

KORJAAMON KEHITYSSUUNNITELMA

Huoltopalvelu Viitanen Ky

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Tekniikan ala
Kone- ja tuotantotekniikan
koulutusohjelma
Tuotantopainotteinen mekatroniikka
Opinnäytetyö
Kevät 2017
Tatu Simola

Lahden ammattikorkeakoulu
Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma

SIMOLA, TATU:

Korjaamon kehityssuunnitelma
Huoltopalvelu Viitanen Ky

Tuotantopainotteisen mekatroniikan opinnäytetyö, 31 sivua, 15 liitesivua

Kevät 2017

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä tutkimus Huoltopalvelu Viitanen Ky:n toiminnan tilasta ja laadusta. Tarkoituksena oli myös tehdä suunnitelma toiminnan kehittämiseksi. Huoltopalvelu Viitanen Ky on yksityisomistuksessa oleva raskaankaluston korjaamo Lahdessa.

Työ aloitettiin laatimalla kaksi erilaista kyselylomaketta. Asiakkaille laadittiin verkkokyselylomake, jossa kysymykset oli pääsääntöisesti monivalintakysymyksiä. Asiakkailla oli myös mahdollisuus sanalliselle palautteelle. Henkilökunnalle laadittiin oma kyselylomake, joka sisälsi pääsääntöisesti sanallisia vastauksia.

Henkilökunnan kyselyn vastauksien perusteella suunniteltiin henkilökunnan koulutuksia, laitteiden ja työkalujen hankintoja sekä korjaamon layoutia. Asiakkaille tehdyn kyselyn perusteella haettiin enemmän ongelmakohtia jotka näkyvät asiakkaille selvemmin, kuten työn laatu ja aikataulut, kun taas henkilökunnan kyselyssä haettiin enemmän henkilökunnalle näkyviä ongelmia.

Asiakkaille tehdyn kyselyn perusteella työt vaativat parempaa suunnittelua, parempaa laadun valvontaa sekä tiedonkulkua asiakkaille on parannettava. Varaosavaraston sisältö vaatii parempaa suunnittelua, jotta varaston koko voidaan optimoida. Henkilökuntaa on koulutettava joillakin osa-alueilla. Kuitenkin eniten vaaditaan työntekijöiden kokemuksen lisäämistä erilaisissa tehtävissä. Myös korjaamon layout vaatii parannuksia

Henkilökunta ja yrityksen johto ovat suhtautuneet työn toteutukseen ja muutosehdotuksiin positiivisesti. Korjauksia toteutetaan pikkuhiljaa. Käytännön muutokset layouttiin ja laitteisiin on helppo toteuttaa, kun niille löytyy sopiva hetki. Toimintatapojen muutokset vievät todennäköisesti pidemmän aikaa, koska totutuista tavoista ei ole helppo päästä irti.

Avainsanat: asiakastyytyväisyyskysely, asiakastyytyväisyys, laatu, tehostaminen

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Mechanical and Production Engineering

SIMOLA, TATU: Development plan for a repair
workshop
Huoltopalvelu Viitanen Ky

Bachelor's Thesis in Production Oriented Mechatronics, 31 pages, 15
pages of appendices

Spring 2017

ABSTRACT

The aim of this thesis was to study the operation of Huoltopalvelu Viitanen Ky its present state and its quality. Another objective was to make a plan for developing the operations. Huoltopalvelu Viitanen Ky is a privately owned heavy equipment repair shop in Lahti.

The project was started by drawing up two different questionnaires. For customers there was an online questionnaire, which contained mostly multiple choice questions. Customers also had the opportunity to give verbal feedback. Also, there was a separate questionnaire for the staff, which invited mostly verbal responses.

The staff questionnaire dealt with staff training, procurement of equipment and tools, as well as the repair shop layout. The customer questionnaire focused more on problems that concern the customers more closely, such as the quality and schedule of work.

According to the customer survey, work requires better planning, better quality control, as well as better information flow to customers. The spare parts store requires better planning so that the stock can be optimized. The personnel must be trained in some areas. However, most workers required building up of experience through working in various positions. The repair shop layout requires improvements. The placement and maintenance of equipment must be designed in detail.

The staff and the company's management have taken the work and the proposed amendments positively. Fixes will be carried out little by little. Practical changes in the layout and equipment are easy to implement when a suitable time is found. Changes in practices are more likely to take a longer time, because letting go of old habits is not easy.

Key words: customer satisfaction survey, customer satisfaction, quality, greater efficiency

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	HUOLTOPALVELU VIITANEN KY	2
2.1	Historia	2
2.2	Nykypäivä	2
3	TYÖKALUT TOIMINNAN PARANTAMISEEN	3
3.1	Lean-filosofian historia ja kehitys	3
3.2	Lean-filosofia huoltotoiminnassa	4
3.3	Lean ongelmat korjaamotoiminnassa	4
3.4	Dokumentointi	5
3.5	5-S	6
4	KORJAAMON TOIMINNAN TILAN KARTOITUS	7
4.1	Kuinka toiminnan tila kartoitettiin	7
4.2	Kyselyn rakenne ja sisältö	7
4.3	Asiakastyytyväisyyskyselyn sisältö	10
4.4	Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus	11
4.5	Asiakastyytyväisyys kyselyn kohteiden valinta	12
4.6	Oman henkilökunnan mielipiteiden kartoitus	12
4.7	Kyselyjen onnistuminen	12
5	KORJAAMON KEHITYSKOHTTEET	14
5.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	14
5.1.1	Ajanvaraus ja aikataulut	15
5.1.2	Korjausten kulut ja laskutus	16
5.1.3	Varaosapalvelut	17
5.1.4	Uudet palvelut	18
5.2	Henkilökunnan kyselyn tulokset	18
6	KEHITYSSUUNNITELMAN TOTEUTUS	20
6.1	Työn vastaanotto ja asiakkaisiin yhteydenpito	20
6.2	Työntekijöiden ohjeistus	20
6.3	Työssä viihtyvyyden parannus	21
6.4	Korjaamon laitteet	21
6.5	Korjaamon layout	23
6.6	Korjaamon siisteys	25

6.7	Jätteiden käsittely	26
6.8	Laadunvalvonta	27
7	YHTEENVETO	29
	LÄHTEET	31
	LIITTEET	32

1 JOHDANTO

Työn toimeksiantajana toimii Huoltopalvelu Viitanen Ky. Huoltopalvelu Viitanen Ky on raskaankaluston korjaamo Lahdessa.

Korjaamoala on koko ajan kehittyvä ja monialaosaamista vaativa ala. Ajoneuvojen järjestelmistä tulee koko ajan monimutkaisempia ja ne muuttuvat jatkuvasti. Mekaanikoilta vaaditaan osaamista niin sähkötöistä, elektroniikasta, mekaniikasta, pneumatiikasta, hydraulikasta kuin myös metallialan töistä. Myös kilpailu on tälläkin alalla kovaa. Jos korjaamon toiminta ei miellytä, vaihtaa asiakas hyvin pian korjaamo. Asiakkaalle jää helposti huono mielikuva saamastaan palvelusta ja tämä mielikuva voi jäädä pitkäksi aikaa. Asiakkaan takaisin saaminen voi kestää pitkään, jos asiakas joutuu pettymään saamaansa palveluun.

Työssä etsitään keinoja, joilla kehittää korjaamon toimintatapoja, parantaa korjaamon layoutia ja varustelua sekä etsiä puutteita henkilökunnan koulutuksessa. Työnjohdonkin toiminnasta etsitään parannettavaa. Korjaamon siisteyttä sekä jätteiden käsittelyä pyritään myös parantamaan. Henkilökunnan viihtyvyyttä työssään pyritään myös parantamaan. Myös henkilökunnan työergonomian kehittämiseen etsitään ratkaisuja. Työn laadun parantaminen on suurin asiakkaille näkyvistä asioista, joihin etsitään parannusehdotuksia.

Tavoitteena on saada asiakkailta aitoa ja kehittämisessä auttavaa palautetta, jonka pohjalta voidaan rakentaa tehokkaampia ja laadukkaampia toimintatapoja sekä palveluita.

2 HUOLTOPALVELU VIITANEN KY

2.1 Historia

Huoltopalvelu Viitanen Ky on vuonna 1985 perustettu raskaankaluston korjaamo. Yrityksen on perustanut Veikko Viitanen, ja hän on yrityksen omistaja. Hän toimii myös yrityksen toimitusjohtajana. Yritys on toiminut Lahdessa Lotilan kaupunginosassa alusta alkaen. Yritys on myös toiminut samassa kiinteistössä, mutta toimitilat ovat vaihtuneet eri osaan kiinteistöä.

2.2 Nykypäivä

Nykypäivänä yritys työllistää kahdeksan työntekijää. Yrityksessä on neljä asentajaa, varaosamyymälä, työnjohtaja, konttoristi ja toimitusjohtaja. Liikevaihto on noin miljoona euroa. Korjaamotilan pinta-ala on noin 650 m², varaosamyymälän ja varaston pinta-ala noin 300 m². Toimisto ja sosiaalitilojen pinta-ala on noin 150 m².

Korjaamo toimii monimerkkikorjaamona, mutta Iveco merkkihuolto on isoin osa toimintaa. Huoltopalvelu Viitanen Ky on toiminut valtuutettuna Iveco-merkkikorjaamona vuodesta 1997. Asentajien koulutuksessa, korjaamon välineissä ja varaosavalikoimassa panostetaan eniten Iveco-tuotteisiin. Korjaamolla on yritetty mennä kokoajan eteenpäin niin koulutuksessa kuin välineistössä. Korjaamolta löytyykin välineet tehdä jarrusovitukset, kaikkien laitteistoiden ja merkkien vikadiagnoosit, nelipyöräsuuntaukset, ilmastointihuollot, piirturikalibroinnit yms. Korjaamo ja varaosamyymälä toiminnot ovat tällä hetkellä hyvin ajanmukaisesti varustettuja. (Viitanen 2017.)

3 TYÖKALUT TOIMINNAN PARANTAMISEEN

3.1 Lean-filosofian historia ja kehitys

Lean on johtamisfilosofia, jonka avulla pyritään minimoimaan kaikki hukka ja turha tekeminen. Yksi teollisen tuotannon merkittävästä muutoksista tapahtui 1908, kun Henry Ford alkoi massatuottaa T-mallin Ford-autoja. Kun autoja alettiin valmistaa, kesti yhden auton kokoaminen 728 minuuttia ja vuonna 1913 oli aikaa saatu vähennettyä 93 minuuttiin. Tässä oli ensimmäinen esimerkki Lean-ajattelusta. Fordin päätavoite oli rakentaa mahdollisimman halpoja autoja. Hän ei halunnut rakentaa suuria materiaalivarastoja vaan halusi, että kaikki tarvittavat osat saapuvat juuri silloin kun niitä tarvitaan ja oikea määrä. Ford ei kuitenkaan muuttanut täysin markkinoiden mukana, ja kun kansa halusi uudentlaisia autoja, lähti Ford liian myöhään vaihtamaan mallia. Fordin markkinaosuus T-mallin tuotannon lopettamisen jälkeen putosi kolmannekseen. Ford oli kuitenkin muuttanut teollisuutta valtavasti kaikkialla. (Smith & Hawkins 2004, 1 – 6.)

Vuonna 1936 Fordilla oli suurin markkinaosuus Japanin automyyynnistä. Samana vuonna aloitti Sakichi Toyoda autojen tuotannon Japanissa. Toyodan poika Kiichiro matkusti vuodeksi ottamaan mallia Fordin tehtaasta Detroitista. Kiichiro halusi kehittää Toyodan-teenaan logistiikkaa. Kiichiron suunnitelmista syntyi JOT (juuri-oikeaan-tarpeeseen) -toimintafilosofia. Tämä paransi materiaalivirtaa niin, että varastot olivat minimissään ja niihin sidottu pääoma minimissä.

Taiichi Ohno aloitti työskentelyn Toyodalla vuonna 1932. Ohno alkoi kehittää JIT ajattelua niin että hän otti siihen mukaan myös hukan minimoinnin. Ohno myös tiukensi ja tarkensi entisestään toimitusten aikatauluja. 1936 Toyota Group Works vaihtoi nimensä Toyota Automobile Groupiksi. Ohno johti silloin koneistusosastoa. Materiaaleista oli kokoajan pulaa ja tämä ajoi Ohnon kehittämään TPS:n (Toyota Production System). Ohno otti vaikutteita Henry Fordin kirjasta Today and Tomorrow. Hän otti myös paljon vaikutteita yhdysvaltalaisista supermarketista. Supermarketista hän sai vaikutteita imuohjauksesta.

Imuohjauksella tarkoitetaan sitä, että tuotteita tehdään asiakaskysynnän mukaan eikä niitä tuoteta varastoon. JOT filosofia on käytännössä lähes sama kuin imuohjaus. JOT filosofia käsittää kuitenkin paljon myös tehtaan sisäisiä toimintamalleja. Täten syntyi ensimmäinen Lean-johtamisfilosofia. (Smith & Hawkins 2004, 7 - 8.)

3.2 Lean-filosofia huoltotoiminnassa

Lean on alun perin kehitetty tuotantoteollisuuden tarpeeseen. Leanin ajatuksena on tehdä mahdollisimman paljon mahdollisimman vähällä. Tämä sama ajatusmalli toimii myös huollossa. Hyvin suunnitellun ja toteutetun huollon avulla voidaan minimoida konerikkoja ja seisonta aikoja. Mahdollisimman lyhyiden seisokkiaikojen avulla saadaan pidettyä tuotanto mahdollisimman paljon käynnissä. Ajoneuvoja koskee tämä sama periaate. Kun ajoneuvolle tehdään huollot ja korjaukset suunnitellusti eikä niille tule suunnittelemattomia pysähdyksiä huoltojen takia, niin ajoneuvot pysyvät mahdollisimman paljon tuottavassa työssä.

Leanin käyttöönotto on hidas prosessi. Monet yritykset lopettavat filosofian läpiviemisen ennen kuin sen tuomat hyödyt alkavat näkyä. Leanin avulla ei välttämättä saada alennettua huoltokustannuksia. On enemmänkin kyse siitä että saadaan tuotanto pidettyä käynnissä häiriöttömästi ja suunnitellusti. Lean muuttaa huoltokulttuuria. Koko organisaation tulee sitoutua prosessiin, jotta se saadaan vietyä tuloksellisesti läpi. (Smith & Hawkins 2004, 11 – 16.)

Lean sisältää monia työkaluja: 5-S, JIT, Jidoka, Kanban. Kun näitä työkaluja sovelletaan yhdessä yrityksen tarpeisiin, saadaan parhaita lopputuloksia.

3.3 Lean ongelmat korjaamotoiminnassa

Korjaamolla suurin hukka tulee turhassa tekemisessä. Korjaamolla ei materiaalihukka ole kovin suuri tekijä. Oikeiden varaosien pitäminen varastossa on suurin materiaali tekijä. Jotta ei yrityksen pääomaa tarvitse

sitoa suureen varaosavarastoon, on sen sisältö suunniteltava tarkoin ja sitä on ylläpidettävä jatkuvasti. Kun kaikkia tarvittavia osia ei ole kannattavaa pitää varastoituna, on oikeiden toimittajien käyttäminen todella tärkeää. Varaosatoimittajan nykyaikaiset tilausjärjestelmät sekä luotettavat toimitukset ovat elintärkeitä korjaamoille. Nykyaikaiset tietokoneistetut tilausjärjestelmät poistavat inhimillisiä virheitä.

Turhaa tekemistä voidaan poistaa monin tavoin. Töiden hyvä etukäteissuunnittelu auttaa viemään työt läpi ilman viivästyksiä. Kun työ saadaan tehtyä nopeasti ja sovituksessa aikataulussa, niin asiakas pääsee mahdollisimman nopeasti takaisin tuottavaan työhön. Kun asiakas on mahdollisimman paljon tuottavassa työssä, eivät korjaamokustannukset ole niin suuressa osassa toimintaa.

Osaava ja hyvin koulutettu henkilökunta auttaa poistamaan hukkaa. Työntekijä ei tee turhaa työtä kun heillä on vankka käsitys siitä mitä he ovat tekemässä. Jos työntekijä ei osaa tehdä työtään oikein, syntyy usein todella paljon turhaa työtä. Turhaa työtä ei voida asiakkailta laskuttaa vaikka aikataulussa pysyttäisiin ja ajoneuvo saataisiin kuntoon. Kun korjaamo ei voi laskuttaa kaikkia tehtyjä tunteja, syntyy korjaamollekin tappioita.

Lean ajattelussa huollot tulisi suunnitella hyvin etukäteen. Yleensä kaikilla ajoneuvoilla on aina jo valmistajan tekemä huoltosuunnitelma. Tämä huoltosuunnitelma antaa perusrungon ajoneuvojen huollolle. Ajoneuvot ovat kuitenkin erilaisissa työtehtävissä, eikä valmistajan huolto-ohjelma aina sovellu niihin kaikkiin. Tällöin on erittäin tärkeää että korjaamolla on osaamista ennakoita huolto-ohjelman ulkopuoliset ongelmat. Hyvällä ennakkoinnilla voidaan monesti myös säästää korjauskustannuksissa eikä pelkästään seisonta-aikojen vähentymisellä.

3.4 Dokumentointi

Huoltojen dokumentointi on osa laadukasta toimintaa. Joskus vaikka ajoneuvolle on tehty kaikki huollot mitä kuuluu syntyy silti odottamattomia

vikoja. Tällöin on tärkeää tietää mitä ajoneuvolle on tehty milloinkin, jotta huolto-ohjelmaa voidaan muokata niin, että ongelmat saadaan poistumaan. Ajoneuvoa myytäessä tai vaihdettaessa on hyvä olla huollot dokumentoituna, että voidaan osoittaa ajoneuvon olleen hyvällä kunnossa pidolla. Tämä lisää monesti jälleenmyyntiarvoa.

3.5 5-S

Yksi lean-työkalu on 5-S. Se on Japanista lähtöisin oleva työkalu työpaikkojen organisointiin ja standardisointiin. Sen sisältö on lyhyesti sortteeraus-systematisointi-siivous-standardisointi-seuranta. Sortteeraus sisältää välineiden ja tavaroiden lajittelun niin että on olemassa tarpeelliset tavarat helposti saatavilla ja turvat pois tieltä. Systematisointi tarkoittaa sitä että kaikki tavarat hyvin järjestetty ja niille on omat merkityt paikkansa. Siivous tarkoittaa konkreettisesti siivoamista. Työtilat laitteineen ja koneineen tulisi siivota säännöllisesti. Standardisointi edellyttää tekemään ohjeet joiden avulla kolme ensimmäistä S:ää pidetään yllä. Seuranta yhdistää kaikki S:ät ja pitää tasoa yllä sekä edellyttää valvomaan tilannetta. 5-S on työkalu joka toimii jokaisella työpaikalla. Korjaamalla tämä on tärkeä työkalu. Sen avulla voidaan vähentää työtaturmia ja niiden riskejä. Työaikaa voidaan säästää paljon. (Lean Lion 2016.)

Likaa tulee koko ajan vaihtuvista autoista, joten siivouksen pitää olla jatkuvaa. Työaikaa kuluu paljon jos työkaluja ja laitteita joutuu etsimään tai niiden sijoittelu on huonoa ja epäkäytännöllistä. Korjaamolle saattaa ruveta kertymään tavaroita ja osia joita "voi joskus vielä tarvita". Yleensä kuitenkin kaikki vanhat ja käytetyt osat pitäisi heti hävittää. Siisteyden ja järjestyksen ylläpito vaatii jatkuvaa valvontaa työnjohdolta. Työnjohdon täytyy myös muistaa antaa aikaa siisteyden ylläpitoon. (Lean Lion 2016.)

4 KORJAAMON TOIMINNAN TILAN KARTOITUS

4.1 Kuinka toiminnan tila kartoitettiin

Toiminnan tilan kartoittamiseksi laadittiin asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla oli tarkoitus saada asiakkaiden näkemys korjaamotoiminnan tilasta. Asiakkaiden näkemys toiminnastamme auttaa pääsemään pois ”vanhoista hyviksi havaituista tavoista”. Huoltopalvelu Viitanen Ky on toiminut alalla pitkään, ja siksi yritykseen on jäänyt huonojakin toimintatapoja, joihin ei itse enää kiinnitetä huomiota. Huonoja toimintatapoja voi jäädä yritykseen, kun sama henkilökunta toimii samassa työssä pitkään, eikä joissain asioissa yritetä kehittyä kokoajan. Kyselyn avulla oli toiveena saada myös selville niitä toimintatapoja jotka toimivat hyvin.

Yhden oikean toimintatavan löytäminen on kuitenkin mahdotonta. Asiakkaat toimivat erilaisissa kuljetusalan tehtävissä ja yrityksien koko vaihtelee. Erikokoisilla yrityksillä on erilaiset tarpeet töiden valmistumisaikataulujen suhteen. Usein isommilla kuljetusliikkeillä on vara-autoja, jolloin jokin autoista voi seistä korjaamalla pidempään. Yhden auton yritys ei voi seisottaa autoa yhtään tarpeellista pidempää. On tärkeää saada toimintatavat sellaisiksi että ne joustavat asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin.

4.2 Kyselyn rakenne ja sisältö

Tutkimuksen onnistumiseen vaikuttaa hyvin paljon se kuinka laajasti tutkimuksen tekijä osaa ottaa asiat huomioon eri näkökulmista. Myös kyselyyn vastaajien tunteminen auttaa siihen minkälaisia tuloksia tutkimuksesta saadaan. Tutuilta vastaajilta osataan kysyä tarkemmin eri asioista ja tällöin päästään syvemmälle ongelmiin. Jos on tiedossa että vastaajakunta on aktiivista, on myös tutkimuksen tekeminen helpompaa. Jos vastaajakunta ei ole kovin aktiivista vastaamaan, niin täytyy kyselystä saada tehtyä mahdollisimman houkutteleva. (KvantiMOTV 2010.)

Lomakkeen ulkoasulla on suuri merkitys vastaamishalukkuuteen. Ulkoasun pitää olla houkutteleva vastaajalle. Selkeä lomake antaa hyvän ensivaikutelman ja auttaa tekemään myönteisen vastaamispäätöksen. Selkeä lomake helpottaa myös kyselyn laatijaa tiedonkeruuvaiheessa. Selkeästä lomakkeesta vastauksien kerääminen on helpompaa.

Lomakkeen pituuden tulee myös olla kohtuullinen, jotta vastaajalle tulee myös siltä osin positiivinen mielikuva heti alussa. Lomakkeen pituus rajoittaa myös kyselyn laajuutta, mutta todennäköisesti auttaa saamaan enemmän vastauksia. Jos lomakkeesta tehdään erittäin kattava ja yksityiskohtainen, ei siihen saada välttämättä riittävästi vastauksia. Lomakkeen kirjasinkoko kannattaa pitää kohtuullisen pienenä, mutta selkeänä. Kysymykset täytyy erotella hyvin toisistaan, jotta vastaukset eivät sekoitu. Kysymysten selkeä erottelu helpottaa myös tietojen keräämistä. (Heikkilä 2014, 46 – 47.)

Myös kysymysten asettelu ja järjestys vaikuttavat hyvin paljon vastaushalukkuuteen. Jos alussa on heti hyvin vaikeita kysymyksiä, saattavat vastaajat jättää kokonaan vastaamatta. Lomakkeen alkuun ei myöskään kannata laittaa liian tarkkoja taustakysymyksiä, koska vastaaja saattaa kokea anonymiteettinsä uhatuksi. Jos taustatietoja tiedustellaan kyselyssä, on vastaajille hyvä kertoa mihin niitä tarvitaan. Kysymykset jotka voivat rikkoa tietosuojanäkökohtia, kannattaa jättää kokonaan pois. On tuki poikkeuksia joissa saatetaan kysyä asioita jotka saattavat vaarantaa anonymiteetin tai tietosuojan. Kyselyissä joissa joudutaan kysymään tällaisia kysymyksiä, on vastaajalle ilmoitettava niistä heti alussa. Tällaisissa tapauksissa on vastauksien käsittely hoidettava niin, ettei tietoja käsittele kuin niitä tarvitsevat henkilöt. On hyvä tehdä aina selväksi vastaajille mihin tietoja käytetään, kuka niitä käsittelee ja kenelle niitä annetaan. (Heikkilä 2014, 29.)

Kysymykset kannattaa myös olla loogisessa järjestyksessä. Kyselyyn on helpompi vastata kun aihe etenee jossain järjestyksessä, eikä aiheessa hypitä edestakaisin. Tässä työssä on kysymykset on aseteltu järjestykseen alkaen siitä kun asiakas ottaa yhteyttä korjaamoon ja päättyy siihen kun

asiakas saa laskun. Kysymykset kannattaa suunnitella siten, etteivät ne ole liian yksityiskohtaisia ja tarkkoja. Liian yksityiskohtaiset kysymykset muistinvaraisista asioista voi helposti antaa väärää tietoa. Vastaajalta ei myöskään voi vaatia että hän käyttäisi aikaansa tietojen tarkistamiseen ja etsimiseen jostain. Myöskään liian epätarkat kysymykset eivät ole hyviä, koska saadusta tiedosta tulee liian epätarkkaa. (KvantiMOTV 2010.)

Kysymysten rakenteen miettiminen on myös vaativa tehtävä. Kysymysten rakenteellakin pystytään vaikuttamaan vastaamishalukkuuteen. Voi olla että vastaaja aloittaa lomakkeen täyttämisen, mutta jos kysymykset ovat muodoltaan raskaita lukea voi vastaaja jättää vastaamisen kesken.

Kysymykset voi esittää saman aihepiirin sarjoina tai yksittäisinä kysymyksinä. Jos kysymykset ovat sellaisia että niistä voidaan helposti erotella samaan aihepiiriin kuuluvia kysymyksiä, on silloin hyvä tehdä kysymykset sarjoina. Useamman kysymyksen sarja on parempi vaihtoehto kuin yksi kysymys pitkällä vastaus vaihtoehdoilla. Yksittäiset kysymykset on hyvä vaihtoehto jos aihepiiriä ei saada jaettua ryhmiin. (Heikkilä 2014, 53 – 58.)

Vastausvaihtoehtojen valinta on erilaisissa kyselyissä haastavaa ja monimutkaista. Vastausvaihtoehtojen tulisi aina olla toisensa poissulkevia. Vastausvaihtoehtojen erottelussa tulisi käyttää kirjaimien sijasta aina numeroita. Numeroilla merkittyjen vastausvaihtoehtojen tietojen tallentaminen ja käsittely on helpompaa kuin kirjaimien. Numeroita pystytään helpommin käsittelemään taulukko ja tilastointi ohjelmissa. Numeroidut vastaukset antavat enemmän vaihtoehtoja tutkimustulosten kuvailuun ja esittämiseen. (Heikkilä 2014, 51 – 52.)

Jos tehdään tilastoa jossa vaaditaan tarkkaa mittaustarkkuutta, voidaan käyttää asteikkoa esimerkiksi yhdestä sataan. Tällöin vastaaja ei joudu valitsemaan vastausvaihtoehtoa joidenkin vaihtoehtojen väliltä. Kahden vaihtoehdon kysymykset ovat vastaajalle helppoja, mutta ne eivät anna kovinkaan paljon informaatiota. Vastausvaihtoehdot ”en osaa sanoa”, ”en tiedä” tai ”en halua sanoa” on sellaisia vastauksia joiden käyttöön ei mitään yleisohjetta ole olemassa. Näitä vaihtoehtoja ei kannata sijoittaa

skaalan alkuun eikä keskelle, vaan ne kannattaa sijoittaa kyselyn loppuun. Jos nämä vaihtoehdot jätetään kokonaan pois, voidaan tällä kohottaa kyselyn reliabiliteettia. Tällaisten vastausten pois jättäminen voi myös tuntua vastaajasta turhauttavalta jos oikeaa vaihtoehtoa ei vaihtoehdoista löydy. (Heikkilä 2014, 46 – 48.)

Kyselyn laatijan kannattaa aina käyttää jo ennestään toimivaksi todettuja vastausvaihtoehtoja. Yleensä vastaajankin on helpompi vastata jos vastausvaihtoehdot ovat ennestään tuttuja. On muutenkin järkevää käyttää jo hyväksi todettuja tutkimustapoja ja menetelmiä ennemmin kuin yrittää kehittää itse uusia.

4.3 Asiakastyytyväisyyskyselyn sisältö

Kysymysten laatimisen aloitin siinä järjestyksessä kun asiakas ottaa yhteyttä korjaamolle ja kuinka prosessi jatkuu työn laskutukseen saakka. Kysely on muotoa jossa asiakas vastaa kysymyksiin asteikolla yhdestä viiteen. Tällaista muotoa olevaan kyselyyn asiakkaan on helppo ja nopea vastata. Myös kyselyn tuloksien kokonaisarviointi on näin helppoa. Kyselylomakkeessa (liite 1) on myös jätetty tilaa kirjalliselle vapaalle palautteelle. Jos korjaamolla on jokin ongelma joka toistuu useammassakin lomakkeessa, on siihen hyvä puuttua.

Pelkästään se saako asiakas yhteyttä korjaamolle haluamanaan ajankohtana vaikuttaa paljon asiakkaan mielikuvaan korjaamosta. Jos asiakas ei saa yhteyttä haluamallaan hetkellä, voi hän ottaa yhteyttä toiseen korjaamoon. Toki tämä koskee usein vain uusia asiakkaita. Jo vakiintuneet asiakkaat harvoin heti kääntyvät toisen korjaamon puoleen.

Kuljetusalalla työt on yleensä tehtävä jonakin tiedettynä aikana ja tämä vaikuttaa myös korjaamoihin niin että ajoneuvon korjaukseen on jokin tietty aika päivästä. Ajoneuvo ei yleensä myöskään voi olla korjaamolla kovin pitkiä aikoja. Tämän takia on tärkeää että asiakkaan ajoneuvo saadaan korjaamolle kun hänelle sopii eikä hän joudu olemaan poissa töistä. Korjausaikataulun pitävyys on ylipäättään tärkeä seikka ja siksi siihen on

kiinnitetty huomiota kyselyä laatiessa. On myös tärkeää että asiakkaille jää selvä kuva siitä mitä ajoneuvolle on tehty ja mistä lasku koostuu. Asiakkaalle ei saa jäädä epäselväksi laskun sisältö, jotta hän ei luule saaneensa laskua tyhjästä.

Korjaustoiminnan laadusta kertoo hyvin paljon se onko asiakas joutunut käymään korjaamollamme saman ongelman takia useasti. Tästä syystä kyselyssä pyritään selvittämään onko asiakkaat joutuneet omasta mielestään käymään saman ongelman takia korjaamalla useasti.

Kyselyssä on myös tilaa antaa palautetta asioista joita kyselyssä ei erikseen kysytä. Lomakkeessa kysytään myös sitä haluaisiko asiakas että olisi muitakin palveluita nykyisten lisäksi. Jossain tapauksessa jonkin pienen palvelun lisääminen voi tuoda asiakkaita muistakin syistä.

4.4 Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus

Kysely toteutettiin sähköisenä versiona Google Form palvelun avulla. Asiakkaille lähetettiin sähköpostiviesti, jossa kerrottiin mistä kyselyssä on kysymys. Sähköpostiviestissä oli linkki, josta asiakas pääsi täyttämään kyselyn. Asiakas ei tarvinnut tällöin mitään lisäohjelmia vaan riitti, että hänellä oli jokin internet selainohjelma käytössään. Asiakas pääsi vastaamaan verkkokyselyyn täysin anonymisti. Lomakkeessa oli kuitenkin kohta johon asiakas voi jättää yhteystietonsa halutessaan.

Jotta otoksesta saataisiin riittävän iso ja vastauksia riittävästi, oli asiakkaille oltava jokin palkkio. Jokaiselle vastaajalle ei voitu jakaa riittävän suurta palkintoa, ratkaisuksi tuli arvonta. Arvonta suoritettiin niiden vastaajien kesken jotka olivat jättäneet yhteystietonsa lomakkeen lopussa olevaan yhteystiedoille varattuun tilaan. Palkintona oli neljä tuntia ilmaista korjausaikaa Huoltopalvelu Viitanen Ky:n korjaamolla. Palkinto ei sisällä mahdollisia varaosia eikä tarvikkeita. Palkinnon arvo on lähes 400 euroa ja on siten riittävä motivoimaan kyselyyn vastaamiseen. Kyselystä lähetettiin myös muistutusviesti viikko ennen kyselyajan loppumista, jotta saataisiin lisää vastauksia. Muistutusviesti lähetettiin vain niille asiakkaille, jotka eivät

olleet aikaisemmin jättäneet yhteystietojaan vastaukseen. Täten ei turhaa vaivattu asiakkaita, jotka olivat jo vastanneet.

4.5 Asiakastyytyväisyys kyselyn kohteiden valinta

Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin asiakkaille jotka ovat käyneet useita kertoja korjaamollamme. Kyselyssä oli kysymyksiä joihin eivät välttämättä osannut kaikki vastata. Asiakasyrityksen työntekijät eivät välttämättä osaa vastata laskutusta koskeviin kysymyksiin. Myöskin ajan varaamista tai työn sujuvuutta koskevat kysymykset ovat sellaisia, joihin ei välttämättä osaa kaikki vastata. Osa vastaajista ei itse varaa aikoja tai maksa laskuja, joten he eivät välttämättä tiedä niiden sujuvuudesta. Tästä syystä osa kysymyksistä oli pakollisia ja osa ei. Kyselyssä kysyttiin vastaajan toimenkuvaa yrityksessä. Tämän kysymyksen avulla voitiin paremmin määrittää kenen mielipiteistä ja kokemuksista oli kyse.

4.6 Oman henkilökunnan mielipiteiden kartoitus

Omalle henkilökunnalle laadin kyselylomakkeen (liite 2) jossa kysymyksiin oli vaihtoehdot kyllä tai ei. Jos kysymyksen tarkoittamassa asiassa on vastaajan mielestä korjattavaa, voi vastaaja kertoa sanallisesti oman näkemyksen ongelmasta. Yrityksen henkilöstön määrä vaikuttaa myös siihen että kysely olisi jäänyt niin suppeaksi että monivalintakysymyksistä ei olisi saanut riittävää kuvaa tilanteesta. Omalta henkilökunnalta oli myös tärkeämpi saada tarkempaa palautetta jokapäiväistä toimintaa koskevista käytännön ongelmista. Myös kirjallisen palautteen käsittely pienemmässä mittakaavassa oli helpompaa. Henkilökunnalle tehdyn kyselyn sisällön ei tarvinnut olla niin laaja, koska henkilökunnalta saadaan helpommin palautetta ja kehitysideoita joka päivä.

4.7 Kyselyjen onnistuminen

Henkilökunnan kyselyyn vastasivat kaikki työntekijät, joten vastausprosentti oli 100.

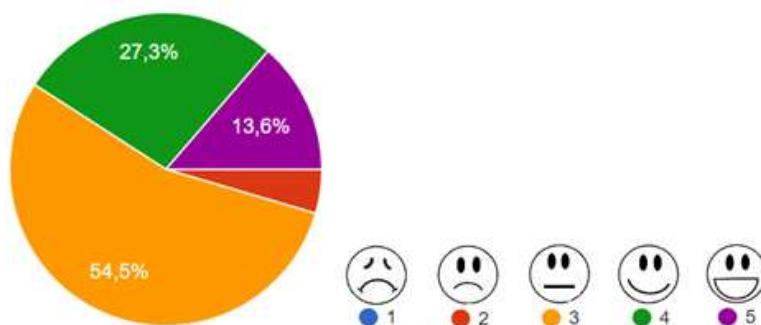
Asiakkaille lähetettiin 102 kyselylomaketta. Kysely lähetettiin kaksi kertaa. Ennen toista lähetystä oli vastausprosentti 15. Kun kysely lähetettiin toisen kerran oli postitus listalta poistettu ne asiakkaat, jotka olivat jättäneet yhteystietonsa vastauslomakkeeseen.

Kun kysely päättyi, oli vastausprosentti 22,5. Otoksesta tuli odotetun suuruinen. Yhteystietonsa jättäneiden asiakkaiden joukossa oli hyvin erikokoisten kuljetusliikkeiden edustajia, joten näkökulma on laaja. Molemmat kyselyt onnistuivat kokonaisuutena hyvin. Kyselyistä saatiin tietoa jota pystytään hyödyntämään korjaamon ja varaosatoiminnan kehittämisessä.

5 KORJAAMON KEHITYSKOHEET

5.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Asiakkaille tehdyssä kyselyssä ei tullut ilmi ongelmia, jotka ei olisi ollut aiemminkin jossain määrin tiedossa. Suurimpana yllätyksenä tuli se ettei yrityksen verkkosivuilta löydy riittävästi tietoa (kuvio 1). Jokapäiväisessä toiminnassa suurimmat ongelmat koskevat tiedonkulkua asiakkaille ja asiakkailta työnjohdolle. Asiakkaat eivät koe saavansa riittävästi tietoa. Pienempiä parannuskohteita kyselyssä tuli ilmi kuitenkin useampia.



KUVIO 1. Verkkosivujen toimivuus

Vastausvaihtoehto 3 oli saanut yli puolet vastauksista joten se kertoo siitä että verkkosivuissa olisi huomattavasti parannettavaa. Verkkosivujen suunnittelusta ja ylläpidosta vastaa alihankkija. Ulkoasun puutteista tuskin on tässä tapauksessa kyse. Sisällöstä vastaa pääsääntöisesti yritys itse, joten sivujen sisältöä tulee ehdottomasti kehittää.

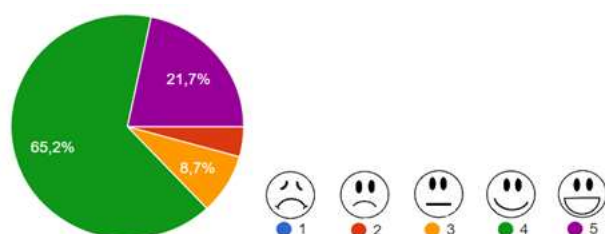
Vastaajat eivät olleet tarkentaneet tekstikenttään, mikä heidän mielestään verkkosivuissa on pielessä. Monesti kuitenkin ihmiset toivovat että he näkisivät hintatietoja jo etukäteen yritysten verkkosivuilta. Tässä tapauksessa hintatietojen näyttäminen verkkosivuilla ei ole mahdollista vaihtelevien alennusprosenttien takia. Toki yrityksellä on välillä kausitarjouksia, joista voisi paremmin tiedottaa verkkosivuilla. Tarkemmat kuvaukset eri palveluista voisi myös olla mahdollisia.

5.1.1 Ajanvaraus ja aikataulut

Ajanvaraus on asiakkailta sujunut hyvin. He ovat saaneet työnjohtoon helposti yhteyden ja varaaminen on ollut vaivatonta. Joillain asiakkailla on ollut joitain vaikeuksia päästä korjaamolle haluamanaan ajankohtana. Jos asiakkaat pääsisivät korjaamolle aina kun he haluaisivat, se kertoisi siitä että yrityksellä on liikaa työvoimaa työmäärään nähden. Jos korjaamolla on kokoajan joku, jolle ei ole töitä ja hänelle kuitenkin maksetaan palkkaa, ei toiminta ole mahdollisimman kannattavaa.

Työn aikataulussa pysymisessä on ollut myös lieviä ongelmia. Ongelmista on tiedotettu asiakkaille jos odotettu aikataulu on ylittynyt. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tiedotus on jäänyt palautteen mukaan tekemättä. Aikatauluissa pysymiseen ei täysin varmaa ratkaisua ole, mutta parantaa voidaan. Työt täytyy suunnitella paremmin, ja töihin tulee varata jo ennalta enemmän aikaa. Palautetta tuli myös asiakkailta, että korjaamo itse on määrittänyt turhan tiukat aikataulut. Jos aikaa on varattu enemmän kuin työhön oletetaan menevän, voi työ myös hieman viivästyä ilman että kokonaisaika ylittyy luvatusa.

Työn laadun ja asiakastyytyväisyyden kannalta hyvin suuri asia on se onko ajoneuvo saatu yhdellä käynnillä kuntoon. Asiakaspalautteista näkyi, että monet asiakkaat ovat joutuneet käymään uudestaan saman vian takia (kuvio 2). Työn tarkastaminen sen valmistuttua sekä kunnolliset testaukset ja koeajot auttavat ehkäisemään uusintakäyntejä. Näihin tulee varata enemmän aikaa työtä aikataulutettaessa.



KUVIO 2. uusintakäyntien määrä.

5.1.2 Korjausten kulut ja laskutus

Kyselyn tuloksissa näkyi selvästi se että korjausten kustannukset olivat ylittäneet asiakkaiden odotukset useasti. Tämä ei ole ongelma huoltojen tai yleisimpien komponenttien vaihtojen yhteydessä. Yleensä kulut yllättävät asiakkaan katsastuskunnostusten yhteydessä, kun oletetaan ajoneuvon olevan kunnossa ja siitä kuitenkin löytyy vikoja jotka eivät ilmene normaalissa käytössä. Monesti nykyisissä ajoneuvojen sähköjärjestelmissä on vikoja joiden etsimiseen joudutaan käyttämään paljon aikaa ja tällaistenkin tapausten yhteydessä on kulujen määrittely etukäteen erittäin vaikeaa.

Tapauksissa joissa kuluja on vaikea ennakoida, tulee asiakkaalle tehdä jatkossa entistä selvemmäksi se että kulut voivat nousta hyvinkin korkeiksi. Tällöin asiakas varautuu korkeisiin kustannuksiin ja ne eivät tule hänelle yllätyksenä. Jos kulut jäävätkin pienemmiksi, jää asiakkaalle paljon positiivisempi mielikuva käynnistään.

Vapaan palautteen kohtaan tuli palautetta hinnoittelusta. Asiakkaiden mielestä hinnoittelut ovat turhan korkeita. Yleisesti tämä on tilanne kaikilla korjaamoilla. Yrityksen ei kannata ruveta kilpailemaan hinnoilla, vaan tulee antaa enemmän vastinetta asiakkaan rahoille. Mitä tehokkaampaa ja laadukkaampaa toimintamme on, sitä edullisemmaksi korjausten kokonaiskustannukset asiakkaalle tulee. Ajoneuvon koko elinkaarikustannuksiin pystytään vaikuttamaan tekemällä ennaltaehkäiseviä korjauksia laadukkaasti ja ammattitaidolla. Asiakkaille on joskus vaikea esittää ennaltaehkäisevien korjausten ja huoltojen tärkeyttä. Jos kuitenkin onnistutaan vakuuttamaan asiakas teettämään huollot oikein ja oikeanaikaisesti, säästää asiakas pitkällä tähtäimellä selvästi enemmän rahaa, verrattuna korjauksiin jotka tehdään kun ajoneuvo on jo rikki.

Asiakkaat toivoisivat että heille selvennettäisiin paremmin mitä heidän ajoneuvoilleen on korjaamalla tehty. Korjaamon ohjelmistossa, jolla tehdään työmääräimet, kirjataan tunnit ja tehdään laskut, on hyvät

toiminnot työselostuksia varten. Työselostuksien saaminen asiakkaille aina laskun mukana ei nykypäivänä aina onnistu. Yhä useammat yritykset haluavat laskut e-laskuina tai muuten sähköisesti. E-laskuihin ei pysty lisäämään työselostuksia. Tästä syystä otetaan käytännöksi se että ajoneuvoihin annetaan mukaan paperinen työmääräys, josta selviää laajemmin tehdyt työt. Nämä työmääräykset tulostetaan sellaisessa muodossa, jossa näkyy käytetyt varaosat sekä tehdyt työt, mutta ei niiden hintoja.

5.1.3 Varaosapalvelut

Varaosapalveluistakin tuli palautetta. Omaa varaosavarastoa tulisi jatkossakin kehittää. Osalle vastaajista ei ollut pystytty tarjoamaan heidän tarvitsemia varaosia.

Oman varaosavaraston kasvattaminen paljon ei ole kannattavaa joten varaosien menekin seuranta ja asiakkailla olevan autokannan seuranta on todella tärkeää. Jos korjaamolla on vahva seuranta siitä, mitä ajoneuvoja asiakkaillamme on, pystymme myös helpommin pitämään niihin tarvittavia osia varastossa. Tietokoneohjelmat tekevät nykypäivänä osien myynnin seurannasta helppoa. Jos järjestelmään on ilmoitettu optimivarastomäärät sekä tilausmäärät jollekin osalle, niin järjestelmä tilaa uuden osan automaattisesti kun osa on myyty varastosta. Jonkun on kuitenkin käytävä läpi tilauslistoja, jotta jo vanhentuneiden ajoneuvomallien osia ei enää tilattaisi varastoon. Varaosahenkilökunnan on pidettävä yllä ajanmukaista varaosavarastoa jatkuvalla seurannalla.

Yrityksen tulisi myös jatkossa käyttää enemmän muiden paikallisten toimijoiden varastoja apuna, jotta pystytään vastamaan kysyntään nopeammin.

Oman verkkokaupan avaamista on myös suunniteltu, jotta varaosamyyntiä saataisiin kasvatettua. Kasvua olisi haettu muualta Suomesta tulevilla tilauksilla. Verkkokaupan perustaminen vaatisi lisää resursseja. Asiakaskunta olisi pääsääntöisesti kuljetusliikkeitä sekä yksityisiä

autoilijoita. Muut varaosaliikkeet tilaavat osansa isommilta tukkureilta ja maahantuojilta. Kuljetusliikkeet ja yksityiset asiakkaat haluaisivat osat yleensä heti. Ajoneuvo on poissa tuottavasta työstä ja se halutaan heti kuntoon. Kun asiakas haluaa osan heti, hän yleensä noutaa sen lähimmästä myymälästä. Tästä syystä ei oman verkkokaupan avaaminen tässä markkinatilanteessa ole kannattavaa.

5.1.4 Uudet palvelut

Asiakastytyväisyyskyselyssä ei tullut kuin yksi lisäpalvelutoive. Toiveena oli että korjaamolla olisi myös raskaankaluston pesumahdollisuus. Tällä hetkellä ei ole järkevää aloittaa pesutoimintaa.

Käytössä olevista korjaamotiloista ei kannata lohkaista tilaa pesutoiminnalle, koska sen tuotot eivät ole niin suuret kuin samassa tilassa tehtävien korjaustöiden. Samassa tilassa voitaisiin harjoittaa pesu- sekä korjaustoimintaa. Ongelmana on kuitenkin että jos jokin korjattava ajoneuvo jää pesutilaan seisomaan, ei pesuja voida suorittaa ollenkaan.

Pesutoimintaa voisi ruveta harjoittamaan jos kiinteistön vuokratiloille ei löytyisi vuokralaisia. Vuokraustoiminta on kannattavampaa kuin pesutoiminta, joten tilojen vuokraustoimintaa ei kannata lopettaa.

5.2 Henkilökunnan kyselyn tulokset

Henkilökunnan kyselyssä tuli ilmi muutamia seikkoja joihin tulisi puuttua. Työnjohdon ongelmat koskivat työn ohjeistusta ja niiden aikataulutusta. Aikataulujen epäselvyyden ja töiden tiukkojen toteutusaikojen aiheuttama kiire ja kiireen tunne ovat myös asioita, jotka ilmenivät työntekijöiden palautteessa. Työntekijöiden motivaatioon ja työssäjaksamiseen tulisi myös kiinnittää huomiota. Tiukat aikataulut ja kiire vaikuttavat myös työssä jaksamiseen ja motivaatioon. Työntekijöillä oli myös joitain toivomuksia koulutuksensa suhteen. Korjaamon siisteys ei ole työntekijöiden mielestä toivotulla tasolla, joten siihen täytyy etsiä ratkaisuja.

Työkaluissa ja välineissä ei ole ilmennyt suuria puutteita tai ongelmia. Suurin ongelma on ehkä hävinneiden ja rikkoutuneiden työkalujen uusiminen. Työkalujen uusiminen pitäisi sujua nopeammin. Lisäksi joidenkin raskaiden osien siirtelyyn pitäisi löytää parempia ratkaisuja. Työkalujen huolto on myös ollut liian heikolla tasolla ja tämä on aiheuttanut työkaluissa toimintahäiriöitä ja rikkoutumisia.

Henkilökohtaisissa suojavaarusteissa ei ilmennyt kovin paljon ongelmia. Kuulon- ja näönsuojaukseen on saatavilla riittävästi vaihtoehtoja. Käsineitä on saatavilla riittävästi eri käyttötarkoituksiin. Työnjohdon ja varaosamyynnin työvaatetus tulisi osittain yhdenmukaistaa. Asentajilla on haalareita tarpeettoman suuri määrä. Vaikka haalareita on suuri määrä, on niistä monet huonokuntoisia tai väärän kokoisia.

6 KEHITYSSUUNNITELMAN TOTEUTUS

6.1 Työn vastaanotto ja asiakkaisiin yhteydenpito

Työn vastaanotossa oli monesti jäänyt selvittämättä asiakkaan toivoma aikataulu tai osa töistä jota asiakas oli tilannut oli jäänyt kirjaamatta ylös. On tärkeää saada asiakkaalta selville kaikki ajoneuvon oireet, joita asiakas vikatapauksen yhteydessä on havainnut. Työn vastaanottoon tehdään toimintaohje, joka auttaa muistamaan kaikki asiat, jotka asiakkaan kanssa tulee selvittää.

6.2 Työntekijöiden ohjeistus

Työnjohdon kannalta tärkein toive koski tarkempaa ohjeistusta töihin sekä työn aikataulutuksen tarkempaa selvittämistä asentajalle. Työn tarkempaan ohjeistukseen on helppo ryhtyä. Tarkempaa ohjeistusta häiritsee yleensä kuitenkin vaihteleva työnjohdon työmäärä. Puhelimeen puhuminen vie todella paljon työnjohdon työaikaa. Puhelimeen tarvitsee vastata yleensä heti tai ainakin soittaa takaisin mitä pikimmiten. Puhelimeen puhuminen katkaisee ajatukset tehokkaasti ja on vaikea keskittyä asentajan oikeaan ohjeistamiseen. Työn ohjeistukseen puututaan kuitenkin niin, että asentajan ei tarvitsisi kysyä useasti ohjeita ja kuluttaa tähän aikaa. Tarkemmat ohjeet yritetään saada jo työmääräimien yhteyteen, jos se on mahdollista.

Työn aikataulutus ja kiire on asioita jotka vaivaavat lähes joka alaa. Korjaamoalalla on helppo aikatauluttaa normaalit huoltotoimenpiteet mutta jos ajoneuvossa on jokin epämääräinen vika, on todella haasteellista määrittää aikaa milloin voi varata seuraavan työn. Se että työnjohto käy kyselemässä asentajilta työn tilaa, aiheuttaa asentajille kiireen tuntua. Tästä syystä pyrimme ottamaan käyttöön käytännön, jossa asentaja tulee itse ilmoittamaan työnsä aikataulun sitä mukaan kun se on tiedossa.

6.3 Työssä viihtyvyyden parannus

Motivaation parantaminen on työnjohdolle sekä muille työntekijöille kuuluva yhteinen ongelma. Työnjohdolle yksi suuri motivaatiotyökalu on palaute jota työntekijöille annetaan. On palaute negatiivista tai positiivista, on se annettava rakentavasti ja oikeista syistä. Yleensä positiivinen palaute jää vähemmälle kuin negatiivinen palaute. Positiivisen palautteen antaminen oikeassa määrin on työnjohdon pyrittävä pitämään mielessä.

Työntekijöiden keskinäinen ilmapiiri vaikuttaa voimakkaasti motivaatioon ja työssä jaksamiseen. Työnjohto pystyy vaikuttamaan työntekijöiden väliseen ilmapiiriin pitämällä huolen siitä että jokainen työntekijä saa tasaisen työkuorman. Töiden tasainen jakaminen työntekijöiden kesken on joskus kuitenkin vaikeaa, koska työntekijöillä on erilaiset osaamisalueet ja siitä syystä jotkin työt tahtovat kasaantua määrätuille henkilöille. Niin sanottuja huonoja töitä on kuitenkin pyrittävä jakamaan kaikille. Töiden tasaisempaan jakautumiseen pyritään jatkossa vaikuttamaan kaikkien monipuolisemmalla kouluttamisella.

6.4 Korjaamon laitteet

Korjaamon laite- tai työkalupuutteita ei henkilökunnan kyselyissä tullut paljon esille. Työn raskauden ja työturvallisuuden kannalta tärkein parannus olisi nostin, jolla pystytään nostamaan helposti pyörännapoja ja jarruosia paikalleen.

Palautteen perusteella nostimeksi hankittiin Bahco BH1M1000 tunkki (kuva 1) jossa on leveä ja muunneltava nostotaso. Tunkissa on myös nopea nosto jolloin se on myös tehokas ajankäytöllisesti.



KUVA 1. Napojen ja jarruosien nostotunkki

Henkilökunnalla oli myös toive metallisorvista, jolla pystyttäisiin itse nopealla aikataululla valmistamaan erilaisia työkalujen osia sekä joitain varaosia. Yleisimmin sorvattavien kappaleiden kokoa kartoitetaan jonkin aikaa ja koon perusteella voidaan määrittää tarvittava sorvin koko. Kun sorvin koko on saatu määritettyä, voidaan sille suunnitella sopiva sijoitus paikka.

Korjaamon yhteisien käsityökalujen sijoittelua tulee parantaa niiden käyttötarpeen perusteella. Työkalujen paikat tullaan merkitsemään, jotta myös uusi henkilökunta löytäisi ne helpommin ja tietäisi mihin palauttaa ne.

Paineilmatyökalujen huolto on ollut epämääräistä ja satunnaista. Huollon puute aiheuttaa toimintahäiriöitä ja työkalujen ennenaikaista kulumista. Joitain laitteita on jouduttu uusimaan ja korjaamaan turhan usein. Pulttikoneiden toimintahäiriöt voivat jopa aiheuttaa turvallisuusriskin, jos muttereita ja pultteja ei kiristetä riittävästi. Paineilmatyökalujen huollosta laaditaan ohje josta selviää huollettavat työkalut, milloin ne on huollettu ja milloin ne tulee huoltaa seuraavan kerran. Myös työkalun vaatimat huoltotoimenpiteet selviävät ohjeesta.

Koko ilmajärjestelmän automaattisesti voitelevaa laitetta harkittiin hankittavaksi. Laitetta ei hankittu, koska ilmajärjestelmästä täytetään jatkuvasti ajoneuvojen järjestelmiä kun ne ovat korjaamolla. Ajoneuvojen järjestelmiä ei ole suunniteltu öljyttäviksi, joten öljyn joutumista niihin tulee välttää.

Korjaamolla olevassa metallityöpisteessä ei ole ollut sitä ympäröiviä seiniä tai sermejä. Kun metallityöpisteellä on tehty töitä on asentajan kokoajan pitänyt varoa, etteivät kipinät osu hallissa oleviin ajoneuvoihin.

Metallityöpisteelle hankitaan hitsausverho, joka tulee katossa kulkevaan kiskoon tai vaijeriin. Verho vedetään työpisteen eteen kun siinä työskennellään. Verho suojaa myös hitsauksesta syntyvältä uv-säteilyltä.

Asentajien rikkoutuneiden tai hävinneiden työkalujen tilaaminen on jäänyt usein varaosahenkilökunnan muistin varaan, kun niitä ei ole heti kirjattu ylös. Tällaisissa tapauksissa on monesti asentaja joutunut odottamaan uutta työkalua turhan pitkän ajan. Jos asentaja joutuu käymään lainaamassa työkalua joltain toiselta asentajalta kuluu siihen aikaa. Korjaamolla otetaan käyttöön käytäntö, jossa asentaja tilaa työkalun aina kirjallisesti. Työkalut tilataan viikoittain muiden tavaroiden ohessa sen mukaan mitä listaan on kertynyt. Tällä tavoin eivät tilaukset jää ihmisten muistin varaan.

Korjaamolla tulee koko ajan uusia tarpeita sekä kehitysehdotuksia työkalujen ja laitteiden suhteen. Työnjohto pyrkii reagoimaan tulevaisuudessa nopeammin uusiin ideoihin, joita asentajilta tulee. Asentajat on kuitenkin se osa henkilökuntaa, joka parhaiten tietää, mitä he tarvitsevat tehdäksensä työnsä tehokkaasti ja laadukkaasti.

6.5 Korjaamon layout

Layoutin suunnittelu aloitetaan kartoittamalla korjaamolla olevat laitteet ja välineet. Korjaamolla on suuri määrä erilaisia laitteita (kuva 2). Tilaa vie paljon myös siirrettävät öljytynnyrikärryt joissa on pumpput. Laitteiden ja työkalujen sijoittelun suunnittelu toteutetaan korjaamolla paikanpäällä.

Suunnitteluun osallistuu myös asentajat, jotta he pääsevät ilmaisemaan oman mielipiteensä. Sijoittelun suunnittelu aloitetaan laitteiden käyttötiheyden kartoituksella. Käyttötiheys vaikuttaa paljon siihen mihin laite tulisi sijoittaa. Mitä useammin jotain laitetta käytetään sitä helpommin se tulisi olla saatavilla. Jotkin työt pyritään yleensä suorittamaan jossain tietyssä kohdassa ja tämä vaikuttaa myös laitteiden sijoitteluun.



KUVA 2. Tavaroiden sijoittelu korjaamolla ennen.

Samoja laitteita joudutaan käyttämään yleensä useammalla työpisteellä ja tällöin ei kaikilla välineillä ole yhtä tiettyä käyttöpaikkaa. Tällöin laitteita joudutaan siirtämään paljon. Ajoneuvoväylien välit ovat yleensä täynnä erilaisia laitteita ja työvälineitä. Ahtaus on tehnyt välineiden siirtelyn hitaaksi ja vaivalloiseksi. Tulevaisuudessa vaikka jokin laite olisi vähän kauempana kuin ennen mutta sen siirtäminen työpisteelle on vaivatonta, menee siihen yleensä vähemmän aikaa. Työpisteen avaruus helpottaa myös työskentelyä, eikä pelkästään välineiden siirtelyä.

Perävaunut normaalisti peruutetaan sisään halliin. Pitkien perävaunujen peruuttaminen on haasteellista. Peruuttamisessa joutuu yleensä aina olemaan apuna toinen asentaja tai työnjohtaja. Tähän saattaa varsinkin talvella kulua helposti kymmenestä minuutista puoleen tuntiin ja pahimmassa tapauksessa kuluu siis tunti työaikaa ajoneuvon sisään

siirtämiseen. Tätä toimenpidettä helpottamaan maalataan korjaamon lattiaan väylät, joihin on helpompi peruuttaa kun näkee tarkan paikan hallissa. Tällöin ei peruuttamisessa välttämättä tarvita näyttäjää.

6.6 Korjaamon siisteys

Henkilökunnan kyselyissä tuli selvästi ilmi, että korjaamon siisteyttä on parannettava. Siisteysongelma on ollut tiedossa myös työnjohdolla (kuva 3). Ongelmaan pyritään tarttumaan lisäämällä jokaiseen työmääräykseen erillinen työrivi siivoukselle ja sen toteutumista ryhdytään valvomaan. Aikaisemmin ei erillistä työriviä siivoukselle ole ollut ja täten on työ monesti ollut ”valmis”, kun ajoneuvo on ollut kunnossa. Tällöin on otettu uusi työ ja siivous on jäänyt tekemättä.



KUVA 3. Sotkuinen työpiste

Työpisteiden siisteys on myös työturvallisuus ongelma. Paljon tavaraa pöydillä ja lattioilla aiheuttaa ilmiselvän työturvallisuusriskin.

Työturvallisuudesta huolehtiminen on kaikkien vastuulla mutta työnjohdon on pidettävä huolta että oikeita toimintatapoja noudatetaan.

Työpisteille jää monesti vanhoja rikkiäisiä osia. Vanhojen rikkiäisten osien hävitykseen tulee olla selkeät toimintaohjeet. Kaikki vanhat ja

vialliset osat tulee heti työn päätyttyä siirtää oikeaan jäteastiaan. Takuun piiriin kuuluvat osat tulee merkitä oikein ja siirtää varaosatiloihin takuuosille kuuluvaan hyllyyn. Työmääräyksien yhteyteen merkitään tarvitseeko vanha osa säilyttää takuukäsittelyä varten.

6.7 Jätteiden käsittely

Jätteiden oikea lajittelu on keino, jolla saadaan säästettyä kustannuksia sekä ympäristöä. Yrityksessä ei ole ollut riittävää lajittelua ja sekajätteeseen on päätynyt liikaa jätettä. Sekajätteeseen on päätynyt paljon energiajätteeseen kuuluvaa jätettä.

Hallissa on vain yksi isompi energiajäte astia. Tästä aiheutuu sitä, ettei energiajätettä jakseta lähteä viemään hallin toiseen päähän vaan se heitetään sekajätteeseen. Jätteiden lajitteluun merkittävin muutos tulee energiajättepisteiden lisääminen korjaamo tilassa. Samaan jättepisteeseen lisätään seka- ja energiajäte astiat. Halliin tulee myös yksi elektroniikkajäteastia. Myös metallijäteastioiden määrää lisätään hallissa.

Nestemäisen jätteen käsittelyyn on ennen käytetty hyvin sekalaisia astioita. Erityyppiset ja kokoiset astiat vievät paljon enemmän tilaa kuin astiat, jotka voidaan kaikki pinota päällekkäin (kuva 4). Astioiden puhdistus on hoidettu yleensä niin päin, että astioita ei ole pesty käytön jälkeen vaan ne on pesty seuraavan käyttökerran yhteydessä. Nesteiden käsittelyyn hankitaan muutamia erikokoisia astioita jotka pystytään säilyttämään pinottuna, jotta ne veisivät vähemmän tilaa. Myös astioiden käytön jälkeiseen puhdistukseen puututaan siten että niiden puhdistus kuuluu aina muuhun siivoukseen työn jälkeen.



KUVA 4. Jäteöljy piste

6.8 Laadunvalvonta

Työnlaadun tarkkailu on erittäin tärkeää. Jos ajoneuvo saadaan kerralla kuntoon, eikä jälkeenpäin ilmene samassa asiassa ongelmia on aina helpompi perustella korkeampaa hintaa. Huonosti tehdystä työstä johtuvat takuu tapaukset tulisi minimoida. Vaikka korjaus tehtäisiin takuuseen asiakkaalle, joutuu asiakas yleensä kuitenkin olemaan pois töistä ja tämä aiheuttaa asiakkaalle kustannuksia. Takuu työt maksavat myös korjaamolle huomattavasti, jo pelkastaan menetettyinä työtunteina.

Työnjohtaja käy asentajan kanssa tehdyt työt läpi ja varmistaa että kaikki tilatut työt on tehty ennen ajoneuvon luovuttamista asiakkaalle.

Työnjohdon on myös hyvä käydä asiakkaan kanssa läpi tehdyt työt, jotta jää käsitys siitä mistä lasku koostuu. Asiakas voi tällöin myös heti huomauttaa jos epäkohtia ilmenee tehdyssä työssä. On paljon helpompi käydä reklamaatiot heti läpi, eikä mahdollisesti viikkojen päästä ajoneuvon luovutuksesta.

Työn läpikäyminen asentajan kanssa helpottaa myös laskutusta. Asentajat merkitsevät aina kaikki työtunnit jotka he ovat käyttäneet tekemäänsä työhön. Joskus käy kuitenkin niin että asentajan virheestä tai muusta

syystä työhön kuluu enemmän aikaa kun siihen normaalisti kuluisi. Tällaisissa tapauksissa ei asiakkaalta voida veloittaa kuin aika joka työhön normaalisti kuluisi. Kun työ käydään asentajan kanssa läpi, tulee tällaiset asiat ilmi.

7 YHTEENVETO

Olen työskennellyt Huoltopalvelu Viitanen Ky:n palveluksessa yhtäjaksoisesti vuoden 2007 tammikuusta alkaen. Olen nyt viimeisen vuoden aikana siirtynyt vaiheittain työnjohtajaksi. Aloittaessani työnjohtotehtävissä täysipäiväisesti aloin miettiä mitä asioita voisimme tehdä paremmin. Asiakkaiden kanssa keskustellessa työssäni tuli ilmi joitain asioita joissa meillä olisi parannettavaa. Kun opinnäytetyön tekeminen tuli ajankohtaiseksi, niin päätin että nyt olisi erinomainen mahdollisuus kehittää toimintaamme.

Opinnäytetyön tärkein osa oli kerätä tietoa toimintamme ongelmakohtista. Työn yhteydessä asiakkailta saattoi tulla palautetta niin epäonnistuneista kuin onnistuneistakin töistä. Nämä asiat saattoi kuitenkin monesti unohtua eikä virheiden estämiseksi jatkossa välttämättä tehty mitään.

Opinnäytetyössä tein asiakkaille kyselylomakkeen, jossa kyseltiin toimintaamme koskevia seikkoja ja mielipiteitä toiminnastamme. Myös henkilökunnalle tein samantapaisen kyselyn. Molemmat kyselyt onnistuivat hyvin ja tietoa muutostarpeista jäi talteen.

Henkilökunta suhtautui projektiin erittäin hyvin. Henkilökunnalla oli ollut jo pitkään toiveita muutoksista. Suurimmat muutokset tulevat olemaan toimintatavoissa. Toiminnassamme on ollut aina mukana kiire, joka on aiheuttanut väsymistä työntekijöissä. Kiire on aiheuttanut myös hermostumista useasti. Kiirettä pyritään vähentämään lisäämällä töihin varattavaa aikaa ja samalla huomioidaan taloudellinen kannattavuus suunnitteleamalla työt entistä tarkemmin etukäteen. Myös työohjeet täytyy jatkossa laatia tarkemmin. Toimintatapojen muutoksien tulokset tulevat näkymään pitemmällä ajalla kun uudet toimintatavat otetaan käyttöön.

Korjaamon layoutin sekä laitteiston muutoksia ei pystytä tekemään välittömästi. Laitteita sekä työkaluja hankitaan sitä mukaa kun oikeat ratkaisut löydetään. Layout ratkaisujen toteuttaminen tehdään sitä mukaa kun työt sen sallivat. Työ määrä vaihtelee välillä voimakkaasti ja nämä

vaihtelut antavat tilaa tehdä muutoksia. Kun töitä ei ole paljon, on muutoksia helpompi toteuttaa.

Uskon vahvasti siihen että muutoksien avulla niin asentajien, varaosahenkilökunnan kuin työnjohdonkin työhyvinvointi tulee paranemaan. Työnlaatu tulee paranemaan sekä virheet vähenemään kun turha kiire jätetään pois. Työnlaadun parantuminen sekä virheiden vähentyminen tulee näkymään asiakkaille, ja sitä kautta myös taloudellinen tulos tulee paranemaan.

LÄHTEET

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. [Viitattu 15.2.2017] Helsinki: Edita Publishing. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com//book/978-951-37-6495-1>

KvantiMOTV. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen [viitattu: 30.2.2017]
Saatavissa:
<http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Lean Lion. 2016. Miksi 5-S [Viitattu 8.4.2017] Saatavissa:
<https://www.leanlion.com/miksi-5s/>

Smith, R. & Hawkins, B. 2004 Lean Maintenance: Reduce Costs, Improve Quality, and Increase Market Share. [Viitattu 27.3.2017] Amsterdam: Butterworth-Heinemann. Saatavissa:
<http://web.a.ebscohost.com/aineistot.lamk.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzEwNDc2NI9fQU41?sid=bfc1ed00-955d-4e3d-8684-145e711ff5cc@sessionmgr4007&vid=0&format=EB&rid=1>

Viitanen, V. 2017. Toimitusjohtaja. Huoltopalvelu Viitanen Ky. Haastattelu 30.3.2017.

LIITTEET

LIITE 1. Asiakastyytyväisyyskysely lomake

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Tämä on Huoltopalvelu Viitanen Ky: asiakastyytyväisyys kysely.

Kyselyn tuloksia käytetään Huoltopalvelu Viitanen Ky:n toiminnan ja työn laadun parantamiseen. Toivommeekin että vastaat kysymyksiin ja sen avulla saat parempaa palvelua.

Yhteystietonsa kysely lomakkeen loppuun jättävien vastaajien kesken arvotaan lahjakortti, joka oikeuttaa neljään veloituksettomaan työtuntiin Huoltopalvelu Viitanen Ky:n korjaamolla. Lahjakortti ei sisällä mahdollisten varaosien ja tarvikkeiden osuutta korjauksen kustannuksista. Lahjakortti on voimassa kolme kuukautta arvontapäivän jälkeen.

Kyselyn viimeinen vastauspäivä on 2.4.2017. Arvontapäivä on 4.4.2017 ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Kyselyssä on monivalintakysymyksiä vaihtoehdoilla 1 - 5. Vaihtoehto 5 kuvaa sitä että toimintamme on ollut moitteetonta. Kyselyssä on myös muutamia kysymyksiä joihin voit vastata sanallisesti.

Tämä kysely on osa opinnäytetyötä. Tatu Simola Huoltopalvelu Viitaselta vastaa mielellään jos teillä on jotain kysyttävää.

Kyselyn vastaajatietoja ei kerätä, jos vastaaja ei itse jätä yhteystietojaan sille varattuun tilaan kysely lomakkeen lopussa. Vastaaaja tietoja ei säilytetä kyselyn tuloksien keräämisen jälkeen eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille.

***Pakollinen**

1. Onko korjaamollemme helppo saada yhteyttä? *



2. Oletko päässyt korjaamollemme haluamanasi ajankohtana? *



3. Onko ajanvaraus sujunut vaivattomasti? *



Onko teillä ollut ongelmia ajanvarauksen tai korjaamollemme pääsyn suhteen?

Oma vastauksesi

4. Onko työ aloitettu varattuna aikana? *



5. Oletko saanut ajoneuvosi korjaamoltamme sovittuna ajankohtana? *



6. Onko teille ilmoitettu korjauksen viivästymisestä?



Onko meillä ollut ongelmia työn aikataulussa ja jos on ollut niin minkälaisia ongelmia?

Oma vastauksesi

7. Onko sovitut työt tehty? *



8. Onko viat saatu yhdellä käynnillä korjattua? *



9. Onko meiltä löytynyt tarvittavat varaosat? *



Olemmeko saaneet huollot ja korjaukset tehtyä yhdellä käynnillä?

Ja jos emme, niin mistä syystä?

Oma vastauksesi

10. Onko teille selvitetty riittävästi mitä ajoneuvollenne on tehty? *



11. Onko korjauskustannukset olleet odotusten mukaiset? *



12. Onko teille ilmoitettu kasvaneista korjauskuluista?



13. Onko mielestänne hyvä että korjaamme myös sellaiset viat jotka itse havaitsemme, vaikka niiden korjausta ette olisi tilanneet?



14. Onko laskustanne selvinyt riittävästi mitä korjaus- ja huolto toimenpiteitä olemme tehneet? *



15. Onko henkilökuntamme kuunnellut toiveitanne ajoneuvonne suhteen?



16. Oletteko olleet tyytyväinen saamaanne palveluun kokonaisuutena? *



17. Oletko saanut verkkosivuiltamme tarvitsemaasi tietoa palveluistamme?



Mikä on toimenkuvasi yrityksessäsi?
Valitse

Onko teillä muuta palautetta toiminnastamme, positiivista tai negatiivista?

Oma vastauksesi

Haluaisitko että meillä olisi jotain muitakin palveluita nykyisten lisäksi?

Oma vastauksesi

Tähän voit jättää yhteystietosi osallistuaksesi arvontaan.. Nimi, yritys ja puhelinnumero.

Oma vastauksesi

LATAA

LIITE 2. Henkilökunnan kysely

Tämä kysely on Huoltopalvelu Viitanen Ky:n henkilökunnalle ja sen tarkoituksena on etsiä korjaamon ja varaosamyymälän toiminnan ongelmakohtia.

Jos kysymyksessä on vastausvaihtoehdot (Kyllä / Ei) niin ympyröi mielestäsi se vaihtoehtovastausvaihtoehto.

Kysymyksiin joissa ei ole annettu vastausvaihtoehtoja, vastataan sanallisesti.

1. Saatko mielestäsi riittävät työohjeet? Kyllä / Ei
(mitä pitää korjata, mitkä on oireet, aikataulu, yms...)
2. Haluaisitko enemmän itsenäisyyttä ja vastuuta työskentelyyn vai haluaisitko tarkempaa ohjausta työhösi?
3. Jakautuuko työtaakka mielestäsi tasaisesti kaikkien samaa työtätekevien työntekijöiden kesken? Kyllä / Ei
Miten työtaakka mielestäsi jakautuu epätasaisesti?
4. Mikä motivoisi sinua jaksamaan henkisesti paremmin työssäsi?
5. Onko sinulla liikaa fyysistä rasitusta työssäsi? Kyllä / Ei
Minkälaista rasitusta sinulle syntyy liikaa?

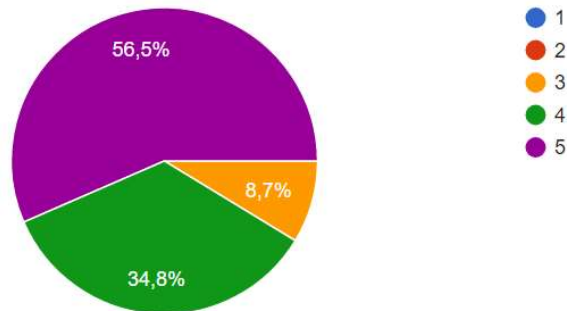
6. Onko henkilökohtaiset työkalusi riittävät? Kyllä / Ei
Mitä mielestäsi puuttuu?
7. Onko korjaamon yhteiset työkalut ja laitteet riittävät? Kyllä / Ei
Mitä mielestäsi puuttuu tai mikä voisi olla parempi?
8. Onko sinulla mielestäsi käytössäsi riittävästi tietoa ja materiaalia korjattavista ajoneuvoista?
Kyllä / Ei
Mistä aiheesta tai haluaisit lisää materiaalia ja tietoa?
9. Mistä aiheesta haluaisit lisää koulutusta?
10. Onko korjaamon siisteys mielestäsi riittävällä tasolla? Kyllä / Ei
Mitkä on mielestäsi ongelmakohtia siisteydessä?

11. Onko varaosapalveluissa mielestäsi parannettavaa? Kyllä / Ei
Mitä parannettavaa olisi mielestäsi varaosa toiminnassa? (saatavuus, tiedonkulku, yms...)
12. Onko yrityksen sosiaalitulat mielestäsi ajanmukaiset ja riittävät? Kyllä / Ei
Mitä parannettavaa?
13. Onko henkilökohtaiset suojarusteet riittävät ja ajanmukaiset? Kyllä / Ei
Mitä parannettavaa niissä olisi?

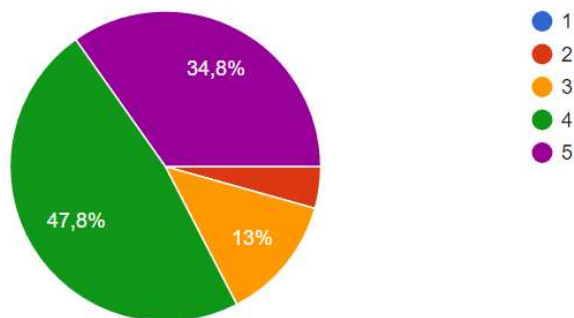
LIITE 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Kuvaajissa vaihtoehto 1 kuvaa että olemme epäonnistuneet täysin ja 5 että olemme onnistuneet täydellisesti

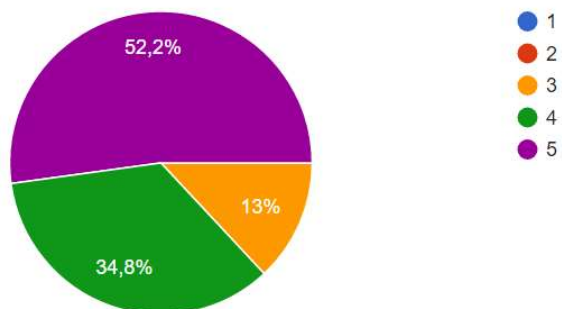
1. Onko korjaamollemme helppo saada yhteyttä?



2. Oletko päässyt korjaamollemme haluamasi ajankohtana



3. Onko ajanvaraus sujunut vaivattomasti



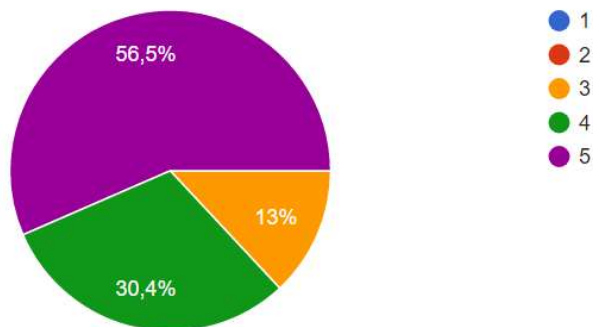
Onko teillä ollut ongelmia ajanvarauksen tai korjaamollemme pääsyn suhteen?

Ei

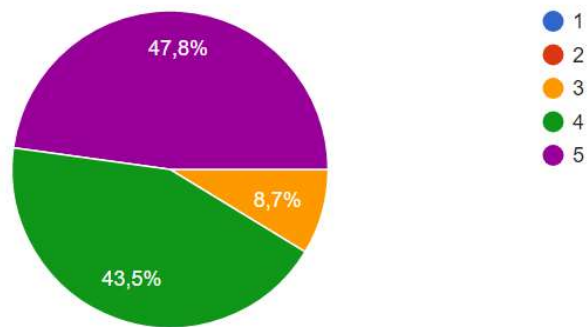
ei suurempia, hyvin on toiminut

Veikko vois silloin kääntää puhelunsa konttoriin kun ei pysty vastaa, huono homma kun numero ei vastaa asiakkaan soittaessa.

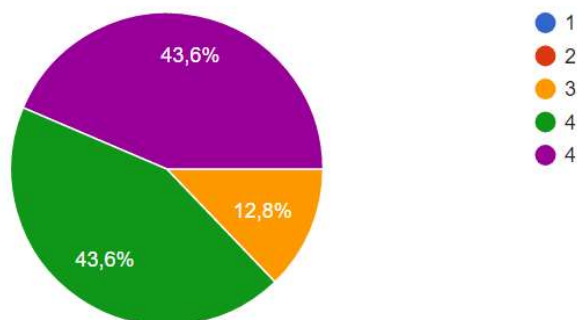
4. Onko työ aloitettu varattuna aikana



5. Oletko saanut ajoneuvosi korjaamoltamme sovittuna ajankohtana



6. Onko teille ilmoitettu korjauksen viivästymisestä



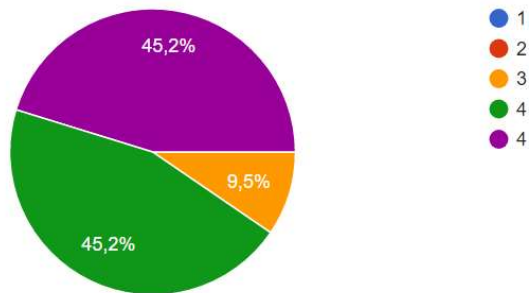
Onko meillä ollut ongelmia työn aikataulussa ja jos on ollut niin minkälaisia ongelmia?

On, mutta tiedotettu.

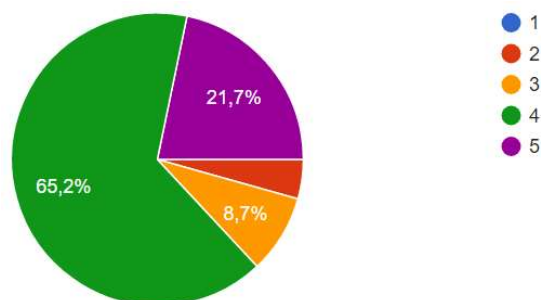
Eipä juuri

Osia joutunut välillä odottaa kun ei oo ollu hyllyssä

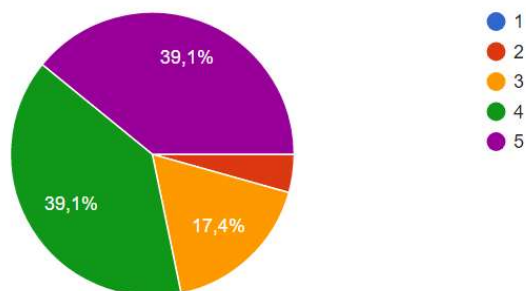
7. Onko sovitut työt tehty



8. Onko viat saatu yhdellä käynnillä korjattua?



9. Onko meiltä löytynyt tarvittavat varaosat



Olemmeko saaneet huollot ja korjaukset tehtyä yhdellä käynnillä? Ja jos emme, niin mistä syystä?

Aika hyvin

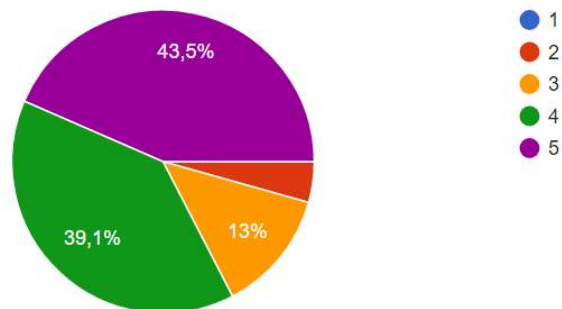
Toisinaan jotkut osat jääneet kiristämättä.

Liika remonttia yhdelle päivälle

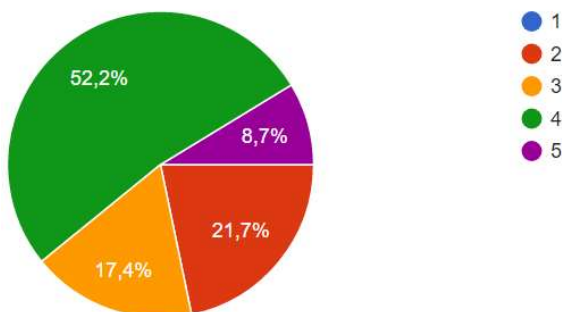
kyllä

no osia joutunut odottaa ku tilattu muualta

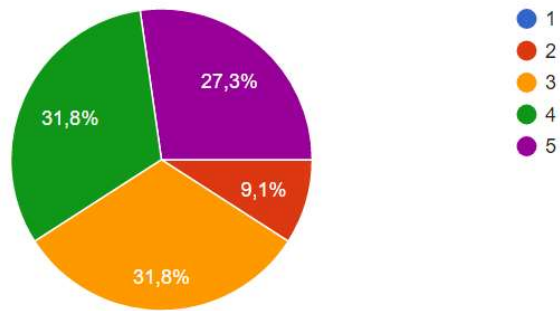
10. Onko teille selvitetty riittävästi mitä ajoneuvollenne on tehty



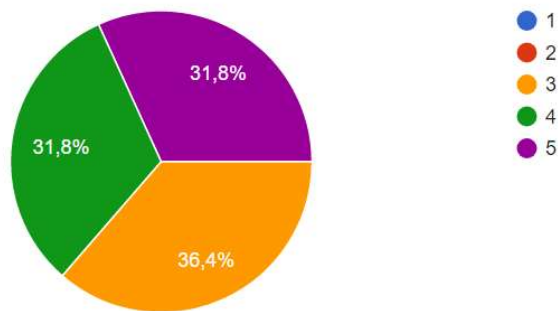
11. Onko korjauskustannukset olleet odotusten mukaiset



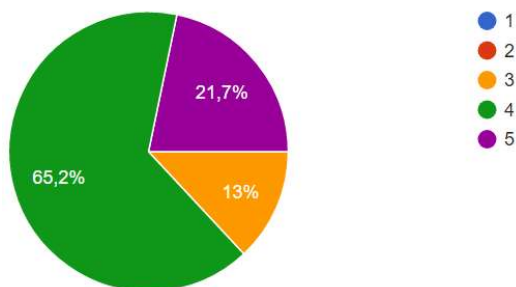
12. Onko teille ilmoitettu kasvaneista korjauskuluista



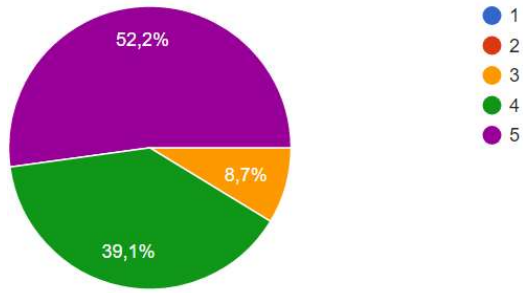
13. Onko mielestänne hyvä että korjaamme myös sellaiset viat jotka itse havaitsemme, vaikka niiden korjausta ette olisi tilanneet



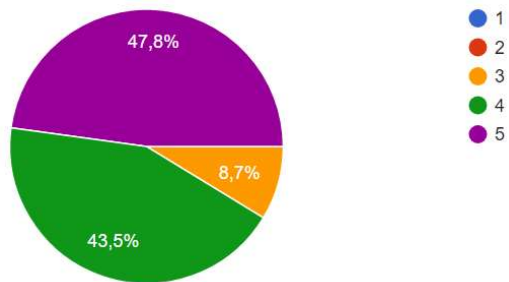
14. Onko laskustanne selvinyt riittävästi mitä korjaus- ja huolto toimenpiteitä olemme tehneet



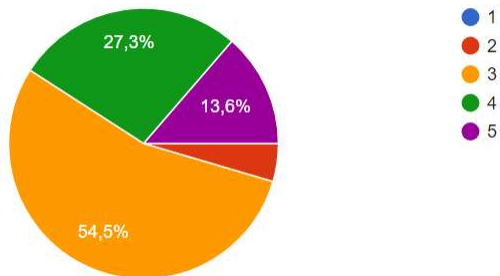
15. Onko henkilökuntamme kuunnellut toiveitanne ajoneuvonne suhteen?



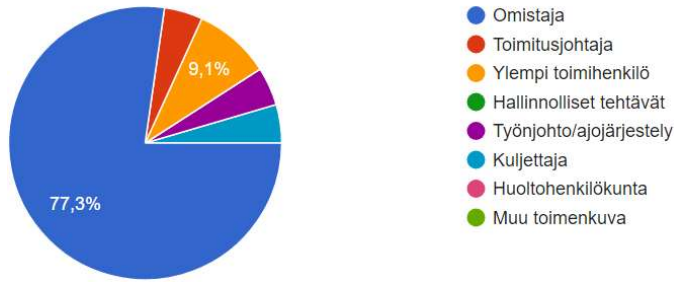
16. Oletteko olleet tyytyväinen saamaanne palveluun kokonaisuutena



17. Oletko saanut verkkosivuiltamme tarvitsemaasi tietoa palveluistamme?



Mikä on toimenkuvasi yrityksessäsi?



Onko teillä muuta palautetta toiminnastamme, positiivista tai negatiivista?(11 vastausta)

Veikon pajassa homma toimii.

Korjaustoimet kattavat hienosti kaikki osa-alueet kuljetuskalustossamme.

Kustannusarviot heittää joskus pahastikin

Katsastukset on sujunut mukavasti huollon yhteydessä.

Työveloitukset korkeammat kuin muualla ja varaosia voisi hakea muista paikoistakin, kuin itse tilailla kaikki. Hentilän hyllyssä on monta kertaa heti se, minkä Veikko tilaa huomiseksi..ja asiakas odottaa..!

Yleensä korjausaika löytyy kun sitä kiireellisesti tarvitsee. Hinnat ovat aika kovat.

Todella tyytyväinen. Ystävällinen henkilökunta.

Hyvä palvelu

Hyvä palvelu ja tekijät

Ei

Hyvä että korjaamalla korjataan eikä pelkästään vaihdeta uusia osia.

Haluaisitko että meillä olisi jotain muitakin palveluita nykyisten lisäksi?(5 vastausta)

ei

Pitkämatalaisille vois olla higan huokeammat sopimus hinnat!!

Ei

-

Auton pesu mahdollisuus.