

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Autotekniikka

Kesäkuu 2015

Tomi Kylä-Kaila

HUOLTO RENGAS LAIHON KORJAAMOTOIMINNAN JA RENGASMYYNIN KEHITTÄMINEN



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka | Autotekniikka

Toukokuu 2015 | Sivumäärä 30

Ohjaaja: Markku Ikonen

Tomi Kylä-Kaila

HUOLTO RENGAS LAIHON KORJAAMOTOIMINNAN JA RENGASMYYNIN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyön aiheena on tarkastella Huolto Rengas Laiho Oy:n korjaamotoimintaa ja rengasmyyntiä sekä kartoittaa kehitysmahdollisuuksia. Työssä on käsitelty yksityiskohtaisesti korjaamon sekä rengasmyynnin prosessi, aina ajanvarauksesta auton tai renkaiden luovutukseen asti.

Korjaamoprosessiin tutustuttaessa yksityiskohtaisesti todennäköisesti on helpompaa löytää ongelmakohtia. Myös henkilökunnan mielipide ongelmista on tärkeä, joten yhtenä aineistona käytettiin henkilöstölle teetettyä tyytyväisyyskyselyä. Kyselyn vastauksista sai hyvin selville henkilöstön näkemyksen päivittäiseen työhön liittyvistä ongelmista, kuten työympäristön siisteydestä.

Kehitysehdotuksia miettiessäni otettiin huomioon henkilöstökyselyn vastaukset, mietittiin omia kokemuksia yrityksen toiminnasta sekä tutkittiin korjaamon veloituskertoimia. Kehitysehdotukset liittyvät työntekijöiden motivointiin, toimitiloihin sekä pienempiin, työskentelyä helpottaviin ja palvelua parantaviin asioihin.

Työ onnistui mielestäni hyvin ja tulevaisuus näyttää, ottaako yrityksen johto kehitysehdotuksia käyttöön.

ASIASANAT:

Korjaamo, rengasliike, kehittäminen, korjaamoprosessi, tyytyväisyyskysely

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and transportation engineering | Automotive engineering

June 2015 |30 pages

Instructor: Markku Ikonen

Tomi Kylä-Kaila

DEVELOPMENT OF WORKSHOP FUNCTIONS AND TIRE SALES FOR HUOLTO RENGAS LAIHO

The subject of this thesis is to study work in Huolto Rengas Laiho Ltd's workshop and tire sales activities as well as to identify development opportunities. The process of workshop activities and tire shop activities are explained in detail, from the time of booking to the delivery of the serviced car or the sold tires to the customer.

When familiarizing oneself with the workshop activities, it is easier to discover operation related issues that should be developed. Also, the opinion of the staff is important, so a survey to the staff was used to find out what the issues were from staff's viewpoint. Tidiness of the working environment was one of the problems which appeared in the survey.

Attention was paid to the employee survey, the knowledge of the author of the company and the factor of charge of the workshop, when generating propositions for development. The propositions are related to motivation of employees, size of the workshop garage and to some smaller things which make working easier and improves customer service.

KEYWORDS:

workshop, tire shop, development, process, survey

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 HUOLTO RENGAS LAIHO OY	7
2.1 Korjaamo	7
2.2 Rengasmyynti	9
2.3 Huoltoasema	10
3 KORJAAMOPROSESSI	11
3.1 Ajanvaraus	11
3.2 Työtä edeltävät valmistelut	12
3.3 Työn vastaanotto	12
3.4 Korjaamotyön suorittaminen	13
3.5 Laskun ja luovutuksen valmistelu	13
3.6 Laskutus ja auton luovutus asiakkaalle	14
4 RENGASMYynti	15
4.1 Myynti ja tilauksen vastaanotto	15
4.2 Työn vastaanotto	16
4.3 Asennustyöt	16
4.4 Laskutus ja luovutus asiakkaalle	17
5 HENKILÖSTÖTYTYTYVÄISYYSKYSELY	18
5.1 Tulosten analysointi	18
5.1.1 Arviointi osio	19
5.1.2 Vapaa sana osio	21
5.2 Yhteenveto tuloksista	22
6 KEHITYSEHDOTUKSIA	23
6.1 Korjaamotoiminta	23
6.1.1 Korjaamon siisteys	23
6.1.2 Työnjohto	24
6.1.3 Ajanvaraus, työmääräys ja laskutus	25
6.1.4 Työntekijöiden motivointi	26
6.1.5 Toimitilat	27
6.2 Rengasmyynti	27

6.2.1 Varastointiohjelman käyttö	27
6.2.2 Rengashotelli	28
7 YHTEENVETO	30
LÄHTEET	31

LIITTEET

- Liite 1. Tyytyväisyyskysely henkilöstölle
- Liite 2. Nykyinen huollon työmääräys
- Liite 3. Uudistettu huollon työmääräys

KUVAT

Kuva 1. Huolto Rengas Laiho Oy	6
Kuva 2. Korjaamohalli	8
Kuva 3. Rengasasennus halli	9
Kuva 4. Huoltoaseman myymälä	10

KUVIOT

Kuvio 1. Henkilöstötyytyväisyyskyselyn tulokset	19
---	----

1 JOHDANTO

Tässä työssä on tarkoituksena tutkia Huolto Rengas Laihon (Kuva 1.) korjaamotoimintaa ja rengasmyyntiä prosessina ja tarkastella niiden toimivuutta, sekä perehtyä korjaamon tuottoon ja kartoittaa mahdollisuuksia tuottavampaan toimintaan. Tavoitteena on antaa yritykselle kehitysehdotuksia, joilla toiminta olisi sujuvampaa, ja palvelut kattavampia. Tavoitteen saavuttamiseksi on tutustuttava korjaamon toimintatapoihin, palveluihin ja yrityksen rahaliikenteeseen.

Työn aineistona käytettiin tilinpäätöskirjoja, asentajakohtaista laskutusseurantaa, työntekijöille teetettyä kyselyä sekä allekirjoittaneen omia kokemuksia yrityksestä. Kirjoittaja on itse työskennellyt yrityksessä kaksi vuotta vakituisesti ennen opiskelun alkamista sekä osa-aikaisena koulun ohella.

Henkilöstökysely päätettiin tehdä, jotta saataisiin tietää, mitkä asiat henkilöstön mielestä kaipaavat parannusta.

Korjaamoala on hyvin kilpailtu ala, jonka vaatimustaso kasvaa koko ajan kehittyvän tekniikan myötä ja myös asiakkaat vaativat entistä kattavampia palveluita korjaamolta.



Kuva 1. Huolto Rengas Laiho Oy

2 HUOLTO RENGAS LAIHO

Huolto Rengas Laiho on aloittanut toimintansa vuonna 2003. Kyseessä on pieni huoltoasema Uudenkaupungin Autotehtaan kupeessa, jolla on myös korjaamotoimintaa ja rengasmyyntiä. Yritys työllistää pääasiallisesti kuusi ihmistä, rengassesongin aikaan sesonkiapulaisia on yleensä yhdestä kahteen. Myymälän ja pesuhallin toiminnasta vastaa kahdesta kolmeen ihmistä, korjaamon puolella työskentelee pääasiassa kolme ihmistä. Yrityksen liikevaihto tilikaudella 2010 - 2011 oli tilinpäätöksen mukaan n. 1 850 000 €, josta vähän yli puolet koostui polttoainemyynneistä.

Huoltoaseman yrityksen käyttämiin tiloihin perusti ensimmäisen kerran Uudenkaupungin Autotehtaan autokerho vuonna 1986. Muutama vuosi tätä myöhemmin toimintaa jatkoi yksityinen yrittäjä aina 2000-luvun alkuun asti, jolloin nykyinen yrittäjäpariskunta osti yrityksen. Nykyisten omistajien aikana yrityksen toiminta on hieman laajentunut, mikä näkyy rengasmyynnin kasvuna ja korjaamotoiminnan laajenemisena, peruspalvelut taas ovat pysyneet samoina, pieniä lisäyksiä lukuun ottamatta.

Yrityksellä on sopimukset Neste Oilin, Euromasterin sekä AD Autokorjaamoketjun kanssa.

2.1 Korjaamo

Korjaamotoiminnan kehittämiseksi yritys teki hiljattain sopimuksen AD Autokorjaamoketjun kanssa, josta hyötynä edullisemmat varaosahankinnat paikallisesta varaosaliikkeestä, joka myös kuuluu AD -ketjuun, näkyvyys isomman korjaamoketjun osana, asiakkaiden luottamuksen kasvu korjaamo kohtaan sekä muutamat korjaamotyötä helpottavat internetpohjaiset tietokoneohjelmat, kuten AD Tieto ja AD Tuote.

AD Tuote mahdollistaa tilauksen jättämisen sähköisessä muodossa paikalliseen varaosaliikkeeseen, mutta ainakaan vielä sitä ei korjaamolla ole hyödynnetty.

AD Tieto sisältää teknistä informaatiota, määräaikaishuoltojen sisällöt, korjausohjeita, vianetsintäkaavioita ja muuta korjaamotoiminnassa tarpeellista tietoa.

Korjaamohallissa (Kuva 2.) on kolme nosturia ja kolme asentajaa, joten useita päiviä vieviä korjaustoimenpiteitä ei juuri tehdä. Tämä siksi, koska jos esim. kesken työn käy ilmi, että tarvitaan lisää varaosia ja ne joudutaan tilaamaan, eikä autoa saada pois nosturilta siksi aikaa, asentajaa ei pystytä näin ollen siirtämään muihin töihin.

Asentajakohtaiset veloituskerroimet liikkuvat yrityksen veloitusseurannan mukaan 0,2-0,5 välillä, joten paperilla luvut näyttävät siis huonoilta. Osittain huonoja kertoimia selittävät yhdellä nosturilla tehtävät nelipyöräsuuntaukset, joita ei veloiteta tuntitöinä. Myös yhden asentajan tekemät rengastyöt vaikuttavat laskevasti veloituskerroimeen. Rengassesongit vaikuttavat myös kokonaisuudessaan laskevasti veloituskerroimeen, koska jokainen asentaja tekee jonkin verran renkaan vaihtoja. Voidaan siis olettaa, että jokaisella asentajalla olisi suunnitteen samat kertoimet, jos kaikki työt laskutettaisiin tuntitöinä.



Kuva 2. Korjaamohalli

2.2 Rengasmyynti

Yritys on Euromaster Partner -liike, tarkoittaen sitä, että yritys ei myy Euromasterin tuotteita vaan ostaa myytävät tuotteet Euromasterilta ja myy näin ollen itse omistamiaan tuotteita. Myös muita kuin Euromasterin markkinoimia rengasmerkkejä myydään, kuten Hankook, jonka maahantuojana toimii Koivunen Oy. (Huolto Rengas Laiho 2015.)

Rengasmyynnissä käytetään DäckData -nimistä varastointi- ja myynti- ja tilausohjelmaa, josta nähdään kunkin rengasmerkin ja -koon varastosaldo, hankintahinnat, alennusprosentit ja myyntihinnat. Ohjelman kautta pystyy tekemään rengastilaukset ja tilauksen yhteydessä ohjelma kertoo, jos jotain rengasta ei ole saatavilla sillä hetkellä. Rengasmyynti tapahtuu huoltoaseman myymälän kautta ja asennus luonnollisesti rengasasennushallissa. (Kuva 3.) Raskaan kaluston rengaspalveluita yrityksellä ei ole, mikä johtuu osittain pienehköistä toimitiloista. Rengaspalveluihin kuuluu myös rengashotelli, joka sijaitsee erillisessä hallissa muutaman kilometrin päässä.

Yritys myy suurimmaksi osaksi Euromasterin edustamia rengasmerkkejä, kuten Michelin, Nokia, BF Goodrich ja Kormoran. Vähemmän myytyjä merkkejä ovat Hankook, Continental ja Bridgestone. Vähemmän myytyt merkit vaihtelevat hieman vuosittain, johtuen hankintahintojen muutoksista. (Huolto Rengas Laiho 2015.)



Kuva 3. Rengasasennushalli

2.3 Huoltoasema

Huoltoaseman palveluihin kuuluu polttoainemyynti, pikapesut, tarvikemyynti, nestekaasun myynti ja pienet huoltotyöt, kuten polttimonvaihdot, nesteitten lisäykset yms. Kahviota tai elintarvikekauppaa, makeisia ja virvoitusjuomia lukuun ottamatta, huoltoasemalla ei ole, mikä on mielestäni hyvin perusteltua myymälän (Kuva 4.) pienen koon vuoksi. Yritys toimii Neste Oil omistajakauppihana, eli se ostaa polttoaineet ja Neste Oilin valmistamat kemikaalit ja myy näin ollen itse omistamiaan tuotteita. Neste Oilin omaisuutta ovat vain mainoskyltit ja polttoainehintatolppa. (Huolto Rengas Laiho 2015.)



Kuva 4. Huoltoaseman myymälä

3 KORJAAMOPROSESSI

Sujuva korjaamoprosessi on ominainen toimivalle korjaamolle, toimivana se lisää asiakastyytyväisyyttä ja myös helpottaa huomattavasti työskentelyä korjaamolla, joten sen kehittäminen on yleensä kannattavaa. Seuraavassa prosessi on jaettu kuuteen osa-alueeseen ja pyritty selittämään niiden toiminta mahdollisimman yksityiskohtaisesti.

3.1 Ajanvaraus

Ajanvaraus hoituu puhelimen välityksellä tai paikan päällä. Korjaamolla ei ole käytössä sähköistä ajanvarausta vaan kirjatyypinen kalenteri, johon kirjataan huoltoon tulevan auton tiedot, asiakkaan tiedot, tehtävät työt ja huoltoon tai korjaukseen menevä arvio ajasta.

Sijaisautoja korjaamolla ei ole, joten asiakkaan on pääsääntöisesti ratkaistava kulkemisensa itse. Asiakkaalta tietysti varmistetaan, saako hän kyydin järjestymään, jos ei, niin mahdollisuuksien mukaan pyritään sellainen hänelle järjestämään.

Aikaa varatessa pitää selvittää mahdollisimman tarkkaan, mitä autolle tehdään huollossa, jotta pystytään tarkkaan määrittämään työn suorittamiseen kuluva aika ja näin ollen mahdollistamaan korjaamon tehokas toiminta.

Asiakkaan tullessa korjaamolle hän näkee ensimmäisenä työn vastaanoton, joten siinä työskentelevän asiakaspalvelutaidot ja asiantuntevuus ovat hyvin merkittävässä asemassa, millaisen ensivaikutelman asiakas saa korjaamosta. Tämä taas vaikuttaa asiakassuhteen jatkuvuuteen.

3.2 Työtä edeltävät valmistelut

Valmistelevia töitä tekevän henkilön tehtäviin kuuluu huoltoon tulevan auton varaosien tarpeen tarkistaminen ja tilaaminen. Esim. jos autoon on varattu määräaikaishuolto, pitää tarkistaa, mitä kyseiseen huoltoon kuuluu ja tilata tarvittavat varaosat.

Huoltoon on lähes aina noin viikon mittainen jono, joten varaosat tilataan yleensä viikoksi eteenpäin, eli viimeistään torstaina laitetaan tilaus seuraavan viikon osista ja tarpeen tullen täydennetään tilausta pitkin viikkoa. Varaosat tilataan pääsääntöisesti paikallisesta varaosaliikkeestä, alkuperäisosa vaativissa tapauksissa käytetään Auto Body Partsin, KK-Autoteam Oy:n tai KL-Varaosien palveluita.

Huolellisesti suoritettulla valmistelulla edesautetaan korjaamon sujuvaa toimintaa, millä on taas suuri merkitys asiakastyytyväisyyden kannalta. Pyritään siihen, että autoa ei tarvitsisi enää uudelleen käyttää saman asian tiimoilta korjaamolla.

3.3 Työn vastaanotto

Asiakkaan tullessa tuomaan autoa huoltoon työn vastaanottaja täyttää käsin kirjoitettavan työmääräyksen, johon kirjataan auton tiedot, asiakkaan tiedot ja tehtävät työt. Sovitaan myös asiakkaan kanssa auton luovutusajankohdasta tai kerrotaan asiakkaalle, että hänelle ilmoitetaan, kun auto on valmis. Työmääräys laitetaan lokeroon, josta se menee asentajalle ja tämä suorittaa työmääräyksessä pyydetyt työt.

3.4 Korjaamotyön suorittaminen

Kalenteriin on merkattu erikseen jokaiselle asentajalle tehtävät työt, joten asentajan on helppo omatoimisesti rytmittää päivittäinen työskentely kalenterin mukaan. Korjaamolla ei ole asentajakohtaisia lokeroita, vaan yksi lokero, johon kaikki työmääräykset laitetaan.

Vaikka asentaja ei välttämättä ole suoraan kontaktissa asiakkaan kanssa, on hänen tekemällään työllä ehkä jopa suurin vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Hyvin suoritettu korjaamotyö mahdollistaa asiakassuhteen jatkuvuuden tulevaisuudessakin.

Syyt tarpeeseen tuoda sama auto uudestaan huoltoon voivat johtua työn valmisteluun liittyvien asioiden lisäksi esim. asentajan virheellisestä diagnoosista tai huolimattomuudesta asennustyössä. Tästä syystä asentajan ammattitaidolla ja motivaatiolla on korvaamaton merkitys. Asentajan vaatimustaso kasvaa koko ajan elektroniikan lisääntyessä autoissa, mistä johtuen asentajan tarve koulutuksille kasvaa myös koko ajan.

3.5 Laskun ja luovutuksen valmistelu

Kun asentaja on saanut työn valmiiksi, pitää luonnollisesti työstä tehdä lasku ja varmistaa, että auto voidaan luovuttaa asiakkaalle. Koska korjaamolla ei ole vain yhtä henkilöä, joka hoitaa työnvastaanoton, myös asentaja voi kirjoittaa laskun tehdystä työstä. Laskua kirjoitettaessa on vielä hyvä varmistua, että kaikki sovitut työt on tehty. Näin minimoidaan tilanteet, joissa asiakas tulee hakemaan autoa ja osa työstä onkin tekemättä.

3.6 Laskutus ja auton luovutus asiakkaalle

Asiakkaan tullessa hakemaan autoa hänen kanssaan käydään yksityiskohtaisesti läpi, mitä autoon on tehty, jotta asiakas tietäisi mahdollisimman hyvin, mistä lasku koostuu. Tällä pystytään myös kasvattamaan asiakkaan luottamusta korjaamoa kohtaan.

Asiakkaalla on mahdollista saada lasku mukaansa tai maksaa se heti paikan päällä. Korjaamon kannalta on tietysti parempi, jos asiakas maksaa laskun heti, koska nykyään on paljon ihmisiä, joilta helposti jää lasku maksamatta. Toisaalta summat saattavat olla niin isoja yksityiselle asiakkaalle, että ei voida edellyttää hänen maksavan sitä heti.

Jos määräaikaishuollon yhteydessä on löytynyt jatkotoimenpiteitä vaativia kohteita, voidaan näistä sopia samalla kun asiakas on noutamassa autoaan. Pyritään tietysti siihen, että auto saataisiin kerralla hoidettua kuntoon, mutta aina voi löytyä jotain sellaista, mihin ei ole etukäteen voinut varautua.

4 RENGASMYyntI

Autojen jatkuvasti kehittyessä on myös renkaiden kehityttävä, ja siksi asiantunteva rengasmyyjä on avainasemassa myyntitilanteessa. On siis erityisen tärkeää, että myyjä tuntee myymänsä tuotteen ja osaa suositella asiakkaalle juuri hänelle sopivaa rengasta.

4.1 Myynti ja tilauksen vastaanotto

Asiakkaan tullessa ostamaan renkaita rengasmyyjä tiedustelee luonnollisesti asiakkaalta renkaan koon, mihin autoon renkaat tulevat ja mahdollisia toiveita hintaluokasta ja rengasmerkistä. Tämän jälkeen kartoitetaan vaihtoehdot eri valmistajilta ja tehdään tarjoukset asiakkaan mieltymysten mukaisesti. Eli jos asiakas haluaisi halvimmasta päästä olevat renkaat, on varmaankin turha tehdä Michelinin uusimmasta mallista tarjousta, muuten kuin vertailumielessä. Ennen tarjousten tekoa esitellään mahdollisesti renkaat, joita tullaan tarjoamaan asiakkaalle niin, että asiakas pääsee ”fyysisesti tunnustelemaan” rengasta. Näin saadaan kasvatettua asiakkaan luottamusta myyjän asiantuntemukseen.

Kun asiakas on tehnyt ostopäätöksen renkaista, tilaus kirjataan hintatietoineen DäckDataan ja varataan asiakkaalle aika renkaanvaihtoon. Asiakaspalvelun parantamiseksi yritetään mahdollisuuksien mukaan saada heti aikaa järjestymään, edellyttäen, että myyjä renkaita on varastossa. Usein kuitenkin työtilanne on sellainen, että joudutaan tyytymään ajan varaamiseen.

Voi olla myös tilanteita, joissa asiakas toimittaa pelkästään pyörät autosta, joihin vaihdetaan uudet renkaat. Silloin sovitaan asiakkaan kanssa, milloin vanteet uusine renkaineen ovat noudettavissa tai soitetaan hänelle työn valmistuttua.

Varsinkin sesonkiaikana vaaditaan joustoa molempiin suuntiin, sekä asiakkaalta, että yrityksen puolelta. Asiakkaalla on kiire saada uudet renkaat vanteille tai autoon alle ja korjaamon kapasiteetti ei välttämättä riittäisi enää lisätöihin. Näissä tilanteissa pitää yleensä tyytyä erilaisiin kompromisseihin, esim. työ tehdään saman päivän aikana, mutta asiakkaan on jätettävä auto päiväksi korjaamolle, koska sopivaa ajankohtaa työlle ei töiden runsaudesta johtuen pystytä tarkkaan määrittämään.

4.2 Työn vastaanotto

Asiakkaan tullessa tuomaan autoa renkaanvaihtoon, tehdään työmääräys tehtävästä työstä, sovitaan asiakkaan kanssa luovutuksen ajankohdasta tai vaihtoehtoisesti asiakkaalle voidaan ilmoittaa puhelimitse, kun työ on valmis. Jos asiakas on tuomassa pelkkiä vanteita, prosessi etenee pääpiirteittäin samalla tavalla, poikkeuksena vanteille tehtävä erillinen työmääräys, josta ilmenee asiakkaan tiedot, tehtävä työ ja arvioitu valmistumisajankohta. Tämä työmääräys kulkee vanteiden mukana aina luovutukseen asti.

4.3 Asennustyöt

Asiakastyytyväisyyttä ajatellen on tärkeää, että asennustyö tehdään laadukkaasti ja joutuisasti. Renkaanvaihtoon kuluva aika on kuitenkin yleensä niin lyhyt, että usein asiakas odottaa paikan päällä työn valmistumista. Ja mitä nopeammin työ valmistuu, sitä tyytyväisempi asiakas on, kuitenkin työn laadusta tinkimättä.

Korjaamolla on käytössä kaksi rengaskonetta, joista toinen on pääsääntöisesti uusille vanteille asennettavia renkaita varten ja toinen on tasapainotuskone, joten rengastyöt keskittyvät yleisesti yhdelle nosturille.

Asennustöitä tekee yleensä yksi asentaja, sesonkiaikana rengasasennuksia saattaa olla tekemässä lisäksi kaksi sesonkityöntekijää.

4.4 Laskutus ja luovutus asiakkaalle

Asiakas voi halutessaan maksaa renkaat ja rengastyöt etukäteen, koska hinta on yleensä etukäteen sovittu, eikä se ole aikasidonnainen. Asiakkaan niin halutessa hän voi maksaa myös vasta työn valmistuttua.

Luovutettaessa renkaita tai autoa, johon renkaat on vaihdettu, asiakasta ohjeistetaan ilmanpaineiden suhteen. Lisäksi pyydetään poikkeamaan uudelleen noin 100 km ajon jälkeen jälkikiristykseen ja annetaan yleisiä ohjeita koskien uusien renkaiden ensimmäisiä kilometrejä. Tämä tehdään, jotta asiakas saataisiin mahdollisimman tyytyväiseksi palveluun ja luottamaan korjaamon asiantunte-
mukseen.

5 HENKILÖSTÖTYTYVÄISYYSKYSELY

Kehityskohteiden kartoittamiseksi tehtiin henkilöstötyytyväisyyskysely yritykselle, johon listattiin tärkeimmät asiat päivittäiseen työskentelyyn liittyen. Kyselypohja on liitteenä 1.

Vastauksista saatiin melko kattava käsitys siitä, mitkä kohteet henkilökunnan mielestä kaipaavat kehitystä, mitkä asiat yrityksen toiminnassa ovat jo hyvin toimivia ja miten päivittäistä työskentelyä voitaisiin helpottaa. Kysely toteutettiin nimettömänä.

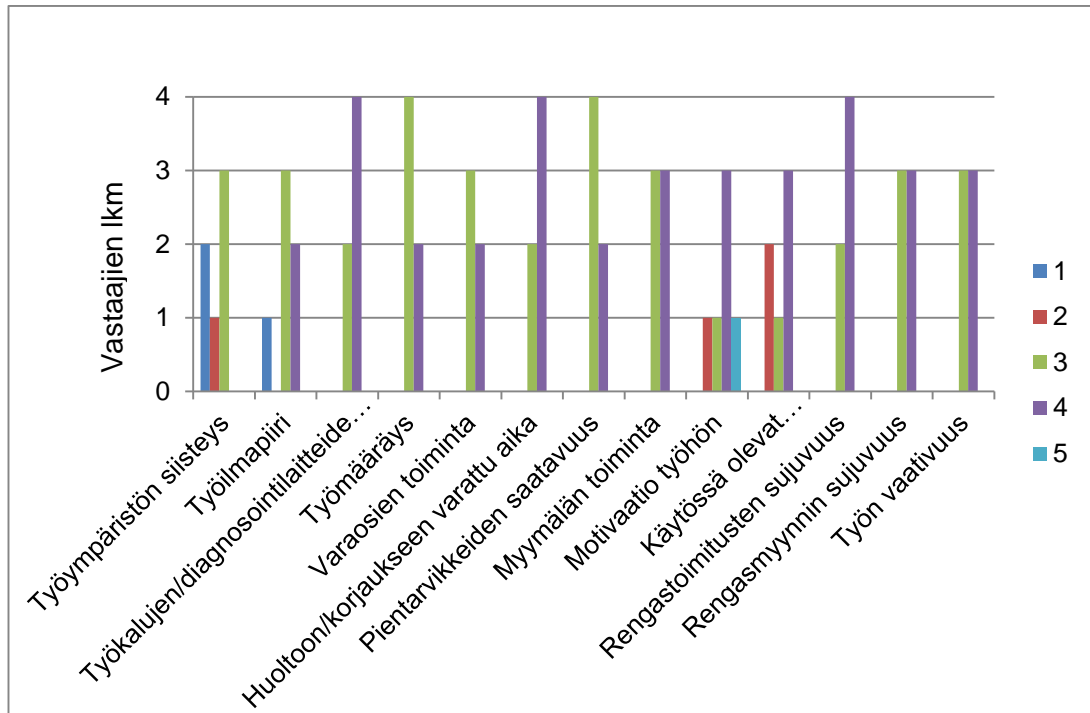
Kyselyn päätettiin laatia ”rasti ruutuun” -tyyppiseksi, jotta siihen vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa ja näin ollen saataisiin koko henkilökunta osallistumaan siihen. Kyselyssä on arvioitava asia ja arvosteluasteikko nousevana yhdestä viiteen.

Kyselyn lopussa on myös niin sanottu vapaa sana -osio, johon sai yksityiskohteisesti kertoa työhön liittyvistä ongelmista, joihin törmää päivittäin, ja antaa niihin mahdollisia kehitysehdotuksia.

Yrityksen pienestä koosta johtuen sama kysely päätettiin tehdä koko henkilökunnalle, jotta saataisiin yleiskuva henkilöstön tyytyväisyydestä.

5.1 Tulosten analysointi

Analysoinnin helpottamiseksi tuloksista tehtiin yhteenveto alla olevan kuvion muodossa (kuvio 1). Analysoinnissa pyrittiin ottamaan huomioon tuloksiin vaikuttavat tekijät, kuten toimitilojen koko ja työntekijöiden määrä. Kyselyyn sisällytettiin muutama keskenään korreloiva kohta, kuten työilmapiiri ja motivaatio, jotta nähtäisiin, yhtenevätkö vastaukset näissä kohdissa.



Kuvio 1. Henkilöstötyytyväisyyskyselyn tulokset

Kuvioissa on listattu henkilöstökyselyn vastaukset kysymyskohtaisesti asteikolla yhdestä viiteen. Kyselyssä numero 1 tarkoittaa huonoa ja 5 erinomaista. Kuvioita tulkittaessa, voidaan todeta, että vastaukset ovat pääosin jakautuneet tasaisesti, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta.

Kyselyyn vastasi koko henkilökunta, omistajapari mukaan lukien. Halusin omistajaparin vastaamaan myös, jotta voisin vastauksien eroavaisuuksista päätellä, millaisia näkemuseroja saattaa henkilökunnan ja johtoportaalla välillä olla.

5.1.1 Arviointiosio

Siisteys työpaikalla on korjaamon imagon ja henkilökunnan viihtyvyyden kannalta hyvin tärkeä asia. Tämä vaikuttaa työn tehokkuuteenkin jonkin verran, ainakin, jos tavaroilla ja työkaluilla ei ole omia paikkoja, vaan niitä pitää hakea milloin mistäkin. Arvosanat olivat jakautuneet tasaisesti huonon ja kohtalaisen välille, eli parantamisen varaa siisteydessä on. Tilan puute vaikuttaa varmasti osal-

taan työympäristön siisteyteen, mutta ei ole silti mikään selitys epäsiisteydelle. Siisteys on usein kiinni työntekijöiden asenteista ja halusta pitää työtila siistinä.

Työilmapiirillä on vaikutusta työn motivaatioon ja tehokkuuteen, niinpä siihen olisi syytä panostaa jokaisella työpaikalla.

Työilmapiirin kohdalla vastaukset erosivat toisistaan laajasti, vastauksia oli huonosta hyvään. Silti puolet vastaajista oli sitä mieltä, että ilmapiiri työpaikalla on kohtalainen.

Asia olisi hyvä ottaa puheeksi korjaamon sisällä ja selvittää, miksi ilmapiiri on jonkun mielestä huono. Ei ole kenenkään kannalta hyvä, jos ongelmista ei puhuta ja ne jäävät ratkaisematta, koska näin pienistäkin erimielisyyksistä saattaa kasvaa pidemmällä aikavälillä isompia ongelmia, joiden ratkaiseminen on huomattavasti hankalampaa.

Työkalujen ja diagnoosilaitteiden riittävyteen, työmääräykseen, varaosien toimintaan, työhön varattuun aikaan, pientarvikkeiden saatavuuteen sekä myymälän toimintaan ollaan korjaamalla kohtalaisen tai hyvin tyytyväisiä. Vastauksien ollessa suhteellisen yksimielisiä oletan, että työnjohdon ja henkilökunnan vuorovaikutus näissä asioissa toimii melko hyvin.

Yrityksellä ei ole varaosakauppaa, joten varaosien toiminnalla kartoitin lähinnä henkilöstön tyytyväisyyttä varaosien tilauksen vaivattomuuteen, toimituksiin ja paikallisen varaosaliikkeen myyjien asiantuntemukseen. Vastauksista päätellen, varaosat ovat yleensä oikeita ja tilaus on helppo tehdä ja toimitukset luotettavia.

Työhön varattuun aikaan suurin osa henkilöstöstä oli tyytyväisiä. Työtahti ei siis ole liian kireä, voisi jopa ajatella, että aikataulua voisi hieman kiristää, mutta samalla työnantajan olisi hyvä huolehtia, että henkilöstön motivaatio työhön ei laske.

Motivaatiota työhön kysyttäessä yli puolella vastaajista motivaatio oli hyvä tai erinomainen, mutta loppuilla kohtalainen tai huonompi. Hyvällä työmotivaatiolla on positiivinen vaikutus työilmapiiriin ja se myös parantaa työn tehokkuutta, joten sen tärkeyttä ei voine liikaa korostaa. Pääosin työnjohto on siis onnistunut

pitämään henkilöstön tyytyväisenä. Huomion olisi tässä kohtaa hyvä kiinnittyä kohtiin kohtalainen tai huonompi rastittaneisiin ja yrittää selvittää esim. henkilöstöpalaverin avulla, mistä tämä johtuu ja yrittää keksiä ongelmaan ratkaisua. Al-lekirjoittaneen mielestä kyseessä on ongelma, jos motivaatio työhön on huonohko, koska mm. työn laatu saattaa kärsiä motivaation ollessa hukassa ja se ei taas ole korjaamon maineen kannalta hyvä asia. On todennäköistä, että saman vastaajan mielestä työilmapiiri on huonohko, joten työmotivaation puute voi johtua myös siitä.

Henkilöstön tyytyväisyys työtä helpottaviin tietokoneohjelmiin oli vaihteleva, joka saattaa johtua tietokoneohjelmien hankalasta käytöstä. Ohjelmistot eivät ole välttämättä riittävän kattavia tai ehkä osa henkilöstöstä kaipaa esim. ajanvarauksen siirtämistä sähköiseen muotoon, samoin työmääräyksen muuttamista.

Rengasmyynti ja -toimitukset koetaan ilmeisen sujuviksi ottaen huomioon, että tilat rengasliikkeen toimintaan eivät ole parhaat mahdolliset. Tästä voidaan päätellä, että rengasmyynti on prosessina saatu toimivaksi ja vaivattomaksi. Rengastoimituksiin voi olla vaikea yrityksestä käsin vaikuttaa, mutta mutkattomat toimitukset helpottavat rengasmyyjän työtä ja lisäävät asiakastyytyväisyyttä.

Kaksi vastaajista on arvioinut rengastoimitukset kohtalaisiksi, joten täysin saumattomasti ne eivät ilmeisesti toimi. Tämä saattaa johtua esim. toimittajan vaikeuksista saada kyseistä tuotetta, jolloin pitää yrittää keksiä korvaava tuote tai mahdollisesti tiedustella muilta toimittajilta kyseistä tuotetta. Tämä vaikeuttaa rengasmyyjän työtä ja hidastaa kaupantekoa huomattavasti.

5.1.2 Vapaa sana -osio

Vapaa sana -osioon vastasi puolet henkilökunnasta, ja jokaisella näistä ongelmana oli työympäristön siisteys ja parantamisen vara kunkin jälkien siivoamisessa. Ongelmaksi oli myös koettu, että korjaamalla esiintyy lähinnä siivoamiseen liittyen sanat ”ei kuulu mulle”. Tästä voisi päätellä, että kaikki eivät osallistu tasapuolisesti siivoamiseen, vaan joku siivoaa toistenkin jälkiä ja on ilmeisen

kyllästynyt siihen, mikä vaikuttaa varmasti työilmapiiriin ja sitä kautta työmotivaatioon.

Yhdessä vastauksessa ongelmaksi oli koettu asiakkaiden ”huono päivä”, joka kulminoituu huoltoaseman kassalla asioidessa. Tämä on varmasti ongelma, jota esiintyy aina asiakaspalvelutyössä, ja johon ei sinänsä ratkaisua ole. Tietysti se asiakaspalvelijasta tuntuu epämiellyttävältä, mutta siinä pitää vain pysyä tyyneenä ja yrittää olla huomioimatta asiakkaan huonoa tuulta.

5.2 Yhteenveto tuloksista

Vastaukset olivat melko yhteneviä työympäristön siisteyttä, työilmapiiriä, työmotivaatiota ja käytössä olevia tietokoneohjelmia koskevia kohtia lukuun ottamatta. Nämä erot saattavat johtua osittain näkemyseroista, kuten esimerkiksi siisteyden kohdalla. Työilmapiiri ja työmotivaatio korreloivat vahvasti keskenään, joten todennäköisesti sama vastaaja on vastannut molempiin kohtiin suunnilleen samalla tavalla.

Muilta osin vastaukset olivat hyvin neutraaleja eli parannettavaakin löytyy, mutta huonosti asiat eivät ole. Osaan vastauksista saattaa vaikuttaa korjaamon pieni koko, jonka vuoksi on jouduttu tyytymään erilaisiin kompromisseihin, kuten siihen, että korjaamon työnjohtoa ei sanan varsinaisessa merkityksessä ole, vaan asentajilla on melko vapaat kädet työnsä suhteen. Omistaja toimii toimitusjohtajana, työnjohtajana ja samalla työntekijänä, joten hän ei siten välttämättä ehdi hoitaa koko ajan työnjohdollisia tehtäviä. Myös korjaamon pienet ja mielestäni paikoittain epäkäytännölliset tilat voivat aiheuttaa ongelmia esimerkiksi siisteyden kohdalla, jos säilytyspaikkoja ei ole tarpeeksi. Jos välttämättömille tavaroille ei ole tilaa, voi työympäristöstä syntyä helposti epäsiisti mielikuva.

Hyvänä asiana voidaan pitää sitä, että vastaukset ovat suurimmaksi osaksi yhteneviä, mikä kertoo siitä, että asiat nähdään yrityksen sisällä samankaltaisina. Siitä on helpompi lähteä kehittämään toimintaa, kun kaikilla on suunnilleen yhteinen näkemys kehitettäviin asioihin.

6 KEHITYSEHDOTUKSIA

Vaikka korjaamon toiminta olisi sujuvaa ja omistaja sekä muu henkilökunta olisi siihen tyytyväisiä, löytyy aina jotain, minkä toimintaa voisi kehittää. Jatkuva kehitys onkin lähes välttämätöntä jatkuvasti kehittyvällä korjaamoalalla. Tässä tapauksessa pyritään antamaan ehdotuksia, joilla nykyisestä toiminnasta saataisiin sujuvampaa ja taloudellisesti kannattavampaa.

6.1 Korjaamotoiminta

Korjaamotoiminnan parannusehdotuksissa keskitytään jokapäiväistä työskentelyä helpottaviin asioihin, koska siinä esiintyviin epäkohtiin kuluu asentajilta yllättävän paljon aikaa ja se on taas aikaa, jota ei asiakkaalta voida laskuttaa.

6.1.1 Korjaamon siisteys

Siisteyteen tulisi kiinnittää enemmän huomiota, koska epäsiisti työympäristö vaikuttaa viihtyvyyteen työpaikalla, joka taas vaikuttaa työn tehokkuuteen. Kyseilyn sekä kirjoittajan omien kokemusten kautta voidaan todeta, että siisteydessä on kehitettävää.

Korjaamolla on ilmeisesti periaate, jonka mukaan jokainen siivoaa omat jälkensä. Sinne jää helposti asioita ja alueita joista kukaan ei huolehdi, tai asia saattaa olla yhden ihmisen kontolla.

Turkulaisella puhtaus- ja hygienialalla toimivalla Kiilto Cleanillä on tuotannossaan käytössä niin sanottu 5S-siisteysohjelma, jonka periaatteen mukaan kaikki työpaikalla on siistiä, puhdasta ja järjestyksessä. Mielestäni tämä voisi toimia myös kyseessä olevassa korjaamossakin, koska se toisi järjestelmällisyyttä korjaamon toimintaan siisteyden suhteen. Tämä tietysti vaatii sitä, että jokainen korjaamolla on valmis noudattamaan sitä. ”Viiden ässän” sisältö on seuraavan-

lainen: seulo, selkeyttä, siisti, standardoi ja säilytä. ”Seuraavassa on tarkennettu mitä näillä ”viidellä ässällä” tarkoitetaan käytännössä.

Seulottaessa erotellaan ja poistetaan alueen turhat tavarat.

Selkeytysvaiheessa jäljelle jääneille tavaroille etsitään oikeat paikat ja ne merkitään.

Siistittäessä alueen pinnat puhdistetaan ja tarvittaessa paikkoja ehostetaan muun muassa maalaamalla.

Standardisoinnissa määritetään puhdistus- ja järjestyskäytännöt sekä laaditaan tarkistuslista varmistamaan, että käytäntöjä noudatetaan.

Säilyttäminen on viimeinen ässä: tehdään tarkastuskierroksia, puututaan epäkohtiin ja mietitään jatkuvasti parannuskohteita.” (KiiltoClean 2015.)

6.1.2 Työnjohto

Koska korjaamolla ei ole erillistä työnjohtoa, joka hoitaa työnvastaanottoon ja luovutukseen liittyvät työt, asentajien aikaa kuluu myös kaikkiin näihin. Korjaamolle voisi ajatella siis palkattavan korjaamon työnjohtajan, joka hoitaisi korjaamon työnjaon, ajanvaraukset, työn vastaanoton, varaosien tilaamiset, laskutuksen ja luovutuksen. Myös rengas- ja vannemyynnin voisi sisällyttää toimenkuvaan. Näin yrityksen johdolle jäisi enemmän aikaa keskittyä yrityksen pyörittämiseen liittyviin asioihin.

Tietysti ongelmaksi saattaa muodostua raha. Kun on kyse pienehköstä yrityksestä, jokaisen tulisi käytännössä tienata oma palkkansa, eli korjaamon myynnin tulisi vähintään kasvaa palkattavaan henkilöön uppoavan summan verran. Toinen ongelma saattaa olla jälleen toimitilojen, lähinnä myymälän, pieni koko, koska korjaamon työnvastaanotolle pitäisi olla oma pisteensä myymälässä, jossa työnjohto hoitaisi korjaamopuolen asioita ja rengasmyyntiä.

6.1.3 Ajanvaraus, työmääräys ja laskutus

Ajanvarauskirja on melko työläs ja vanhanaikainen. Sähköiseen ajanvaraukseen siirryttäessä saavutetaan monia hyötyjä verrattuna nykyiseen systeemiin. Esimerkiksi aikaa varatessa ei tarvitsisi siirtyä välillä tietokoneelle katsomaan määräaikaishuollon sisältöä, jolloin säästettäisiin työntekijän aikaa ja palvelu nopeutuisi. Samalla työmääräyksen ja laskutuksen voisi sähköistää, jolloin työtä vastaanotettaessa työmääräyksen voisi tulostaa suoraan, eikä tarvitsisi kopioida työkirjasta tehtäviä töitä ja asiakkaan tietoja. Laskun teon hoitaminen sähköisesti helpottaisi myös työtä, koska varaosien hinnat löytyvät suoraan varaosaohjelmasta.

FuturSoftilta on saatavilla ajanvaraus- ja korjaamokäyttöön laskutusohjelma, jotka ovat myös linkitetty AD Tieto ja AD Tuote -ohjelmiin, joista saa suoraan varaosien hinnat kustannusarvioon ja laskuun. Ajanvarausohjelman kautta on mahdollista myös tehdä työmääräys. Kaikki ohjelmat ovat linkitetty keskenään, joten esimerkiksi huoltoaika saadaan poimittua helposti työmääräykseen AD Tieto -ohjelman kautta. Haittapuolena on ohjelmien kallis hinta. Lisäksi kun kyseessä on melko uusi ohjelma, sen toiminta on vielä hivenen kankeaa.

FuturSoftilla on AD Finlandin kanssa sopimus korjaamoa koskevista tietokoneohjelmista, eli ketjuun kuuluvat korjaamot saavat ohjelmat sopimushintaan.

Jos kuitenkin halutaan pysyä nykyisessä systeemissä, työmääräystä voisi kuitenkin hieman kehittää. Lisäyksenä voisi olla esimerkiksi pyyhkimensulkia ja lasinpesunesteen lisäystä koskeva sarake, jolla uskoakseni saataisiin korjaamoon lisämyyntiä. Nykyinen ja uudistettu työmääräyspohja ovat liitteinä 2 ja 3.

6.1.4 Työntekijöiden motivointi

Motivointi saattaa olla tarpeellista tehokkuuden parantamiseksi. Siispä jonkinlainen suoritepalkkio voisi olla avuksi tässä asiassa.

Korjaamolla on asentajakohtainen seuranta, jolla seurataan kuukausittain, miten paljon laskutettua työtä on kullakin asentajalla, eli veloituskerrointa ei suoranaisesti seurata. Veloituskertoimen seuranta vaatisi kellokorttityyppisen ratkaisun, jolloin asentajan tekemä tarkka tuntimäärä olisi myös tiedossa, eikä sitä tarvitsisi erikseen laskea.

Suoritepalkkio voisi toimia siten, että kun asentajan laskutetut työt ylittävät tietyn summan, hänelle kertyisi suoritepalkkiota. Veloituskertoimen ollessa yksi, veloitettu työ kuukaudessa on n. 11 670 euroa, voisi suoritepalkkiota alkaa kertymään esimerkiksi kun kuukauden laskutus ylittää 5000 euroa, jolloin veloituskerroin on noin 0,4. Suoritepalkkiokertymä voisi olla noin 3 % laskutetusta tunnista, eli tuntihinnan ollessa 70 € palkkiota kertyy 2,10 € laskutetusta tunnista.

Koska kaikkia töitä, kuten pyöriensuuntaukset ja rengastyöt, ei laskuteta tuntitöinä, tulisi ne myös huomioida suoritepalkkiossa. Tämän voisi toteuttaa vaikka siten, että nelipyöräsuuntauksista tehtäisiin kassajärjestelmään tuoterivit, joista selviää suuntauksen tekijä, jolloin pystytään seuraamaan tehtyjen suuntausten veloitusta asentajakohtaisesti. Myös rengastöiden veloituksen seurannan voisi toteuttaa samankaltaisesti.

Pyöränsuuntausten ja rengastöiden veloitukset eivät ole aikasidonnaisia, mutta yleensä veloitus on rinnastettavissa tuntiveloitukseen, jolloin ne voisi yksinkertaisesti lisätä veloitettuun tuntityöhön suoritepalkkiokertymää varten.

6.1.5 Toimitilat

Yrityksen toiminnan laajentumisen seurauksena toimitilat näyttävät käyneen ahtaaksi yrityksen toiminnalle, minkä takia joissain asioissa joudutaan tyytymään kompromisseihin. Näitä ovat esimerkiksi suurempien korjausten tekemättä jättäminen.

Korjaamo tarvitsisi siis uudet toimitilat, jotta toiminnan laajentuminen olisi mahdollista ja toiminnasta tulisi automaattisesti sujuvampaa. Suuremmat toimitilat saattaisivat myös parantaa korjaamotyön katetta, koska nosturipaikkoja olisi enemmän ja näin korjaamo pystyisi suorittamaan suurempitöisiä korjauksia kuin tällä hetkellä.

6.2 Rengasmyynti

Rengasmyynnin ongelmat juontuvat pääasiassa toimitilojen pienestä koosta. Rengashotellin sijainti muutaman kilometrin päässä aiheuttaa hieman lisätyötä renkaiden siirtelyn muodossa.

6.2.1 Varastointiohjelman käyttö

Myös DäckDatan käytössä on pieniä ongelmia liittyen varastosaldon päivityksiin. Ongelma varastosaldoissa on se, että kun joku myy renkaita, eikä kirjaa niitä myydyiksi DäckDataan vaan ainoastaan katsoo hinnan sieltä ja kirjaa tuotteen vain kassaan. Koska kassaohjelmassa ei ole minkäänlaista varastosaldoa, jää DäckDatan varastosaldo näyttämään virheellistä tietoa. Tämä ongelma saattaa johtua osittain kiireestä, mutta hyvin organisoidulla toiminnalla voidaan mielestäni suurin kiire välttää.

Toinen ongelma esiintyy, kun yritykselle tulee rengastoimituksia. Ne jäävät väliä kirjaamatta varastosaldoon, tämäkin osittain kiireestä johtuen.

Näihin ongelmiin olisi löydettävissä hyvin yksinkertainen ratkaisu. Rengastoimistusten vastaanotto ja varastosaldon päivitys voisi olla yhden henkilön vastuulla, joka siis kirjaisi saapuneet renkaat varastoon mahdollisimman pian niiden saapumisesta.

Renkaita myytäessä, jokaisen renkaita myyvän henkilön tulisi tehdä varaus DäckDataan, jolloin mydyt renkaat poistuvat varastosaldosta ja samalla saatulostettua keräyslistan, jonka voi viedä rengaspinon väliin merkiksi myydyistä renkaista. Tässä säästetään aikaa, kun voidaan luottaa, että varastosaldo pitää paikkaansa, eikä näin ollen ole tarvetta lähteä tarkistamaan varastoa. Tietysti on tilanteita, jolloin asiakas jää miettimään ostaako renkaat vai ei, jolloin varaus ei voi tehdä. Silloin varaus pitää tehdä heti, kun asiakas tulee uudelleen ostopäätöksen tehneenä.

6.2.2 Rengashotelli

Koska rengashotelli sijaitsee muutaman kilometrin päässä korjaamolta, aiheuttaa renkaiden siirtely melkoista päänvaivaa sesonkiaikoina. Tähän kuluu melko paljon aikaa ja energiaa, kun säilössä on kuitenkin noin 150 auton renkaat.

Mielestäni olisi järkevää, jos rengashotellin asiakkaille varattaisiin renkaiden vaihtoaika ja renkaanvaihto tapahtuisi rengashotellilla. Halli, jossa renkaat ovat varastoituna, on lämmin tila ja siellä on liikuteltava rengasnosturi, joten vaihto onnistuisi siellä hyvin.

Renkaanvaihto säilytysasiakkaille vaatisi rengashotellille yhden asentajan, joka hoitaisi renkaiden vaihdon, pesun ja varastoinnin. Säilytysasiakkaille voisi tehdä ajanvarauksen, jotta yksi asentaja ei kuitenkaan olisi toimeettomana rengashotellilla eikä hänen tarvitsisi olla siellä välttämättä koko päivää.

Ajanvaraukset voisi jakaa puolen tunnin tai 45 minuutin välein, jotta yksi asentaja ehtii hyvin vaihtaa renkaat, eikä suurempaa kiirettä syntyisi. Ajan voisi vaihtoon varata normaalisti korjaamon toimipaikalta ja samalla sopia, jäävätkö renkaat edelleen säilytykseen.

Maksun renkaanvaihdosta voisi suorittaa etukäteen korjaamolle, jottei rengashotellille tarvita erikseen kassaa ja pankkikorttipäätettä. Myös laskutus olisi mahdollinen.

Tämä säästäisi korjaamolta aikaa ja vähentäisi ruuhkaa rengassesongin aikaan korjaamolla. Tosin pitäisi olla varmaa, että työntekijöitä on tarpeeksi korjaamolla, jos yksi asentaja siirrettäisiin rengashotellille.

7 YHTEENVETO

Työn tavoitteena oli antaa kehitysehdotuksia, koskien Huolto Rengas Laiho:n toimintaa. Korjaamotoiminta ja rengasmyynti ovat tällaisenaankin mielestäni toimivia ja asiakkaita riittää, mutta pieniä jokapäiväiseen työskentelyyn liittyviä asioihin olisi hyvä kiinnittää huomiota enemmän. Suurimmat syyt asiakasmäärään ovat varmaankin henkilökunnan palvelualtis toiminta sekä kilpailukykyiset hinnat. Mutta kuten sanottu, aina löytyy kehitettävää.

Kehityskohteita valittaessa, otettiin huomioon nykyisen henkilökunnan näkemyksiä korjaamon toiminnasta ja niitä verrattiin kirjoittajan kokemuksiin. Näin saatiin huomioitua asiat, jotka työntekijöiden mielestä kaipaavat parannusta.

Kehityskohteiksi valikoituivat mm. korjaamotilojen siisteyden parantaminen, huomion kiinnittäminen työntekijöiden motivointiin sekä työn vastaanotto prosessin ja työmääräyslomakkeen kehittäminen

Työ oli mielenkiintoinen ja sopivan haastava, johtuen varmaankin osittain siitä, että kirjoittaja itse on työskennellyt yrityksessä pitkään ja on myös oikeasti kiinnostunut yrityksen toiminnasta. Tavoite työssä saavutettiin hyvin ja aika näyttää, otetaanko esitettyjä kehitysehdotuksia käyttöön.

LÄHTEET

Huolto Rengas Laiho 2015. Tietoa yrityksestä. Viitattu 3.5.2015.

<http://www.huoltorengaslaiho.infosivut.fi/>

Kiilto Clean 2015. Siivouksen viisi ässää. Viitattu 16.5.2015.

<http://www.vastuullinenkiilto.com/henkilosto-ja-tyoolosuhteet/vastuullisia-tekoja/5s-ohjelma/>

Liite 1. Tyytyväisyyskysely henkilöstölle

16.4.2015

HENKILÖSTÖTYTYVÄISYYS KYSELY

	huono		kohtalainen		erinomainen
	1	2	3	4	5
Työympäristön siisteys					
Työilmapiiri					
Työkalujen/diagnostilaitteiden riittävyys					
Työmääräys					
Varaosien toiminta					
Huoltoon/korjaukseen varattu aika					
Pientarvikkeiden saatavuus					
Myyvälän toiminta					
Motivaatio työhön					
Käytössä olevat tietokoneohjelmat					
Rengastoimitusten sujuvuus					
Rengasmyynnin sujuvuus					
Työn vaativuus					

Esiintyykö työssäsi päivittäin samoja ongelmia? Mitä?

Kehitys/parannusehdotuksia?

Liite 2. Nykyinen huollon työmääräys

HUOLTOLOMAKE

	Tehtävät työt
Reknro:	
Auto:	
Omistaja:	
Puhnrro:	
Km:	

	€		€
Huoltotyö			
Öljy			
Suod			
Tiiviste			
Ilmansuodatin			
Raitisilmansuodatin			
Renkaat			
Pientarv./Apusine			
Sähköjärjestelmä			

Huoltomiehen kommentit:

HUOLTO RENGAS LAIHO
Autotehtaankatu 9, 23500 Uusikaupunki

Puh. 028424500

Liite 3. Uudistettu huollon työmääräys

HUOLTOLOMAKE

	Tehtävät työt
Rek. Nro:	
Merkki/malli:	
Asiakas:	
Puh. nro:	
Km:	

Lisätietoja		
Pyyhkijänsulat		
Lasinpesunesteen täyttö		

	€	€
Huoltotyö (70 €/ tunti)	tuntia	
Öljy		
Suod		
Tiiviste		
Ilmansuodatin		
Raitisilmansuodatin		
Renkaat		
Pientarv./Apuaine		
Sähköjärjestelmä		

Asentajan huomiot:

HUOLTO RENGAS LAIHO
Autotehtaankatu 9, 23500 Uusikaupunki

Puh. 028424500