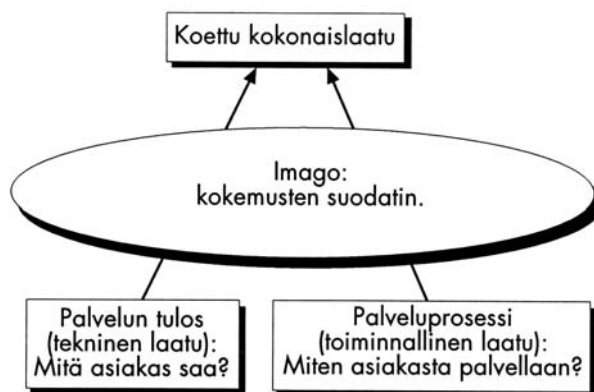
2 ASIAKASPALVELUN JA JOHTAMISEN TEORIAA

2.1 Palvelun laatu

Yleisesti ottaen laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin tuote (tavara tai palvelu) vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia. Toisin sanoen laatu on sitä, miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydyttyvät. Laatu on näin ollen asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Asiakas on laadun tulkitsija ja laatua tulisikin aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta. /1, s. 118./

Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu siitä, mitä asiakas palvelun lopputuloksena saa sekä siitä, miten varsinainen palveluprosessi sujui. Näitä kahta laadun osatekijää kutsutaan tekniseksi eli lopputuloslaaduksi ja toiminnalliseksi eli prosessilaaduksi. Palvelun suorittamisen tapa saattaa olla monelle asiakkaalle jopa palvelun lopputulosta tärkeämpi. Hyvän palvelukokemuksen muodostumisessa avainasemassa on yrityksen henkilöstön ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. /1, s. 118./

Kolmas laadun osatekijöistä on asiakkaan mielikuva organisaatiosta, eli imago. Imago toimii laadukokemuksen suodattimena. Asiakas näkee teknisen ja varsinkin toiminnallisen laadun tämän suodattimen läpi. Hyvä imago suodattaa satunnaisia pieniä ja joskus isompiakin virheitä niin, että virheistä huolimatta asiakas kokee palvelun laadun tyydyttäväksi. Huono imago sen sijaan vahvistaa asiakkaan huonoja kokemuksia entisestään. /1, s. 118./

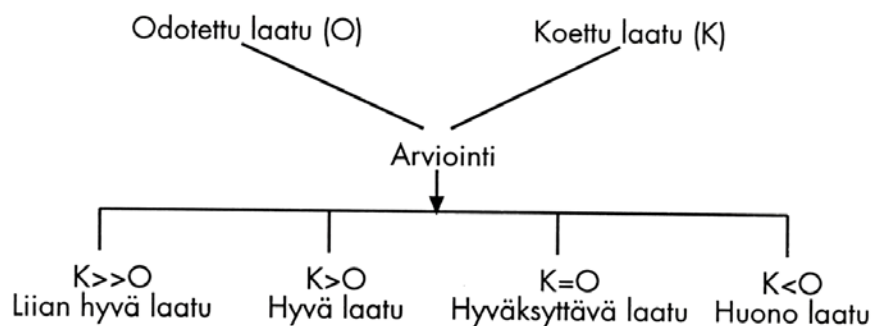


Kuva 1 Palvelun laadun osatekijät /1, s. 119./

Asiakkaan odotukset laatukokemuksen peilinä /1, s. 119-123./

Asiakkaan miettiessä jonkin palvelun valintaa, hänelle syntyy ostoprosessin aikana odotuksia siitä, millaista palvelu tulee olemaan. Odotukset koskevat palvelun lopputulosta, palveluprosessin laatua, hintaa, palveluympäristöä jne. Odotukset ovat puhtaasti ennakoivia silloin, kun kuluttaja on valitsemassa jotain palvelua ensimmäistä kertaa. Nämä odotukset vaikuttavat myös kuluttajan käyttäytymiseen asiakkaana. Kokemuksen myötä odotukset muuttuvat ohjeellisiksi. Asiakkaan ollessa tyytyväinen johonkin palveluun, hän odottaa palvelun olevan jatkossakin tasoltaan samanlaista.

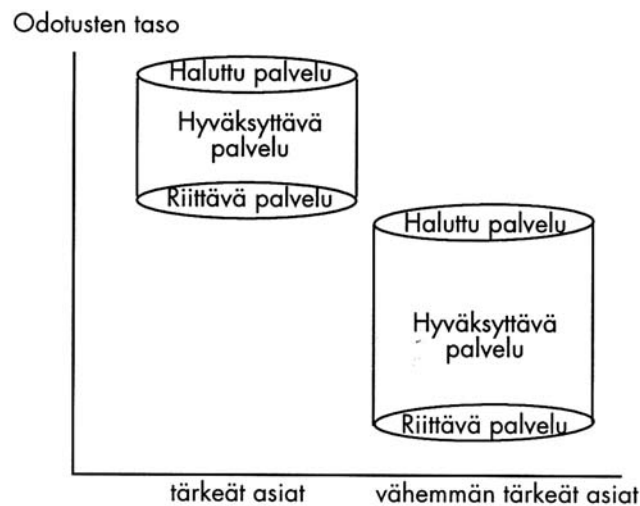
Odotusten merkitys asiakkaan laatukokemuksessa on suuri. Odotusten ja kokemusten vertailun perusteella asiakkaalle muodostuu käsitys siitä, millaista laatua hän on saanut. Asiakas arvioi palvelua sekä koko palveluprosessin ajan että sen jälkeen. Jos odotukset täyttyvät, laatu on hyvää tai hyväksyttävää. Jos odotukset alitetaan, asiakas kokee laadun huonoksi (kuva 2). Asiakkaan odotusten ollessa epärealistisen korkealla, laatu koetaan alhaiseksi, vaikka laadussa ei objektiivisesti arvioiden olisi vikaa. Ihanteellista palvelu asiakkaan näkökulmasta on silloin, kun se ylittää asiakkaan odotukset. Yritys haluaa luonnollisesti ylittää asiakkaan odotukset. Tässä piilee kuitenkin myös vaara. Asiakas saattaa kokea, että hän joutuu maksamaan itsekin tästä turhan korkeasta laadusta. Tämä saattaa tulla esille jos asiakas pitää esimerkiksi yrityksen toimitiloja liian hienoina. Yleisesti ottaen asiakkaat odottavat perusasioita eivätkä turhia hienouksia.



Kuva 2 Laadun arviointi odotusten ja kokemusten vertailuna /1, s. 121./

Asiakkaalla on odotuksia hänelle riittävästä palvelusta. Toisaalta hänellä on käsitys siitä, millaista palvelua hän haluaisi saada. Näiden kahden tason väliin jäävää aluetta kutsutaan hyväksyttävän palvelun alueeksi. Hyväksyttävän palvelun aluetta kutsutaan toleranssivyöhykkeeksi ja muodostaa eräänlaisen joustovaran sille, mitä asiakas sietää.

Asiakkaan odotusten taso tärkeissä asioissa on korkeampi kuin vähäpätöisemmissä asioissa. Asiakkaalle tärkeitä asioita ovat mm. palvelun luotettavuus ja virheettömyys. Hyväksyttävän palvelun alueen koko vaihtelee sen perusteella, miten tärkeistä asioista asiakkaan mielestä on kyse (kuva 3).



Kuva 3 Hyväksyttävän palvelun alueen muodostuminen /1, s. 122./

Asiakas odottaa aina palvelun tuottajalta luotettavuutta. Hyväksyttävän palvelun alue on pieni kun on kyseessä luotettavuus. Lupausten pitämättä jättäminen ja virheet esimerkiksi laskutuksessa alittavat riittävän palvelun rajan eli pudottavat palvelun pois hyväksyttävältä alueelta. Asiakkaan odotukset eivät paljoa jousta kun on kyseessä hänelle tärkeät asiat. Vähemmän tärkeissä asioissa asiakkaalla on enemmän joustovaraa.

Asiakas ei helposti huomaa palvelussa eroa, jos palvelu pysyy hyväksyttävän palvelun alueella eli halutun palvelun ja riittävän palvelun muodostamien rajojen sisäpuolella. Vasta rajojen ylittäminen tai alittaminen kiinnittää asiakkaan huomion. Asiakkaan asiakasuskollisuutta voidaan vahvistaa ylittämällä asiakkaan halutun palvelun taso. Tämä yllättää asiakkaan positiivisesti. Hyväksyttävän laadun

alueella toimiminen on yritykselle taloudellisesti kannattavampaa kuin odotusten ylittäminen tai alittaminen. Laatuvirheistä ja niiden korjaamisesta aiheutuu yritykselle aina kustannuksia. Huono laatu vähentää asiakasuskollisuutta ja heikentää yrityksen työntekijöiden työmotivaatiota. Asiakkaat tottuvat nopeasti hyvään laatuun ja seuraavalla kerralla odotukset voivat olla entistä korkeammalla. Tämä johtaa siihen, että odotusten ylittäminen tulee yritykselle kerta kerralta vaikeammaksi ja kalliimmaksi.

Odotuksiin vaikuttavat tekijät /1, s. 123-126./

Asiakkaan tarpeet vaikuttavat hänen odotuksiinsa palvelusta. Tarpeiden taustalla vaikuttaa asiakkaan ominaisuudet: ikä, sukupuoli, persoonallisuus, elämänvaihe jne. Asiakkaan eri ominaisuudet vaikuttavat siihen, mitä hyötyä asiakas palvelusta tavoittelee. Ominaisuudet vaikuttavat myös siihen, mitä asiakas pitää hyvänä palveluna. Jokaisella asiakkaalla on hyvin erilaiset palveluodotukset, joten kaikki asiakkaat eivät odota samanlaista palvelua.

Palvelun hinnan ollessa korkea, asiakkaan odotukset ovat suuremmat.

Palveluympäristön ulkoiset puitteet (esim. sisustus) vaikuttavat myös asiakkaan odotuksiin. Komeat toimitilat saavat asiakkaan odottamaan myös ”komeaa” palvelua. Palvelun hinnan noustessa asiakkaan odotuksissa ei välttämättä tapahdu muutosta, mutta hyväksyttävän palvelun alue saattaa supistua.

Asiakkaan aikaisemmat kokemukset kyseisestä yrityksestä vaikuttavat hänen odotuksiinsa. Yleensä kanta-asiakkailla on selkeä käsitys siitä, mitä yritys hänelle tarjoaa. Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa myös kokemukset muista, kilpailevista yrityksistä. Kilpailevien yritysten tarjoamat palvelut muokkaavat asiakkaan odotuksia siitä, mitä palvelu yleensä on tai voisi olla.

Asiakas odottaa aina sitä, mitä mainonnassa luvataan. Riippumatta siitä, ovatko lupaukset konkreettisia vai abstrakteja, ne luovat asiakkaalle mielikuvaa tarjotusta palvelusta. Muiden ihmisten suosituksia tai moitteita luovat myös asiakkaalle

odotuksia. Jos ystävät pitävät jonkin yrityksen palvelua erinomaisena, asiakas todella odottaa saavansa erinomaista palvelua.

Asiakkaan oma panostus palveluun vaikuttaa hänen odotustensa tasoon. Esimerkiksi asiakkaan odotukset ovat korkeammalla silloin, jos hän joutuu odottamaan palvelua. Tästä esimerkkinä on autokorjaamon huolto, johon saattaa olla pitkäkin huollon jonotusajat. Myös tilannetekijät vaikuttavat asiakkaan odotuksiin. Esimerkiksi ikävät tapahtumat tai kiire vaikuttavat siihen, mitä asiakas odottaa palvelulta. Kiireinen asiakas odottaa nopeaa palvelua, jolloin odottaminen ärsyttää asiakasta suuresti.

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

Asiakkaan arvioidessa palvelun laatua, hän muodostaa mielipiteen hyvin monista palveluun liittyvistä asioista. Palvelun laatu syntyy asiakkaalle odotusten ja kokemusten vertailuna. Tutkimusten avulla on löydetty kymmenen palvelun laatutekijää, joita kutsutaan laadun ulottuvuuksiksi. Useimpien palvelujen kohdalla tämä kymmenen ulottuvuuden lista pitää varsin hyvin paikkansa. Palvelun laatua arvioidessaan useimmat asiakkaat muodostavat käsityksen seuraavista laadun ulottuvuuksista:

- luotettavuus
- reagointialttius
- pätevyys
- saavutettavuus
- kohteliaisuus
- viestintä
- uskottavuus
- turvallisuus
- asiakkaan ymmärtäminen / tunteminen
- palveluympäristö.

Luotettavuus tarkoittaa asiakkaalle palvelusuorituksen johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä eli palvelu suoritetaan oikein heti ensimmäisellä kerralla ja

lupaukset pidetään. Luotettavuus on kaikkein tärkein kriteeri kun asiakas arvioi palvelun laatua. Voidaan sanoa, että luotettavuus itse asiassa muodostaa koko palvelun laadun ytimen. Reagointialttius tarkoittaa yrityksen henkilöstön halukkuutta ja valmiutta palvella asiakkaita. Pätevyys puolestaan tarkoittaa, että palvelun tuottajilla on tarvittavat sekä riittävät tiedot ja taidot. Palvelun tuottajia ovat asiakaspalveluhenkilöstö sekä heidän toimintansa mahdollistavat taustalla toimivat henkilöt.

Saavutettavuus merkitsee asiakkaan kannalta helppoa yhteydenottoa. Asiakas saa tällöin yritykseen helposti yhteyden esimerkiksi puhelimitse, eikä häntä jätetä linjalle jonottamaan. Asiakas ei joudu odottamaan palvelua kohtuuttoman kauan tai etsimään oikeata palvelupistettä. Myös aukioloajat ja yrityksen sijainti ovat asiakkaan näkökulmasta hyvät.

Kohteliaisuus pitää sisällään huomaavaisen ja asiakasta arvostavan käytöksen. Asiakkaalle ollaan siis huomaavaisia ja ystävällisiä. Asiakaspalveluhenkilöstön pukeutuminen ja ulkoinen olemus viestivät kuluttajalle asiakkaiden arvostamisesta. Viestintä palvelun laatutekijänä tarkoittaa sitä, että asiakkaille puhutaan heidän ymmärtämäänsä kieltä. On muistettava, että jotkin termit saattavat olla asiakkaille vieraita. Hyvä viestintä tarkoittaa myös sitä, että eri asiakasryhmille tulee viestiä erilaisilla. Palvelun selostamisen lisäksi hyvään viestintään kuuluu palvelun hinnan kertominen asiakkaalle.

Uskottavuus tarkoittaa sitä, että asiakas voi turvallisesti mielin luottaa siihen, että yritys rehellisesti ajaa asiakkaan etua. Uskottavuuteen vaikuttaa mm. asiakaspalveluhenkilöstön persoonallisuus sekä tyyli, jolla palveluja myydään asiakkaille. Turvallisuus puolestaan merkitsee sitä, että palveluun ei liity taloudellisia tai fyysisiä riskejä. Luottamus luo turvallisuuden tunnetta. Luottamuksen syntyminen on erityisen tärkeää silloin, kun palvelun valintaan liittyy korkea riski. Asiakasta palvelevan henkilön käyttäytyminen vaikuttaa voimakkaasti luottamuksen syntymiseen.

Asiakkaan ymmärtäminen / tunteminen tarkoittaa pyrkimystä asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen. Tähän kuuluu asiakkaan huomioiminen yksilönä ja hänen erityistarpeiden selvittäminen. Vakioasiakkaat ilahtuvat myös siitä, jos henkilöstö osoittaa tuntevansa hänet. Palveluympäristö sisältää palveluun liittyvät konkreettiset asiat eli ns. näkyvät todisteet palvelusta. Asiakkaan näkemiä asioita ovat tilat, koneet, laitteet, henkilöstön olemus ja muut palvelutilassa olevat asiakkaat. Asiakas arvioi myös palvelun fyysisiä tunnuksia, kuten esimerkiksi luottokorttia tai huoltolaskua.

Laatuohjelmat /1, s. 145-148./

Laadun kehittäminen on jatkuvaa työtä. Yrityksen toiminnassa havaittavat laatuongelmat voidaan sulkea pois järjestelmällisellä kehittämistyöllä sen jälkeen kun ongelmat on paikannettu. Palvelun laadun kehittämisen ohjenuorana voidaan pitää seuraavia periaatteita:

- Asiakkaat määrittävät mitä hyvä laatu tarkoittaa ja onko tuotettu laatu hyvä
- Laatutyö on jatkuvaa työtä
- Vastuu hyvästä laadusta kuuluu jokaiselle yrityksessä
- Hyvä laatu edellyttää aitoa johtajuutta ja hyvää viestintää
- Yrityskulttuurin tulee arvostaa sekä asiakkaita että henkilöstöä
- Laatu tulee suunnitella etukäteen
- Laatu on lupauten pitämistä.

Monet yritykset kehittävät laatuaan systemaattisesti laatujärjestelmien avulla. Laatujärjestelmän toteuttaminen on varsin yrityskohtaista. Tehokas laatujärjestelmä huomioi sekä yrityksen että toimialan erityispiirteet ja myös taloudellisen kannattavuuden. Laatujärjestelmässä yrityksen kaikille toiminnoille luodaan sellaiset menettelytavat ja -ohjeet, joiden avulla tavoiteltu laatutaso saavutetaan. Hyvät laatujärjestelmät korostavat laatuongelmien ennaltaehkäisyä. Yritykset käynnistävät ns. LaTu -prosesseja (laatu ja tuottavuus), joiden tavoitteena on kehittää palveluketjujen toimivuutta ja näin saada aikaan hyvää laatua ja asiakastyytyvyyttä.

2.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön johonkin palveluun käytettyään sitä. Asiakkaan on helppo olla tyytyväinen hyvään laatuun. Termit tyytyväisyys ja laatu voidaan ajatella arkikielessä toistensa synonyymeiksi. Palvelukokemukseen liittyvät muutkin asiat voivat kuitenkin myös tuottaa ja ehkäistä tyytyväisyyttä. Tyytyväisyys on laajempi käsite kuin laatu, ja palvelun laatu on näin vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. /1, s. 149./

Asiakaskeskeiset yritykset pyrkivät tavoitteidensa toteutumiseen juuri asiakastyytyväisyyden avulla. Tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa keräämällä asiakkailta palautetta siitä, mitkä asiat tekevät heidät tyytyväisiksi. Tyytyväisyysseuranta sinänsä ei kuitenkaan riitä. Tarvitaan lisäksi seurantaan perustuvaa toimintaa, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa. Asiakkaat eivät tule sen tyytyväisemmiksi, vaikka heiltä pyydetäisiin jatkuvasti palautetta tyytyväisyyden tasosta. Tyytyväisyystutkimukset lisäävät asiakkaiden odotuksia siitä, että ne saavat aikaan toimenpiteitä, joiden vaikutukset näkyvät palvelun paranemisena. /1, s. 149-150./

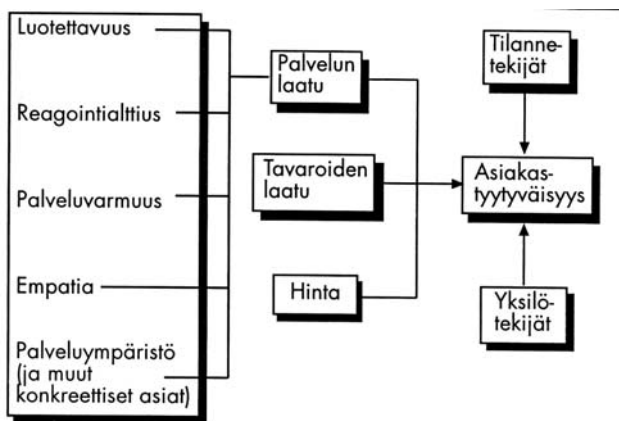
Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät /1, s. 151-155./

Asiakas käyttää jotakin palvelua tyydyttääkseen jonkin tarpeen. Tyytyväisyyden kokemus asiakkaan mielessä liittyy siihen, minkälaisen ”hyötykimpun” hän palvelun ostaessaan saa. Tyytyväisyyttä tuottavat palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset. Esimerkiksi autokorjaamolla asiakkaalle tuottaa tyytyväisyyttä auton korjauksen onnistuminen (konkreettinen ominaisuus) tai korkeatasoinen asiakaspalvelu (abstrakti ominaisuus). Palvelun käytön seuraukset voivat olla toiminnallisia tai psykologisia.

Kun asiakkaan tyytyväisyyteen halutaan vaikuttaa, täytyy etsiä sellaisia palvelun konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden kokemuksia. Yritykset pyrkivät vaikuttamaan palvelun laatutekijöihin, koska juuri ne tuottavat asiakastyytyväisyyttä (kuva 4). Palveluun mahdollisesti kuuluvien tavaroiden laatu vaikuttaa myös tyytyväisyyteen. Yritys

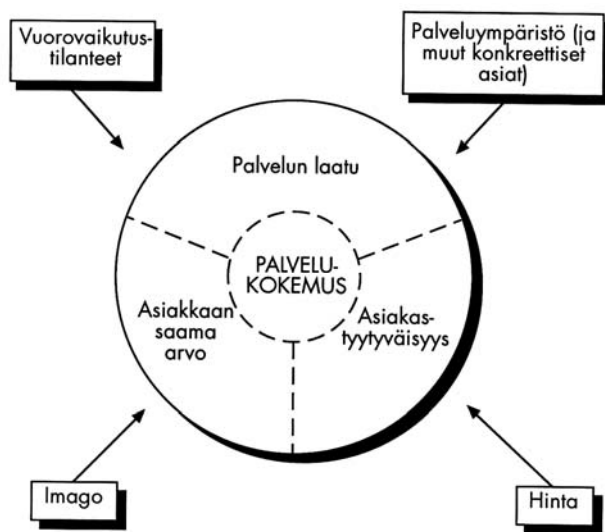
voi saada aikaan asiakastytyvääsyyttä myös edullisten hintojen avulla.

Palveluorganisaatio ei voi vaikuttaa tilannetekijöihin. Tällainen on esimerkiksi asiakkaan kiire. Tyytyväisyyden muodostumiseen vaikuttavat myös aina asiakkaan yksilölliset ominaisuudet.



Kuva 4 Asiakastytyväisyyteen vaikuttavat tekijät /1, s. 152./

Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa myös se, paljonko asiakas kokee itse panostavansa palvelun saamiseen verrattuna saamaansa ”hyötykimppuun”. Tätä kutsutaan asiakkaan saamaksi arvoksi. Asiakas pyrkii aina palvelua valitessaan valitsemaan yrityksen, joka tuottaa hänelle eniten arvoa. Asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastytyväisyys liittyvät olennaisesti toisiinsa. Nämä kaikki ovat vaikuttamassa asiakkaan palvelukokemukseen. Vuorovaikutustilanteet palveluhenkilöstön kanssa, palveluympäristö, yrityksen imago ja palvelusta peritty hinta vaikuttavat palvelukokemukseen (kuva 5). Ne vaikuttavat laatuun, luovat asiakastytyvääsyyttä ja tuottavat asiakkaalle arvoa.



Kuva 5 Asiakkaan palvelukokemuksen muodostuminen /1, s. 154./

Jokaisen yksittäisen palvelutilanteen onnistuminen vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen organisaation toimintaan kokonaisuutena. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tarkastella yksittäisen palvelutapahtuman tasolla tai kokonaistyytyväisyytenä. On mahdollista, että asiakas on tyytymätön johonkin palvelutapahtumaan, mutta silti tyytyväinen yrityksen toimintaan kokonaisuutena tai päinvastoin.

2.3 Johtaminen

Johtamisominaisuudet ja -tyylit /2, s. 6-9./

Johtamistyyli on karkea yleistys sille miten johtaja lähestyy ihmisiä johtamistilanteessa. Johtamisominaisuudet voidaan jaotella tehtäväkeskeisyyteen ja ihmissuhdekeskeisyyteen. Tehtäväkeskeisyys tarkoittaa keskittymistä asioihin, tekniikkaan ja tehtäviin. Tavoitteet pyritään saavuttamaan paremmalla aikataululla, paremmalla rahoituksella jne. Tällaiset johtajat tekevät mielellään paperitöitä ja ovat vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa lähettämällä heille viestejä paperilla tai sähköisesti. Tällaiset johtajat eivät niinkään suosi vuorovaikutusta keskustelemalla. Valvonta perustuu sääntöihin, jotka on kuvattu kirjallisesti ja toiminnan ydin on sääntöjen noudattaminen. Yritys toimii parhaiten kun sääntöjä noudatetaan tinkimättömästi. Tehtäväkeskeinen johtaja on parhaimmillaan tehokkaasti organisoiva, päämäärätietoinen ja vaativa. Huonoimmillaan hän keskittyy vain valvontaan ja rankaisuihin ja unohtaa tavoitteet.

Ihmissuhdekeskeisyys tarkoittaa keskittymistä ihmisiin, heidän motivaatioonsa, tiedonsaantiin ja tiedonkulkuun, oppimiseen, palkitsemiseen ja tukemiseen. Tällaiset johtajat mielellään keskustelevat ihmisten kanssa, lähestyvät ihmisiä suoraan henkilökohtaisesti ja tekevät itsensä helposti lähestyttäviksi. Toiminnan ytimenä on ihmisten yhteinen työskentely. Toiminnalla ei ole olemassa selviä sääntöjä vaan ihmisten odotetaan ottavan itse vastuuta ja luovan omia sääntöjään tarvittaessa. Ihmissuhdekeskeinen johtaja on parhaimmillaan valmentaja, joka vie tiimin huippusuorituksiin oppimisen ja yhteistyön avulla. Huonoimmillaan tiimi keskittyy mukavaan yhteiseloön ja unohtaa tavoitteet.

Tehtävä- ja ihmissuhdekeskeisyys tarkoittaa sekä johtamisominaisuutta että johtamistyyliä. Muutoskykyinen johtaja voi käyttää kumpaa tyyliä tahansa aina tilanteen mukaan. Useimmiten johtajan asemassa olevalle henkilölle toinen tyyli on luontainen ja toinen vieras. Johtaja, jonka persoonallisuus on tehtäväkeskeinen ja vain vähän joustava, pystyy käyttämään hyvin vain tehtäväkeskeistä johtamistyyliä ja päinvastoin. Kolmas perusjohtajaominaisuus on aktiivisuuden taso. Johtaja voi olla aktiivinen ja aloitteentekijä tai vähemmän aktiivinen ja antaa enemmän alaisilleen päätäntävaltaa ja kannustaa oma-aloitteeseen työskentelyyn. Johtajan passiivisuus lisää alaisten mahdollisuutta itsenäiseen päätöksentekoon kun taas aktiivisuus vähentää sitä.

Aktiivisuus ja kaksi johtamisen perusominaisuutta eivät korreloi suoraan tuloksellisuuden kanssa. Ne korreloivat hyvin tyytyväisyyden, sitoutumisen ja tiimin yhteenkuuluvuuden kanssa. Tuloksellinen johtaminen on monimutkaisempaa kuin vain kolmen tekijän summa. On hyvin vaikea saavuttaa tuloksia jos työntekijät eivät ole tyytyväisiä ja sitoutuneita. Silloin tarvitaan tiukkoja sääntöjä, jatkuvaa valvontaa ja esimerkiksi urakkapalkkaa. Nämä kompensoivat vapaaehtoista parhaansa tekemisen puutetta. Toisaalta alaisilla voi olla korkea motivaatio ja osaaminen, jolloin liiallinen valvonta ja tiukat säännöt ainoastaan vähentävät sitoutumista ja johtavat epäonnistumiseen. Näissä tilanteissa tarvitaan ennen kaikkea kannustamista, avustamista, kiitosta ja palkitsemista.

Tuloksellinen johtaminen edellyttää tilanteen tarkastelua ja sen haasteisiin vastaamista. Tilanteessa, jossa esimiehellä on enemmän tietoa ja kokemusta kuin alaisella, voi hän olla ohjaavammassa ja keskeisemmässä roolissa. Alaiset saattavat olla motivoituneita seuraamaan taitavaa esimiestä, koska tämä usein tarjoaa oppimistilanteen heille. Toisaalta alaiset voivat olla kokeneempia ja osaavampia kuin esimies. Tällöin esimiehen tulee omaksua delegoiva, osallistuttava ja valtaa pois luovuttava rooli ja antaa kiitosta ja palkintoja alaisilleen.

Johtamisen vaikuttamiskanavat /2, s. 9-11./

Johtaminen tarkoittaa ihmisten toimintaan vaikuttamista. Vaikuttamiselle on olemassa kolme vaikutuskanavaa, joilla voidaan ohjata ihmisten toimintaa. Sosiaalinen ja tekninen vaikutuskanava seuraavat johtamisen perusorientaatioita. Kolmas vaihtoehtoinen vaikutuskanava on ns. tacit –vaikutuskanava. Siinä keskitytään sanattomaan viestintään erilaisten symbolien, esimerkin tai käytöksen avulla.

Sosiaalinen vaikutuskanava tarkoittaa sosiaalista vuorovaikutusta ihmisten kanssa keskustelemalla. Tällä vaikuttamiskanavalla johtaja pyrkii välittämään viestinsä ja ohjeensa suullisesti. Tämän vaikuttamiskanavan erityispiirteenä on vuorovaikutuksen kaksisuuntaisuus. Johtaja saa välitöntä palautetta viestinsä perille menemisestä ja saa käsityksen esimerkiksi työntekijöiden motivaatiosta. Tekninen vaikutuskanava tarkoittaa kirjalliseen muotoon puettua viestintää. Tämän vaikutuskanavan erityispiirre on se, että viesti voidaan välittää ilman henkilökohtaista tapaamista. Viesti välitetään paperilla tai sähköisesti. Viestintään kuuluu myös esimerkiksi koulutus, määräykset, jne.

Tacit –vaikutuskanava on sanatonta viestintää. Tätä vaikutuskanavaa johtaja käyttää esimerkiksi viestimällä oman käytöksensä avulla. Johtajan osoittaessa täsmällisyyttä myös alaiset tajuavat sen merkityksen ilman, että sitä pitää erikseen mainita. Myös työtilojen järjestely korostaa yrityksen hierarkkista toimintaa ilman, että sitä täytyy alaisille korostaa. Suomessa työtilojen järjestelyllä on pyritty korostamaan tasa-arvoa ja kaikkien työntekijöiden merkitystä yritykselle. Työpisteissä vältetään arvoaseman mukaisia eroja.

Johtamisen vaikutuskanavien suurin merkitys on taito käyttää niitä yhtäaikaaisesti. Johtamisviestintä on sitä tehokkaampaa, mitä useampaa eri vaikutuskanavaa johtaja osaa ja voi käyttää yhtäaikaisesti.

3 HUOLLON YDINPROSESSIN ERI VAIHEET AUTOKORJAAMOLLA

3.1 Ajanvaraus

Huollon ajanvaraus kuuluu huoltoneuvojan tehtäviin. Joissain isommissa autoliikkeissä saattaa olla myös erilliset henkilöt, jotka ottavat vastaan huollon ajanvarauksia. Kaikkein eniten käytetty huollon ajanvaraustapa on puhelimella tehty varaus soittamalla suoraan huoltoneuvojalle. Ajanvarauksen voi myös tehdä käymällä huoltoneuvojan luona korjaamon työnvastaanotossa. Nykyään myös sähköpostia on yhä enemmän ryhdytty käyttämään eräänä huollon ajanvarauksen keinona.

Huollon ydinprosessi alkaa heti siitä hetkestä, kun asiakas ottaa yhteyttä yritykseen saadakseen korjausajan autolleen sekä asiantuntevaa neuvontaa. Asiakkaalle muodostuu heti ensimmäisen yhteydenoton perusteella mielikuva yrityksestä ja sen tarjoamasta palvelun laadusta. On siis tärkeää heti alusta alkaen kohdella asiakasta niin, että hän kokee korjaamon palvelun hyväksi ja haluaa varata ajan huoltoon. Palvelun edustajana toimii siis tässä tapauksessa huoltoneuvoja. Hänen on syytä osata oikeaoppinen vuorovaikutus asiakkaan kanssa heti alusta alkaen.

3.1.1 Puhelimen käyttö ajan varaamisessa

Asiakkaat varaavat pääsääntöisesti huoltoajan autolleen puhelimen välityksellä soittamalla suoraan kyseisen automerkin huoltoneuvojalle. Huoltoneuvoja vastaa työpäivän aikana yleensä useisiin kymmeniin puheluihin. Huoltoneuvojan onkin syytä muistaa aina puhelimeen vastatessaan ja soittaessaan se tosiasia, että mielikuva asiakaspalvelijasta välittyy myös puhelimen kautta äänen sävyn perusteella. Asiakas yhdistää huoltoneuvojasta saamansa kuvan yritykseen ja näin välittyy koko yrityksen palveluasenne.

Puhelimella tehtävän ajanvarauksen ongelmana on yleensä asiakkaan kannalta mahdollinen linjojen ruuhkautuminen eli asiakas ei saa yhteyttä huoltoneuvojaan. Tämä ärsyttää asiakkaita suuresti ja tämän vuoksi yleensä on käytössä keskus, johon puhelu kääntyy, jos huoltoneuvoja on varattu jo käynnissä olevan puhelun tai

palvelutiskillä olevan asiakkaan takia. Keskuksessa puhelinpalvelija ottaa asiakkaalta ylös soittopyynnön ja toimittaa tämän huoltoneuvojalle. On erittäin tärkeää muistaa soittaa asiakkaalle heti kun on mahdollista. Näin asiakas kokee, että häntä arvostetaan ja saa positiivisen kuvan palvelusta. Asiakas saattaa olla harmistunut vaikeasta huoltoneuvojan tavoitettavuudesta yrittäessään soittaa varattuun numeroon. Mahdollisimman nopea yhteydenotto asiakkaaseen päin luo hyvän kuvan palvelusta ja sitä kautta yrityksestä asiakkaan mielessä.

Puhelimeen tulisi aina vastata mahdollisimman ripeästi ja mahdollisuuksien mukaan. Huoltoneuvojan on selkeästi kerrottava yrityksen nimi, oma osasto sekä oma nimensä. Näin asiakas tietää heti, että on soittanut oikeaan paikkaan, eikä hänen turhaan tarvitse arvailla ja kysellä enempää. Puhelun aikana on pyrittävä selkeään ja rauhalliseen kommunikaatioon asiakkaan kanssa. Asiakkaan tarpeet ja toiveet on kartoitettava mahdollisimman tarkasti ja nopeasti.

Puhelun aikana huoltoneuvojan täytyy selvittää asiakkaan haluama huolto, auton rekisterinumero, hinta-arvio huollosta, asiakkaan nimi, puhelinnumero, sopiva ajankohta huollolle ja mahdollinen sijaisauton tarve. Suoritettavat huollot ja korjaukset on selvitettävä asiakkaan kanssa tarkasti, jotta voidaan varata / tilata kaikki tarvittavat varaosat valmiiksi. Ajanvaraus puhelimen välityksellä vaatii huoltoneuvojalta kokemusta, merkkikohtaista tuntemusta ja ammattitaitoa. Huoltoneuvojan on kyettävä arvioimaan asiakkaan kertoman perusteella autossa mahdollisesti olevaa vikaa tai huoltotarvetta. Asiakkaan kertoman perusteella on osattava varata riittävästi aikaa ja varaosia auton huoltoon.

Useasti käy niin, että asiakas saapuu työnvastaanotto-pisteelle huoltoneuvojan ollessa puhelimesta. Tällöin on aina pyrittävä tervehtimään asiakasta katsekontaktilla ja esimerkiksi nyökkäämällä. Näin asiakas kokee, että hänen tulonsa on huomioitu eikä koe olevansa tilanteessa ”haittatekijänä” huoltoneuvojan keskustellessa puhelimesta toisen asiakkaan kanssa. On myös muistettava, että asiakasta ei saa odottaa palvelupisteessä liian kauan puhelimesta oltaessa. Asiakas saattaa kokea tilanteen niin, että huoltoneuvoja ei välitä hänen asiastaan vaan keskittyy vain puhelimesta puhumiseen jopa liiaksi. Tällaisessa tilanteessa olisi aina suotavaa yrittää lopettaa puhelu mahdollisimman pikaisesti. Puhelimesta

olevaa asiakasta ei kuitenkaan saa missään nimessä hoputtaa, vaan puhelu täytyy pyrkiä saattamaan päätökseen. Puhelun venyessä pitkäksi huoltoneuvoja voi jopa ehdottaa, että soittaa takaisin asiakkaalle sen jälkeen kun on saanut ensin palveltua paikanpäällä odottavaa asiakasta. Liiallinen odottaminen ja palvelun hitaus heikentää asiakkaan kokemusta palvelun laadusta ja vaikuttaa negatiivisesti asiakastytyväisyyteen.

3.1.2 Ajanvaraus asiakkaan käydessä henkilökohtaisesti huoltoneuvojan luona

Asiakkaan henkilökohtainen käynti huoltoneuvojan luona työnvastaanotossa on helpoin tapa varata huoltoaika huoltoneuvojan kannalta. Erityisesti vikatapauksissa asiakkaan käynnistä paikanpäällä on hyötyä. Normaalien määräaikaishuoltojen ajanvaraus onnistuu yhtä hyvin puhelimen välityksellä. Puhelimessa huoltoneuvojan on varsin usein hyvin hankala arvioida asiakkaan kertoman perusteella vian aiheuttajaa. Tämän vuoksi harvoin osataan varata tai tilata tarvittavia varaosia valmiiksi huoltopäivälle. Tämä johtaa siihen, että asiakas joutuu vian selvityksen jälkeen lähtemään autollaan pois korjaamolta odottamaan uutta huoltoaikaa ja tilattuja varaosia. Tämä ei ymmärrettävästä syystä ole asiakkaan kannalta mieluisa tulos korjaamokäynnin jälkeen. Tämä vaikuttaa asiakkaan kokemukseen korjaamon toiminnasta ja palvelusta. Toisin sanoen asiakkaan tyytyväisyys korjaamopalveluun huononee. Tavoitteena olisi aina saada auto kuntoon heti ensimmäisellä huoltokerralla.

Asiakkaan tullessa huoltoneuvojan luokse kertomaan autossa ilmenneestä viasta, on mahdollista suorittaa koeajo. Tämä tietysti vaatii sen, että asiakas on tullut korjaamolle juuri kyseisellä autolla. Huoltoneuvoja voi asiakkaan suostumuksella käydä koeajamassa auton. Näin vian paikallistaminen ja kuvaus on huoltoneuvojalle helpompaa. Ihannetapauksessa koeajo riittää vian selvitykseen ja voidaan tilata valmiiksi autoon tarvittavat varaosat huoltopäivälle. Huoltoneuvoja voi myös käyttää autoa nosturilla, jos vikadiagnoosi sitä hänen mielestään vaatii. Aina tulee myös tilanteita, että koeajon perusteella huoltoneuvoja ei voi varmaksi sanoa mikä autossa on vikana. Koeajosta on kuitenkin aina hyötyä, koska näin voidaan viankuvaus ja selvitys kirjoittaa työmääräykseen mahdollisimman tarkasti. Tämä auttaa asentajaa vianselvityksessä ja säästää aikaa, kun vika ja sen

esiintyminen on selvitetty tarkasti jo etukäteen huoltoneuvojan toimesta. On myös mahdollista kysyä maahantuojan teknisestä neuvonnasta apua ja neuvoa vian selvitykseen. Tämä vaatii tarkan vikakuvauksen. Esimerkkinä tällaisesta viasta voi olla auton nykiminen tietyllä kierrosalueella.

Ajanvaraus suoraan työnvastaanotossa on sekä asiakkaan että huoltoneuvojan kannalta paras vaihtoehto ongelmallisissa vikatapauksissa. Tällaisia ovat esimerkiksi auton nykiminen ajossa, käyntiongelmien sekä kolahdukset ja poikkeavat äänet alustasta ja voimansiirrosta. Asiakas hyötyy paikanpäällä käynnistä sen, että huoltopäivälle voidaan mahdollisesti tilata ja varata valmiiksi korjauksessa tarvittavat varaosat ja erikoislaitteet. Näin on suurempi mahdollisuus saada auto kuntoon ensimmäisellä kerralla, eikä tarvita lisäkäyntejä varaosapuutteiden tai puuttuvien laitteiden takia. Huoltoneuvojan on helpompi selvittää vika koeajolla kuin asiakkaan kertoman perusteella puhelimesta. Aina olisi pyrittävä suorittamaan koeajo kun siihen on mahdollisuus. Tämä luo asiakkaalle kuvan hyvästä palvelualltiudesta korjaamalla. Asiakas kokee myös, että hänen ongelmastaan ollaan aidosti kiinnostuneita ja se halutaan selvittää tarkasti ja ammattitaidolla.

3.1.3 Sähköpostin käyttö ajan varaamisessa

Jokaisella huoltoneuvojalla on oma sähköpostiosoite. Nykyään asiakkaat ovat alkaneet käyttämään yhä enemmän sähköpostia auton huoltoaikaa varatessaan. Tämä on asiakkaan kannalta helpoin tapa. Sähköpostin voi kirjoittaa mihin vuorokauden aikaan tahansa eikä se ole riippuvainen autokorjaamon aukioloajoista. Tämä on myös varsin varma konsti saada yhteys huoltoneuvojaan, jos esimerkiksi puhelimitse ei siinä onnistu. Hyvin monilla autoliikkeiden huoltokorjaamoilla on nykyään käytössä nettisivuillaan huollon yhteydenottopyyntö-lomake. Tämä on myös asiakkaan kannalta hyvä yhteydenottotapa, jos ei satu saamaan huoltoneuvojaa kiinni puhelimesta tai ei halua sitä edes yrittää. Asiakkaan täytettyä lomakkeen ja siihen tarvittavat tiedot, huoltoneuvoja ottaa yhteyttä mahdollisimman pikaisesti asiakkaaseen päin huoltoajan varaamiseksi. Yhteydenotto takaisinpäin voidaan tehdä puhelimesta tai sähköpostilla.

Sähköpostin kautta tulleet auton vikakuvaukset ovat huoltoneuvojan kannalta kaikkein hankalimpia selvittää. Yleensä huoltoneuvoja joutuukin soittamaan asiakkaalle ja kyselemään tarkempaa tietoa mahdollisesta viasta, jotta huoltoaika olisi riittävä vian korjaamiseen ja tarvittavat osat voitaisiin varata etukäteen. Sähköposti toimii kaikkein parhaiten määräaikaishuoltojen varaamisessa. Näille huolloille huoltoneuvoja voi kertoa saman tien kokonaishinnan ja huollon keston. Asiakas usein myös ehdottaa viestissään hänelle sopivia huoltoajoja. Tällaisessa tapauksessa huoltoneuvoja voi varata kalenteriin korjaamolle sopivan päivän ja ilmoittaa asiakkaalle kellonajan ja päivämäärän sähköpostin välityksellä. Asiakasta ei siis välttämättä tarvitse vaivata puhelimesta, jos hän on esittänyt omat toiveensa huoltopäiville ja jokin niistä sopii korjaamolle.

Sähköpostin välityksellä ei välity asiakkaalle huoltoneuvojan ääni eikä eleet. Näitä ilmaisukieliä välittyy puhelimesta sekä kasvokkain asiakkaan kanssa oltaessa. Asiakkaalle ei siis synny mielikuvaa asiakaspalvelijasta samalla lailla kuin muita yhteydenottotapoja käytettäessä. Asiakas arvioi siis palvelun laatua huoltoneuvojan kirjallisen vastauksen perusteella. Tämä saattaa luoda myös mielikuvan asiakkaalle korjaamotoiminnan laadusta. Asiakas odottaa, että hänen viestiinsä vastataan kohtuullisen ajan kuluessa ja kaikkiin hänen esittämiinsä kysymyksiin osataan ja muistetaan vastata. Huoltoneuvojan tulee vastata asiakkaan kaikkiin esittämiin kysymyksiin, jotta asiakas kokee, että hänen kysymyksensä on otettu vakavasti ja asiaan on perehdytty riittävästi. Kysymyksiin tulee vastata riittävän selvästi ja siten, että asiakas ymmärtää. Ammattisanastoa tulee välttää, koska ei voida tietää, millainen tietämys asiakkaalla on autojen tekniikasta. Viestiin on muistettava aina laittaa oma nimensä ja asemansa yrityksessä, jotta asiakas tietää kenen kanssa on asioinut sähköpostin välityksellä. Asiakkaan saadessa positiivisen kuvan huoltoneuvojan vastauksesta ja sen sisällöstä, hän odottaa myös hyvää palvelua saapuessaan huoltopäivänä huoltoneuvojan luokse työnvastaanottoon.

3.2 Valmistelevat työt

3.2.1 Huoltoneuvojan vastuu valmistelevissa töissä

Asiakkaan varattua ajan autolleen huoltoon, alkavat huoltoon liittyvät valmistelevat työt. Valmisteluiden onnistuminen täydellisesti vaatii huoltoneuvojalta tulevaan huoltoon perehtymistä ennakkoon. Kaikkein tärkeintä on muistaa informoida varaosamyyjä tulevasta huollosta tai korjauksesta ja siihen tarvittavista varaosista. Varaosamyyjille täytyy saada tieto tulevasta huollosta ajoissa, jotta osataan varata tai tilata huollossa tarvittavat varaosat ennakkoon. Huoltoneuvojalla on vastuu siitä, mitä varaosia huollossa tarvitaan ja mitä tilataan. Varaosamyyjät toimivat pääsääntöisesti huoltoneuvojan ilmoittaman ohjeen mukaan. Määräaikaishuolloissa varaosamyyjät osaavat itsekin varata tarvittavat osat valmiiksi ilman erillistä varaosalistaa.

Huoltoneuvojan tulee myös varmistaa työohjeet ja huoltotiedotteet ennakkoon, jos huolto sitä vaatii. Huolto on myös suunniteltava etukäteen niin, että aikaa on riittävästi sen suorittamiseen. Huoltoneuvojan on tiedettävä ennakkoon suurin piirtein mitä taitoja huolto / korjaus vaatii. Näin voidaan varata huolto tietylle asentajalle, jonka erikoisalaa huolto mahdollisesti on. Esimerkiksi sähkövikaan viittaava huolto on syytä antaa auton sähköjärjestelmiin erikoistuneelle mekaanikolle tutkittavaksi. Huoltoneuvojan on myös muistettava varata etukäteen huollossa tarvittavat erikoistyökalut ja laitteet. Myös sijaisauton varaaminen kuuluu huoltoneuvojan ennakoiviin tehtäviin, jos asiakas on sellaisen halunnut vuokrata huollon ajaksi. On tärkeää muistaa ilmoittaa asiakkaalle, jos tulee ongelmia ja huoltoaikaa joudutaan siirtämään esimerkiksi puuttuvien varaosien takia.

Valmistelevissa töissä huoltoneuvojalla on suuri vastuu. Hänen on muistettava informoida ihmisiä ja varata sekä selvittää erilaisia asioita tulevaan huoltoon liittyen. Ennakoivalla työllä on suuri merkitys itse huollon onnistumiseen ja tätä kautta asiakkaan tyytyväisyyteen. Asiakas odottaa, että kaikki huoltoon liittyvät asiat ovat hyvin valmisteltu, kun auto jätetään huoltoon. Huonosti valmisteltu huolto vie yleensä ylimääräistä aikaa ja asiakkaalle luvattu aikataulu ei pidäkään.

Tämä luonnollisesti alentaa asiakastyytyväisyyttä. On ensiarvoisen tärkeää pitää lupauksensa. Lupausten pettäminen saa asiakkaan kokemaan palvelun huonoksi.

3.2.2 Mahdollinen virhe valmistelemissä töissä

Joskus saattaa myös valmistelemissä töissä tapahtua virheitä eri syistä. Kaikkein pahin tilanne asiakkaan ja korjaamon kannalta on se, että huollossa tarvittavaa varaosaa ei olekaan varastossa huoltopäivänä. Hyvin usein nämä tilanteet johtuvat inhimillisistä virheistä, joko huoltoneuvojan tai varaosamyynnin tekemästä virheestä. Virheet johtuvat yleensä tietokatkoksista tai unohduksista huoltoneuvojan ja varaosamyynnin välillä. Tällaista tilannetta ei missään nimessä saisi koskaan päästä käymään, mutta valitettavasti niitä sattuu joskus. Tällaisissa tilanteissa huoltoneuvojalta vaaditaan hyviä asiakaspalvelutaitoja ja kykyä kommunikoida asiakkaan kanssa hankalassakin tilanteessa. Asia on osattava selittää ketään syyttelemättä ja pahoitellen. Asiakasta ei kiinnosta kenen syy virhe on ollut. Asiakas kokee turhan korjaamokäynnin huonoksi palveluksi ja pahimmassa tapauksessa vaihtaa korjaamoja. Huoltoneuvojan on kyettävä selittämään virhe asiakkaalle ja pyrittävä varaamaan uusi huoltoaika. Usein tarvitaan myös erilaisia hyvityksiä asiakkaalle turhan korjaamokäynnin aiheuttaman lisävaivan takia. Nämä ovat korjaamon kannalta epätuotteliaita tilanteita. Huoltoneuvojan on pyrittävä neuvottelemaan asiakkaan kanssa sopivasta hyvityksestä, jotta asiakas saataisiin pysymään edelleen korjaamon asiakkaana. Näillä keinoilla pyritään kääntämään asiakkaan huono kokemus korjaamon palvelusta mahdollisimman nopeasti parempaan suuntaan. Korjaamon palvelun laatu pitäisi saada nostettua asiakkaan mielessä hyväksyttävälle tasolle, jotta asiakas jatkossakin käyttäisi korjaamon palveluita.

3.3 Vastaanotto ja työmääräys

3.3.1 Asiakkaan vastaanotto työnvastaanotossa

Asiakkaan varattua ajan huoltoon hän saapuu sovittuna ajankohtana korjaamon työnvastaanottoon. Asiakas on saattanut jo luoda odotuksia palvelun laadulle saapuessaan korjaamolle. Tähän on voinut vaikuttaa esimerkiksi aikaisempi puhelinkeskustelu huoltoneuvojan kanssa aikaa varatessa tai vaikkapa ystävän kertoma kokemus korjaamon palvelusta. Palvelutapahtuman onnistumiseksi on tärkeää luoda asiakkaalle heti hyvä ensivaikutelma. Ensivaikutelman onnistuessa hyvin, asiakas antaa usein anteeksi huollon ydinprosessin myöhemmissä vaiheissa mahdollisesti sattuvat pienet virheet ja puutteet. Ensivaikutelman syntymiseen vaikuttaa mm. asiakaspalvelijan eli huoltoneuvojan eleet, ääni ja palvelutyyli. Esimerkiksi ystävällinen hymy, nyökkäys ja ulkoinen olemus luovat positiivisen ilmapiirin heti ennen varsinaisen palvelukeskustelun alkua. On tärkeää muistaa, että kielteistä ensivaikutelmaa ei voi koskaan muuttaa.

Autokorjaamoiden työnvastaanotossa yleisesti kiireisintä aikaa on aamu sekä iltapäivä. Tämä johtuu siitä, että asiakkaat tuovat pääsääntöisesti autonsa huoltoon ennen töihin menoa ja hakevat pois iltapäivällä töistä päästessään. Tämä johtaa siihen, että korjaamon työnvastaanotopisteille kertyy tuolloin ruuhkaa. Asiakkaat odottavat tuolloin nopeaa palvelua. Vaikka asiakkaita pyritään palvelemaan mahdollisimman nopeasti, ei saa kuitenkaan hätäillä. Asiakas saattaa kokea, että palvelu on konemaista ja työkeää. Kiire ei siis oikeuta huonoon palveluun. Usein kiireessä asiakkaan tarpeet ja toiveet selvitetään myös puutteellisesti, mikä johtaa asiakkaan tyytymättömyyteen korjaamon palvelua kohtaan. Huoltoneuvojan tehtävänä on pitää huolta, että kukin asiakas pääsee palveltavaksi vuorollaan. Korjaamolla voi olla myös käytössä jonotusnumerot, jotka helpottavat jonotuksen organisointia. Huoltoneuvojan tehtävä on selvittää kohteliaasti, kuka on palveluvuorossa, jos asiasta tulee epäselvyyttä jostain syystä.

3.3.2 Työtilauksen läpikäynti asiakkaan kanssa

Huoltoneuvoja käy asiakkaan kanssa läpi työtilauksen ja sen sisällön. Työmääräyksestä käy ilmi asiakkaan tilaaman huollon tai korjauksen tuntihinta sekä ennakkoon varattujen varaosien hinta. Määräaikaishuolloissa työmääräyksessä on valmiina jo huollon kokonaishinta. Yksittäisille osanvaihdolle on myös olemassa omat työhinnat. Muissa huolloissa ja korjauksissa kuten vianetsinnässä, asiakkaalle voidaan vain ilmoittaa yleensä hinta-arvio huollosta, joten tarkkaa hintaa ei voida kertoa työmääräyksessä ennen huoltoa. Asiakas odottaa ja luottaa siihen, että hinta-arvio pitää ja on sen suuruinen kuin on aikaisemmin luvattu. Hinta-arvion ylittäminen reilusti johtaa yleensä asiakastyytyväisyyden laskemiseen. Asiakas kokee tilanteen siten, että häntä on petetty. Jos asiakkaalle luvataan jotain, niin lupaus on myös aina pidettävä.

Huoltoneuvojan on käytävä työtilaus asiakkaan kanssa läpi yksityiskohtaisesti ja selvitettävä autoon tehtävät korjaustoimenpiteet. Selvitys on tehtävä siten, että asiakas ymmärtää. Varsinkin ammattisanastoa on vältettävä. Asiakas saattaa myös esittää erityistoiveita tai lisätarpeita huollon suhteen. Nämä on muistettava kirjoittaa ylös työmääräykseen. Huollon keston arvio on myös muistettava kertoa. Asiakkaan puhelinnumero on syytä varmistaa työtilauksesta, jotta ongelmatapauksissa ja lisäkorjaustarpeista voidaan soittaa asiakkaalle huollon ollessa käynnissä. Asiakas arvostaa, jos hänelle soitetaan huollossa mahdollisesti huomattujen lisäkorjaustarpeiden takia ja ne on mahdollista tehdä samalla kerralla. Asiakkaalta on aina erikseen kysyttävä puhelimitse lupa lisätöihin, jos ne eivät ole pieniä korjauksia. Asiakas vahvistaa työtilauksen aina allekirjoituksellaan ja antaa näin luvan suorittaa siinä ilmoitetut huoltotyöt.

Asiakkaan kanssa keskustellessa työtilauksesta on tärkeää muistaa katsekontakti. Asiakas saa avoimen ja rehellisen kuvan huoltoneuvojasta katsekontaktin kautta. Huoltoneuvojan ryhdikäs, avoin ja ystävällinen olemus herättää luottamusta. Asiakkaan kanssa keskustellessa olisi aina pyrittävä selkeään, rauhalliseen ja ystävälliseen kommunikaatioon. Tämä luo positiivisen kuvan asiakkaan mielessä huoltoneuvojasta. Työtilauksesta keskustellessa on ensiarvoisen tärkeää muistaa

kuunnella myös asiakasta eikä vain itse olla äänessä. Kaikki asiakkaan esittämät toiveet ja tarpeet on kirjattava ylös. Huoltoneuvojalla on myös vastuu kertoa ja suositella lisähuoltoja, jos asiakas ei itse ole tietoinen sellaisista, eikä osaa sellaista edes kysyä. Tällaisesta huollosta esimerkkinä voisi olla auton ilmastointilaitteen huolto. Moni asiakas ei edes tiedä, että ilmastointilaitteisto tulisi huoltaa tietyin väliajoin. Hyvä vuorovaikutus asiakkaan kanssa edellyttää huoltoneuvojalta myös empatiaa. Huoltoneuvojan on kyettävä tarkastelemaan asioita myös asiakkaan näkökulmasta. Oikeaoppinen kommunikointi asiakkaan kanssa luo asiakastyytyväisyyttä.

3.4 Korjaus- ja huoltotöiden suoritus

Auton korjaukset ja huoltotyöt suorittavat asentajat noudattaen työmääräystä, jonka huoltoneuvoja on laatinut asiakkaan kanssa. Huoltoneuvoja suunnittelee asentajien työpäivän ja seuraa huoltojen etenemistä. Huoltoneuvoja toimii siis työnjohtajana asentajille. Huoltoneuvojan tulee valvoa, että asentaja ymmärtää työmääräyksessä kerrotut asiat ja tarvittaessa suullisesti kertoa huollosta lisätietoa ja tarkempaa selvitystä. Korjaus- ja huoltotöiden ollessa käynnissä, huoltoneuvojan tulee aktiivisesti keskustella asentajien kanssa ja selvittää pulmatilanteita oman tietämyksen perusteella tai maahantuojan teknisestä neuvonnasta puhelimitse. Pulmatilanteet saattavat olla esimerkiksi auton sähkövikoja, joihin ei löydetä ratkaisua. Tällöin huoltoneuvojan on tiedusteltava mahdollista neuvoa maahantuojan teknisestä tuesta.

Korjaus- ja huoltotöiden onnistuminen ensimmäisellä kerralla, sovitussa ajassa sekä luvattuun hintaan on ensiarvoisen tärkeää. Asiakkaan kokemus korjaamon laadusta muodostuu siitä, mitä asiakas palvelun lopputuloksena saa sekä siitä, miten varsinainen asiakaspalvelu sujui. Autokorjaamolla asiakkaalle tuottaa tyytyväisyyttä siis auton korjauksen onnistuminen hyvin sekä korkeatasoinen asiakaspalvelu. Auton korjauksen onnistumiseen vaikuttaa hyvin suuresti asentajien panostus ja motivaatio työhön. Tässä huollon ydinprosessin vaiheessa huoltoneuvoja voi vaikuttaa asentajien motivaatioon ja työskentelyyn omalla johtamistyyllillään. Asentajien motivaation ollessa hyvä, huoltotyöt sujuvat tehokkaammin, vähemmin virhein ja sovitusti. Asentajien työnjäljellä on suuri

merkitys asiakkaan tyytyväisyyteen korjaamon palvelua kohtaan huollon päätyttyä. Oikein ja sovitusti tehdyt huollot vähentävät reklamaatioita ja parantavat korjaamon työn laatua. Asiakkaan ollessa tyytyväinen huollon lopputulokseen, hän usein käyttää jatkossakin korjaamopalveluita, edellyttäen että asiakaspalvelu on myös ollut laadukasta. Korjaamon tulisi aina pyrkiä virheettömään suoritukseen huoltotöissä. Korjaamon ja asiakkaan kannalta virheetön suoritus on paras mahdollinen lopputulos. Asiakas on tyytyväinen korjaamokäyntiinsä kaikin puolin ja korjaamolle ei aiheudu lisäkustannuksia mahdollisista virheistä.

3.4.1 Työnjohto

Autokorjaamolla huoltoneuvojan tulisi suosia ihmissuhdekeskeistä johtamistyyliä. Asentajien kanssa neuvottelu ei onnistu autokorjaamolla tehtäväkeskeistä johtamista harjoittavalta työnjohtajalta. Asentajien kanssa on oltava vuorovaikutuksessa jatkuvasti keskustelemalla. Vuorovaikutus ei onnistu kirjallisesti asentajien kanssa korjaamopalveluita tarjoavassa yrityksessä.

Huoltoneuvojan tulisi käyttää ihmissuhdekeskeistä johtamista asentajiin ja lähestyä heitä aina henkilökohtaisesti. Itsestä on myös tehtävä helposti lähestyttävä. On pidettävä mielessä, että parhaimpaan lopputulokseen päästään ihmisten yhteisen työskentelyn kautta. Ihmissuhdekeskeinen johtaja keskittyy asentajien motivaation parantamiseen, antaa kiitosta ja palautetta tehdystä työstä sekä tukee. Työnjohtajan on myös syytä antaa asentajille päätäntävaltaa huoltojen suhteen. Asentajia tulisi myös kannustaa oma-aloitteeseen työskentelyyn. Tämä siitä syystä, että huoltoneuvoja ei voi olla jatkuvasti valvomassa ja ohjaamassa asentajia korjaus- ja huoltotöissä. Huoltoneuvojan pääasiallinen tehtävä on palvella asiakkaita työnvastaanotossa. Ihmissuhdekeskeisen johtamistyylin omaava huoltoneuvoja soveltuu hyvin autokorjaamolle asentajien kanssa työskentelyyn.

3.4.2 Asentajien motivaation parantaminen

Asentajien motivaatiota voidaan parantaa mm. tulospalkkauksella. Tämä motivointikeino onkin käytössä monessa autokorjaamossa. Tehtävien vaihtelulla, työolosuhteilla ja vapaa-ajantoiminnalla voidaan nostattaa asentajien tyytyväisyyttä. Tyytyväisyys vaikuttaa vahvasti asentajien sairaspöissaolopäiviin. Työhönsä tyytyväiset ovat vähiten pöissa töistä. Tyytyväisyys ei kuitenkaan vaikuta motivaatioon. Vaikka asentajat olisivat tyytyväisiä, silti heidän motivaationsa huoltojen suorittamiseen tehokkaasti ja oikein saattaa olla huono. Asentajat eivät siis panosta huoltojen suorittamiseen tarpeeksi. Huoltoneuvoja voi vaikuttaa asentajien motivaatioon omalla johtamistyyllillään. Motivaation nostattaminen on tärkeää, jotta auton huolto saataisiin tehtyä kerralla ja oikein. Asentajien työpanoksesta riippuu suuresti huollon onnistuminen ja sitä kautta asiakkaan tyytyväisyys.

Huoltoneuvojan sosiaalinen johtamisen vaikutuskanava parantaa ja ylläpitää asentajien motivaatiota. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijöitä voidaan motivoida huoltoneuvojan toimesta ja erityisesti hänen johtamistyyllillään. Motivoinnin lisäämisessä ihmissuhdekeskeistä johtamista käyttävä huoltoneuvoja on parhaimmillaan. Asentajia voidaan motivoida mm. tulospalkkauksella ja sen korottamisella, mutta se ei vaadi välttämättä huoltoneuvojalta ihmissuhdekeskeistä lähestymistapaa työntekijöitä kohtaan. Paras motivointimenetelmä on lähestyä asentajia aina henkilökohtaisesti ja kannustaa tekemään huollot tehokkaasti ja perusteellisesti mm. tulospalkkaan vedoten, antaa positiivista palautetta henkilökohtaisesti jokaiselle asentajalle sekä kiittää aina hyvin tehdystä huollosta tai korjauksesta. Kiitokset ja palkkiot tehdystä työstä parantavat asentajien motivaatiota. Näin he tuntevat, että ovat tärkeä osa korjaamon toimintaa ja ilman heitä toiminta ei olisi mahdollista. Tämän tyyppinen ihmissuhdekeskeinen johtaminen antaa parhaan tuloksen sekä motivoi asentajia. Tällainen johtaminen mahdollistaa asentajien työsuoritusten paranemisen.

3.5 Laadunvalvonta

Korjaamolla tulee olla käytössä laadunvalvonta tehdyille työlle. Laadunvalvonnan tarkoituksena on varmistaa hyvä laatu ja ennen kaikkea ehkäistä reklamaatioita ja uusintatyöt korjaamokäynnin jälkeen. Työn laadun varmistamisen lähtökohtana on oltava se, että jokaiselle autokorjaamon edustamalle automerkille on oltava asiantunteva henkilökunta. Heihin kuuluvat huoltoneuvojat, varaosamyjät ja asentajat. Asentajat vastaavat tekemänsä työn laadusta.

Korjaamon työn laadulla tarkoitetaan, että asentaja tekee työt ammattitaitoisesti ja noudattaa työohjeita. Huoltoneuvojan on saatava asiakkaalta mahdollisimman tarkat selvitykset auton vioista ja huoltotarpeista, jotta asentajalla on edellytykset tehdä työ mahdollisimman hyvin. Ennen huollon aloittamista on jo ennakoitava laadukas lopputulos. Asentajat huolehtivat autojen siisteydestä niiden ollessa korjaamolla. Autojen istuimien päällä on käytettävä suojapeitettä ja samoin lokasuojien päällä korjauksia tehtäessä. Huoltotyöt on suoritettava ammattitaitoisesti ja uusimpien työohjeiden perusteella. Asentajat tarkastavat itse tekemänsä huollon ja suorittavat riittävän koeajon huollon onnistumisen varmistamiseksi.

Huoltoneuvoja ei juurikaan voi vaikuttaa huollon aikana työn tekemisen laatuun. Huoltoneuvoja voi motivoida asentajia tekemään laadukasta työtä ja luottaa siihen. Korjaamolla asentajat vastaavat tekemänsä työn laadusta ja huoltoneuvojan on osoitettava luottamusta sen suhteen. Huoltoneuvoja ei voi käydä jokaisen huollon jälkeen tarkistamassa jokaisesta autosta, että kaikki työmääräyksessä ilmoitetut korjaukset on tehty huolella ja ammattitaitoisesti. Tällaiseen tarkastamiseen täytyisi olla palkattuna erillinen henkilö. On tärkeää osoittaa luottamusta asentajien ammattitaitoa kohtaan ja heidän kykyynsä tehdä huollot laadukkaasti ja ilman virheitä. Liiallinen valvonta ja luottamuksen puute asentajia kohtaan vaikuttaa heidän työmotivaatioonsa laskevasti. Motivaation laskeminen puolestaan vaikuttaa työn tekemisen tehokkuuteen ja lopputuloksen laatuun negatiivisesti.

3.6 Auton luovutus ja laskutus

Asentajan saatua huolto päätökseen ja tehtyään riittävän koeajon huollon onnistumisen varmistamiseksi, auto on valmis luovutettavaksi asiakkaalle. Asentaja palauttaa auton avaimet ja työmääräyksen huoltoneuvojalle henkilökohtaisesti. Tässä vaiheessa asentaja kertoo huoltoneuvojalle autoon tehdyt korjaukset ja niiden onnistumisen. Myös mahdolliset huomiot huollon aikana (esim. naarmut maalipinnassa) asentajan on kerrottava huoltoneuvojalle. Jos keskustelu huoltoneuvojan kanssa ei ole mahdollista, on asentajan kirjoitettava työmääräykseen riittävät selvitykset. Kaikki huomautukset ja mahdolliset lisäkorjaustarpeet kirjataan työmääräykselle tiedoksi asiakkaalle. Huoltoneuvoja tarkistaa työmääräyksen työhinnat ja myydyt varaosat ennen laskutusta. Huoltoneuvoja ilmoittaa asiakkaalle huollon valmistumisen tekstiviestillä, sähköpostilla tai soittamalla. Ilmoitus tehdään asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

Asiakas odottaa, että auto on valmiina sovittuna aikana ja kaikki korjaukset ja huoltotoimenpiteet on suoritettu täsmälleen sovitun mukaisesti. Asiakas odottaa myös laskun loppusumman olevan luvatus mukainen. Mahdollisiin lisätöihin asiakkaalta on kysytty huollon aikana lupa, joten niidenkin kokonaishinta on täsmällinen luvatus. Asiakas on tyytyväinen huollon lopputulokseen, jos nämä asiat pystytään pitämään. Korjaamon tehtävänä on täyttää annetut lupaukset sataprosenttisesti. Tämä tuottaa asiakastyytyväisyyttä.

Asiakkaan saapuessa noutamaan autoaan huollosta, pätevät samat asiakaspalveluperiaatteet kuin aikaisemmin kuvatuissa asiakkaan vastaanotto ja työtilauksen läpikäynti- kohdissa. Huoltoneuvojan on vastaanotettava asiakas ystävällisesti ja henkilökohtaisesti. On tärkeää muistaa millaisen kuvan antaa itsestään. Ei riitä, että palvelu on ollut hyvää aikaisemmissa huollon ydinprosessin vaiheissa, vaan palvelun on oltava hyvää loppuun asti.

Huoltoneuvojan tulee selvittää laskun avulla asiakkaalle autoon tehdyt korjaukset ja niihin käytetyt varaosat ja tarvikkeet niin perusteellisesti, kuin asiakas sitä edellyttää. Huollosta kerrottaessa on muistettava välttää ammattisanastoa, koska

asiakas ei välttämättä ymmärrä sitä. Lasku on käytävä asiakkaan kanssa kohta kohdalta läpi, jotta asiakas näkee mistä laskun kokonaishinta muodostuu. Ilman huoltoneuvojan selvitystä asiakas ei ehkä itse ymmärtäisi esimerkiksi eri korjausten hintojen muodostumista laskua myöhemmin tarkastellessaan. Asiakkaalle saattaisi syntyä epäily, että häntä on laskutettu turhasta. Tämän vuoksi on tärkeä käydä lasku läpi yksityiskohtaisesti asiakkaan kanssa joka kerta autoa pois luovutettaessa.

Työ on luovutettu asiakkaan saatua riittävän selvityksen huollosta ja vastaanottaessa auton avaimet. Huoltoneuvojan tulee kertoa aina luovutuksen yhteydessä auton sijainti parkkipaikalla, jotta asiakkaan ei tarvitse palata turhaan takaisin korjaamolle kyselemään autonsa sijaintia. Auton luovutus ja laskun läpikäyminen asiakkaan kanssa on suoritettava yhtä tasokkaasti kuin aikaisemmatkin kohtaamiset ja keskustelut asiakkaan kanssa. On muistettava, että asiakkaan poistuessa tyytyväisenä korjaamolta, on hyvin suuri todennäköisyys, että hän tulee myös uudelleen.

3.7 Jälkiseuranta

Huollon ydinprosessin viimeinen vaihe on ottaa yhteyttä asiakkaaseen korjaamokäynnin jälkeen asiakastyytyväisyyden varmistamiseksi. Yhteydenotto asiakkaaseen tapahtuu yleensä puhelimitse. Asiakasta korjaamokäynnin aikana palvellut huoltoneuvoja haastattelee asiakasta henkilökohtaisesti. Huoltoneuvojan tulee pyrkiä selvittämään asiakasta mahdollisesti vaivaavat asiat korjaamokäyntiin liittyen. Yhteydenoton aikana huoltoneuvojan on kuunneltava asiakasta, eikä pyrkiä selvittämään tai oikomaan asiakkaan mielipiteitä. Asiakkaan antama palaute tulee kirjata ylös ja siihen tulee reagoida.

Asiakkaan jälkiseurannan tarkoituksena on saada ruusuja ja risuja asiakkaalta. Asiakkaalta suoraan saadusta palautteesta on aina hyötyä, koska näin voidaan kiinnittää jatkossa huomiota enemmän huollon ydinprosessin vaiheisiin, joissa sattuu virheitä. Asiakkaan tyytymättömyyden voi aiheuttaa esimerkiksi työkeä palvelu tai huollon epäonnistuminen osittain. Asiakkaalta saadun palautteen avulla voidaan parantaa korjaamon palvelun ja työn laatua. Jälkiseurannalla pyritään saamaan mahdollisesti tyytymättömät asiakkaat tyytyväisiksi. Jos asiakas saadaan

tyytyväiseksi, hän saattaa edelleen pysyä korjaamon asiakkaana. On tärkeää muistaa aina pyrkiä ratkaisemaan mahdollinen asiakkaan antama valitus nopeasti. Asiakas on sitä tyytyväisempi, mitä nopeammin reklamaatioon vastataan. Nopea valituksen käsittely ja asiakkaan kannalta miellyttävä ratkaisu tuottavat parhaan tuloksen. Asiakas kokee, että hänen valituksensa otetaan tosissaan ja korjaamo haluaa palvella edelleen hyvin. Yleinen virhe on se, että asiakkaan poistuttua korjaamolta huollon jälkeen hänestä ei enää piitata. Näin ei suinkaan saa toimia. Valitusten käsittelemättä jättäminen ärsyttää asiakasta. Mahdolliset valitukset on käsiteltävä tasokkaasti ja tilannetta on pystyttävä tarkastelemaan myös asiakkaan näkökulmasta.

3.7.1 Asiakasvalituksen eli reklamaation käsittely ja hoito

Huoltoneuvojan tehtäviin kuuluu myös käsitellä ja hoitaa asiakkaan valituksia. Asiakasvalitukset käydään useimmiten lävitse puhelimitse asiakkaan kanssa. Osa asiakkaista myös tulee suoraan työnvastaanottoon ilmaisemaan tyytymättömyytensä. Asiakkaan tyytymättömyyteen liittyy aina tunne, että häntä on petetty tai että hän on joutunut katteettomien lupauksen uhriksi aikaisemmin käytettyään autoaan huollossa. Asiakas on mahdollisesti turhautunut ja erittäin vihainen, jos huoltokäynti ei ole sujunut hyvin asiakaspalvelun tai auton korjauksen kannalta. Valituksen syytä ei pidä koskaan kääntää muiden syyksi. Jokaiseen valitukseen ja valittavaan asiakkaaseen on suhtauduttava empaattisesti. Pettyneen asiakkaan tyyntäminen vaatii huoltoneuvojalta hyvää asiakaspalvelutaitoa.

Aina on pyrittävä asiakasta miellyttävään ratkaisuun. Korjaamalla asiakasvalitukset useimmiten koskevat itse auton korjauksen lopputulosta. Korjauksissa ja huolloissa sattuu joskus virheitä, mitkä johtavat siihen, että asiakkaan autolle on varattava uusi huoltoaika korjaamolle. Nämä ovat ikäviä tilanteita asiakkaan ja korjaamon kannalta. Huollot ja korjaukset tulisi pyrkiä saamaan suoritettua oikein ja ilman virheitä aina ensimmäisellä korjaamokäynnillä.

Asiakkaan kanssa keskustellessa sattuneesta virheestä tärkeintä on kuunnella valitus loppuun asti. Asiakasta ei saa keskeyttää. Asiakkaan valituksen kirjaaminen

muistiin on tärkeää. Asiakas kokee, että hänestä ja hänen ongelmastaan välitetään. On tärkeää pysyä rauhallisena ja ymmärtää, että asiakkaan aggressio johtuu tilanteesta. Asiakkaan puheita ei pidä ottaa koskaan henkilökohtaisuuksina ja hermostua sen vuoksi. Mikäli asiakas pitää ohjata esimerkiksi esimiehen luokse tilanteen lisäselvityksen takia, on asiakkaalle kerrottava miksi näin toimitaan. Tämä on tärkeää siitä syystä, että muuten asiakas saattaa kokea tullessa torjutuksi. Asiakas voi myös luulla, että huoltoneuvoja haluaa päästä hänestä vain eroon.

Asiakkaan valitusta käsiteltäessä on syytä perehtyä sen huollon taustatietoihin, jossa virhe on sattunut. Tietoja voidaan käyttää hyväksi, mikäli asiakkaan kanssa syntyy erimielisyyksiä sovitusta korjauksista ja huolloista. Asiakkaan tilaamat korjaukset ja huollot selviävät auton huoltohistoriasta ja työtilauksesta. Asiakas on hyväksynyt nämä autoa huoltoon tuodessaan omalla nimikirjoituksellaan. Jos voidaan todeta selvästi, että autoon huollon jälkeen tullut vika on seurausta huonosti hoidetusta huollosta, pyritään korjaamaan virhe mahdollisimman nopeasti suorittamalla uusi huolto. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että korjaamo vastaa auton kuntoon saattamisesta ja mahdollisista muista hyvityksistä omin kustannuksin. Asiallinen suhtautuminen asiakkaan reklamaatioon luo hyvät edellytykset sille, että valitus saadaan hoidettua loppuun asti kumpaakin osapuolta tyydyttävästi.

Asiakkaalla ja korjaamolla voi kuitenkin olla erilaiset näkemykset viasta ja sen syntytavasta. Asiakas saattaa väittää, että autossa ilmennyt vika on alkanut huollon jälkeen. Korjaamo puolestaan ei myönnä vian aiheutuneen huollosta tai sen seurauksena. Korjaamon pitää pystyä tällaisissa tapauksissa osoittamaan asiakkaalle, että autossa ilmennyt vika ei ole seurausta huolimattomaksi väitetystä huollosta. Jos asiakas ei hyväksy selvitystä eikä korjaamo lupaudu asiakkaan vaatimuksiin, asiakas saattaa tehdä kirjallisen valituksen kuluttajavalituslautakunnalle. Korjaamon tulee vastata kirjalliseen valitukseen kirjallisesti tietyssä määräajassa. Kuluttajavalituslautakunta tekee vastauksen perusteella päätöksen siitä, onko korjaamo tehnyt virheen auton huollossa ja onko yritys korvausvelvollinen asiakkaalle. On syytä muistaa, että enemmän tietävällä osapuolella on lain mukaan suurempi vastuu. Tässä tapauksessa vastuu on huoltoneuvojalla. Tämä tarkoittaa sitä, että huoltoneuvojan on kerrottava avoimesti

asiakkaalle jos auton korjaus ei kannata. Mikäli näin ei ole toimittu, on huollossa tapahtunut virhe. Lähtökohtana on aina pyrkimys saada soviteltua tilanne asiakkaan kanssa ilman, että asiakkaan tarvitsee ottaa yhteyttä kuluttajavalituslautakuntaan. Huoltoneuvoja on ratkaisevassa roolissa neuvotellessaan asiakkaan kanssa mahdollisesti huollossa sattuneesta virheestä ja sen korjaamisesta.

Korjaamon pitää ottaa kantaa kaikkiin asiakkaan vaatimuksiin ja väitteisiin. Korjaamo joko myöntää tai kiistää virheen. Vastausta laadittaessa täytyy selvittää huoltoon liittyvät tiedot. Tämä tarkoittaa, että työtilaus käydään läpi ja keskustellaan sen asentajan kanssa, joka huollon on suorittanut. Asiakkaan ilmoittama vika pitäisi pyrkiä tarkastamaan autosta mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja selvittämään onko vika seurausta huonosti hoidetusta huollosta. Korjaamon pitäisi pyrkiä arvioimaan myös vaihtoehtoiset vian tai vaurion aiheuttajat eli sellaiset seikat, mitkä ovat vaihtoehtoisia työvirheelle. Korjaamon pitäisi myös pyrkiä todistamaan, että huoltoa suoritettaessa on käytetty normaaleja työmenetelmiä ja riittävää huolellisuutta.

Asiakasvalitusten käsittely vaatii huoltoneuvojalta kykyä nähdä tilanne asiakkaan kannalta. Asiakas ei koskaan valita turhan takia. Asiakas on useimmiten omalta kannaltaan oikeassa. Asiakasvalitusten oikeaoppinen käsittely on aina tärkeää. On mahdollista, että asiakas pysyy jatkossakin korjaamon asiakkaana hyvin hoidetun asiakasvalituksen ansiosta.

4 YHTEENVETO

Tämän tutkintotyön tavoitteena oli perehtyä asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun parantamiseen autokorjaamolla huoltoneuvojan toiminnan pohjalta. Lähtökohtana oli se, että asiakkaan kokemus laadusta muodostuu siitä, miten auton korjaus onnistui ja miten häntä palveltiin. Työn tarkoituksena oli kertoa millä tavalla asiakas arvioi palvelua eri vaiheissa ja mitä hän odottaa saavansa lopputuloksena. Ideana oli valaista asiakkaiden palvelun tärkeyttä autokorjaamolla ja sitä, miten huoltoneuvoja voi vaikuttaa asiakkaan kokemukseen korjaamon kokonaislaadusta (asiakaspalvelu ja huollon lopputulos).

Työssä käytiin läpi huollon ydinprosessin jokainen vaihe asiakaskeskeisesti ja pyrittiin näkemään eri tilanteet myös asiakkaan näkökulmasta. Työn tarkoituksena ei ollut laatia yksityiskohtaista ohjetta huollon ydinprosessin kulusta ja siitä, mitä työvaiheita kuuluu mihinkin vaiheeseen. Ideana oli korostaa asiakaspalvelun merkitystä huoltoneuvojan ammatissa ja antaa sellaisia ohjeita kuhunkin huollon ydinprosessin vaiheeseen, että asiakas olisi mahdollisimman tyytyväinen palveluun ja huollon lopputulokseen.

Työlle asetetut tavoitteet saavutettiin mielestäni riittävän hyvin. Työssä perehdyttiin asiakaspalvelun soveltamiseen autokorjaamo-ympäristössä ja sen merkitykseen asiakkaalle sekä yritykselle. Työssä käsiteltiin palvelun laadun parantamista ja ylläpitämistä eri huollon ydinprosessin vaiheissa. Pelkkä hyvä palvelun laatu ei riitä asiakastyytyväisyyden parantamiseen. Palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Tämän vuoksi työssä myös käsiteltiin auton huollon onnistumista, joka vaikuttaa myös asiakastyytyväisyyteen. Huollon lopputuloksen onnistumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä käsiteltiin huoltoneuvojan johtamistyyliin vedoten.

Työn tärkeimpänä asiana oli valaista lukijalle oikeaoppisen asiakaspalvelun merkitystä huoltoneuvojan ammatissa. Autokorjaamo pystyy parantamaan asiakastyytyväisyyttään, tulostaan ja imagoaan hyvän asiakaspalvelun ja hyvän huollon laadun avulla. Tämä tarjoaa erittäin hyvän kilpailuedun muita yrityksiä vastaan. Huoltoneuvoja voi suhteellisen helposti tuottaa omalla toiminnallaan ja

asiakaspalveluasenteellaan korjaamon asiakkaille tyytyväisyyttä. Jokaisen autokorjaamossa työskentelevän huoltoneuvojan tulisi sisäistää ja omaksua tämä tosiasia omassa työssään. Aina olisi syytä muistaa, että asiakas on korjaamon tärkein henkilö ja ilman häntä yrityksen on mahdotonta toimia.

Tässä työssä on käsitelty asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia palvelusta ja huollon lopputuloksesta yleisellä tasolla. Työssä ei siis ole eritelty asiakkaita eri ikäryhmien, sukupuolen, kanta-asiakkuuden jne. perusteella. Jokainen asiakas on yksilö. Jokaisella asiakkaalla on omat tarpeet ja toiveet palvelun ja huollon lopputuloksen suhteen. Tätä työtä voisi jatkaa esimerkiksi käsittelemällä erityyppisten asiakkaiden kohtaamista palvelutilanteessa. Myös eri asiakasryhmien tyypillisimpiä odotuksia ja kokemuksia palvelusta voitaisiin vertailla. Hankaluutena kuitenkin tällaisten asioiden käsittelyssä on niiden laajuus ja asioita jouduttaisiin myös yleistämään. Tarkkaa ohjeistusta erityyppisten asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän odotustensa täyttämiseen on erittäin vaikea laatia.

LÄHDELUETTELO

- 1 Ylikoski, Tuire, Unohtuiko asiakas? Otavan kirjapaino Oy. Keuruu 1999.
- 2 Mäkilouko, Marko, Johtamisoppi. Kurssimateriaali 2007, Johtaminen1.pdf. Tampereen ammattikorkeakoulu.
- 3 Lahtinen, Jukka – Isoviita, Antti, Asiakaspalvelu ja markkinointi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 1998.
- 4 Kupana, Päivi, Asiakaspalvelu- ja myyntityö. Kurssimateriaali 2005. Tampereen ammattikorkeakoulu.
- 5 Autoalan Koulutuskeskus Oy, Asiakaspalvelu ja kuluttajansuoja. Helsinki 1998.