

Santtu Nissilä

Sähkömoottoripyöräpuiston asiakaspalvelumalli

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

15.4.2017

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Santtu Nissilä Sähkömoottoripyöräpuiston asiakaspalvelumalli 28 sivua 15.4.2017
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen
<p>Tämä insinöörityö tehtiin Elmotion Oy:n palveluksessa, Electric Arena -sähkömoottoripyöräpuiston perustamis- ja alkuvaiheissa vuosina 2013–2015. Yrityksen tarkoitus oli aloittaa ja kehittää liiketoimintaa, joka perustuu sähköllä ajettavien offroad (motocross, enduro, trial) -moottoripyörien kokeiluun. Tarkoituksena oli myös edistää sähkömoottoripyöräilyä ja erilaisia sähköisiä liikkumisen muotoja. Insinöörityön tavoite on kerätä asiakkaiden palveluprosesseista saatu kokemus ja luoda asiakaspalvelumalli laajemman toimintasuunnitelman pohjaksi.</p> <p>Tiedot on kerätty yritystoiminnan ohella havainnoivalla kenttätöillä. Ensimmäisen toimintavuoden aikana keskityttiin lähinnä toiminnan tekniseen kehittämiseen. Seuraavana kautena keskityttiin asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen parantamiseen, jonka perusteella tämä työ on suurimmalta osalta tehty.</p> <p>Kahden vuoden kokemuksesta saatiin paljon arvokasta tietoa, miten sähkömoottoripyöräpuiston toiminta saadaan mahdollisimman asiakasystävälliseksi ja tehokkaaksi yrityksen ja henkilökunnan kannalta. Toiminnan kautta opittiin myös tilanteista, joihin ei ollut osattu ennalta varautua.</p>	
Avainsanat	Asiakaspalvelu, sähkömoottoripyöräpuisto

Author(s) Title	Santtu Nissilä Customer service model for electric motorcycle park
Number of Pages Date	28 pages 15 April 2017
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	After sales
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Lecturer
<p>This thesis was done while working with Elmotion Ltd. on a project called Electric Arena - electric motorcycle park. The aim of the work was to setup, run and develop a business for renting and providing electrical offroad motorcycle (motocross, endure, trial) driving experiences and to document the findings mainly on customer service in a way to provide a base for a future business plan. A further reason for the project was to promote electrical motorcycling and other ways of electrical transport.</p> <p>The research for this work was done by working on the project and then documenting observations. The first year of operation was mainly used to develop the technical aspects of the park. The next season was used to document and develop the service and experience for the customer, on which most of this work is based.</p> <p>We learned a lot of valuable information on how to make the operation as customer friendly as possible and efficient for the staff and company in the two years of operation. Through this experience we also learned about many situations we had not been prepared for in advance.</p>	
Keywords	Customer service, Electric motorcycle park

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Taustatietoja	2
2.1	Offroad-pyöräilyn muotoja	2
2.2	Sähkö-offroad-pyörien etuja	2
2.3	Kysyntää toiminnalle	3
2.4	Harrastuksen aloitus	3
2.5	Toiminnan periaate	4
3	Nykyinen palvelumalli	5
3.1	Henkilökunta	5
3.2	Esivalmistelut	6
3.3	Asiakkaan saapuminen	6
3.4	Asiakkaan vastaanottaminen	7
3.5	Asiakkaan rekisteröityminen ja maksu	7
3.6	Pukeminen	7
3.7	Radalle siirtyminen	8
3.8	Radalle saapuminen, ajo-ohjeistus ja ajo	8
3.9	Takaisin toimistolle siirtyminen ja varusteiden riisuminen	9
3.10	Aiemman mallin ongelmakohdat	9
4	Tuleva palvelumalli	10
4.1	Henkilökunta	10
4.1.1	Henkilökunnan tarve	10
4.1.2	Henkilökunnan osaaminen	10
4.1.3	Rekrytoiminen	11
4.1.4	Soveltuvuuden määrittäminen	11
4.1.5	Koulutus työhön	11
4.2	Tilat	12
4.2.1	Rata-alue	12
4.2.2	Korjaamo- ja pyörien säilytystilat	14
4.2.3	Latauspiste	14
4.2.4	Pyörienpesualue	14
4.2.5	Pukuhuoneet	15

4.2.6	Pesuhuone	15
4.2.7	Vastaanotto	16
5	Asiakkaiden ajot käytännössä	16
5.1	Ennen puiston avaamista asiakkaille	16
5.2	Asiakkaan ohjaaminen paikalle ja saapuminen	16
5.3	Asiakkaan rekisteröinti ja maksu	17
5.4	Varusteiden pukeminen	17
5.5	Ajajat valmiina	18
5.6	Ajo-ohjeistus	18
5.7	Ajotapahtuma	19
5.8	Ajotapahtuman lopetus	19
6	Ongelmatilanteet	20
6.1	Kaatuminen hitaassa ja keskivauhdissa	20
6.2	Rajumpi kaatuminen (asiakkaan loukkaantuminen)	21
6.3	Epävarmemmat kuskit	22
6.4	Ongelma-asiakkaat	22
7	Lisäpalvelut	23
7.1	Ajoturva-ajovakuutus	23
7.2	EDCTS: puistojen keskeinen asiakastietojärjestelmä	23
7.3	Sarjakortit	24
7.4	Varausjärjestelmä	24
7.5	Ajanotto	24
7.6	Virvoke ja eväsmyynti	25
7.7	Sauna/peseytymismahdollisuus	25
7.8	Ajo-opetus	26
8	Loppupäätelmät	26

1 Johdanto

Electric Arena on Elmotion Oy:n perustama sähkömoottoripyöräpuisto. Toiminnan periaate on tarjota asiakkaille ainutlaatuinen kokemus päästä kokeilemaan sähkömotocross-pyörän ajoa valvotulla ja tarkoituksenmukaisella radalla.

Electric Arena on toiminut Kirkkonummen Masalassa vuodesta 2011 lähtien, pienissä vanhan lääketehaan vuokraamissa tiloissa ja takapihalla olevalle pellolle tehdyllä radalla.

Tämän opinnäytetyön tavoite on kerätä asiakaspalveluprosesseista saatu kokemus ja luoda malli sähkömoottoripyöräpuiston asiakkaiden palvelemiselle. Tämän tutkimuksen pohjalta tulevien puistojen yrittäjät tai henkilökunta pääsevät alkuun mahdollisimman tehokkaalla tavalla ja hyötyvät kerätystä kokemuksesta, niin että asiakkaan palveluprosessi on helppo ja tehokas niin asiakkaalle, työntekijälle kuin puistoyrittäjälle. Puistomallia olisi tarkoitus laajentaa franchise-periaatteella, jolloin malli on vain suuntaa antava opas vapaammalle toiminnalle.

Tämä työ käsittelee pääosin toimintaa asiakaspalvelijan ja asiakkaan näkökulmasta. Puiston toimintaan liittyy paljon teknistä ja pyöriin kohdistuvaa tekemistä, kuten pyörien kunnossapito huoltoineen ja nopeiden korjaustöiden tekeminen. Työssä käsitellään lyhyesti asiakkaan palvelutilanteessa tehtäviä huolto- ja korjaustoimenpiteitä, mutta tarkempi huolto-ohjelma tulisi tehdä erikseen kaluston ja puiston koon mukaan. Henkilökunta ja rekrytointiosiossa käsitellään, minkälaisia taitoja puiston asiakaspalvelijan tulisi osata.

Tiedot on kerätty yritystoiminnan ohella havainnoivalla kenttätyöllä. Sähkömoottoripyöräpuiston ensimmäisen toimintavuoden aikana keskityttiin lähinnä toiminnan tekniseen kehittämiseen. Seuraavana kautena keskityttiin asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen parantamiseen, jonka perusteella tämä työ on suurimmalta osalta tehty.

2 Taustatietoja

2.1 Offroad-pyöräilyn muotoja

Offroad-moottoripyöräilyä on olemassa useita muotoja. Niistä yleisin ja yleisölle tutuin lienee motocross. Motocross ajetaan erilaisista maa-aineksista rakennetuilla radoilla, jotka vaihtelevat pituudeltaan 0,5 km:stä 2 km:iin. Radalla on hyppyreitää ja se yleensä kiemurtelee pienellä alueella lyhyillä suorilla ja tiukoilla mutkilla, joten aktiivinen ajaminen on pakollista.

On olemassa myös paljon erilaisia offroad-pyöräilylajeja, joita voi harrastaa samoilla motocross-pyörillä. Motocrossin jälkeen tunnetuin olisi enduro ja extreme-enduro. Molemmissa voidaan ajaa osittain motocross-radalla, mutta niihin sisältyy paljon hitaampia ja teknisiä esteitä, joko luonnon muodostelmista koostuvia tai ihan tarkoitukseen tehtyjä esteitä, kuten mm. kaivonrenkaita, tukkeja ja kivilohkareita.

Välillä kun puhutaan näistä lajeista nimellä, raja on häilyvä, mutta kun puhutaan motocrossista, yleensä tarkoitetaan motocross-radalla tapahtuvaa ajoa, ja kun puhutaan offroad-pyöräilystä, voi siihen sisältyä osia eri lajeista.

2.2 Sähkö-offroad-pyörien etuja

Polttomoottoripuolen offroad-tuotteiden kehitys on hidastunut huomattavasti viime vuosina. Seuraava luonnollinen askel olisi sähkömoottorit niiden korkean hyötysuhteen ja helpon säädettävyyden takia, joka on offroad-pyörissä hyvin tärkeää. Säädettävyydellä tarkoitetaan lähinnä moottorin vääntökäyrää, jonka muuttamiseksi polttomoottorissa joudutaan valitsemaan sarjasta erilaisia mekaanisia osia ja mekaanisia säätöjä aikaansaamaan haluttu käyttäytyminen. Sähkömoottoreiden säätö onnistuu kontrolleriyksikön yksinkertaisella ohjelmoinnilla, joka useimpien tuotteiden kanssa onnistuu valmistajan antamalla ohjelmalla kun kontrolleri on kytketty normaaliin tietokoneeseen. Ympäristöarvot ovat aina myös enenevässä määrin tärkeitä ja kisailuun valmistetut polttomoottorit eivät ole niitä ympäristöystävällisimpiä.

2.3 Kysyntää toiminnalle

Toiminnan idea lähti siitä tosiasiaista, että Suomessa offroad-harrastaminen on jatkuvasti vaikeampaa, etenkin kaupunkialueilla asuville. Muuallakin Suomessa on suljettu ratoja tiukentuneiden ympäristömääräysten takia. Päästö- ja meluongelman pystyisi helpolla ratkaisemaan, jos offroad pyörät olisivat sähköllä toimivia. Moni kaupungeissa asuva on joutunut luopumaan harrastuksesta myös tallitilan puutteesta tai oman auton (kuljetuskaluston) pitämisen huonon kannattavuuden takia. Tämän takia olisi selvää tarvetta offroad-harrastuksen mahdollisuudelle vuokrapyörillä.

Vuoden 2012 lopussa liikennevakuutus tuli pakolliseksi jokaiseen offroad-pyörään vaikka sillä ei ajettaisi yleisillä teillä. Tämän hinta voi olla välillä 1000 - 10 000 €/vuosi, riippuen pyörän mallista ja vakuutusyhtiöstä. Ennen oli mahdollista ottaa muutaman sadan euron hintainen maastoliikennevakuutus, joka kattaisi ajon suljetulla alueella. Vakuutusyhtiöt vetosivat suljetun alueen määritelmän vaikeuteen, tarkoittaen, että käytännössä alue pitäisi olla täysin eristetty aidalla ja portilla. Tämä ei ole käytännössä mahdollista joissain offroad-moottoripyöräilyn lajeissa, kuten endurossa, jossa radat kulkevat jopa useita kymmeniä kilometrejä metsäpolkuja pitkin. Tämän päätöksen jälkeen offroad-harrastajien määrä laski huomattavasti ja myyntipalstoilla olevien offroad-pyörien määrä nousi vastaavasti.

2.4 Harrastuksen aloitus

Motocross on kiinnostanut suurta määrää nuoria ja vanhempiaikin jo pitkän ajan, mutta kokeileminen tai harrastaminen ilman kohtuullisen suurta alkusijoitusta ei ole mahdollista. Tämä on tullut monesti ilmi kisakatsomoissa muiden katsojien kanssa käytyjen keskustelujen perusteella. Vaikka joku kaveri harrastaisi ja suostuisi lainaamaan pyöräänsä, nousevat pintaan turvallisuuskysymykset. Kattaako kokeilijan henkilökohtainen vakuutus extreme-lajissa tapahtuneet onnettomuudet? Onko harrastajan pyörä sopiva kokeiltavaksi juuri aloittavalle? Minkälaiset suojarusteet kokeilijalla on? Nämä tekijät mm. paljastivat selvän tarpeen markkinoilla.

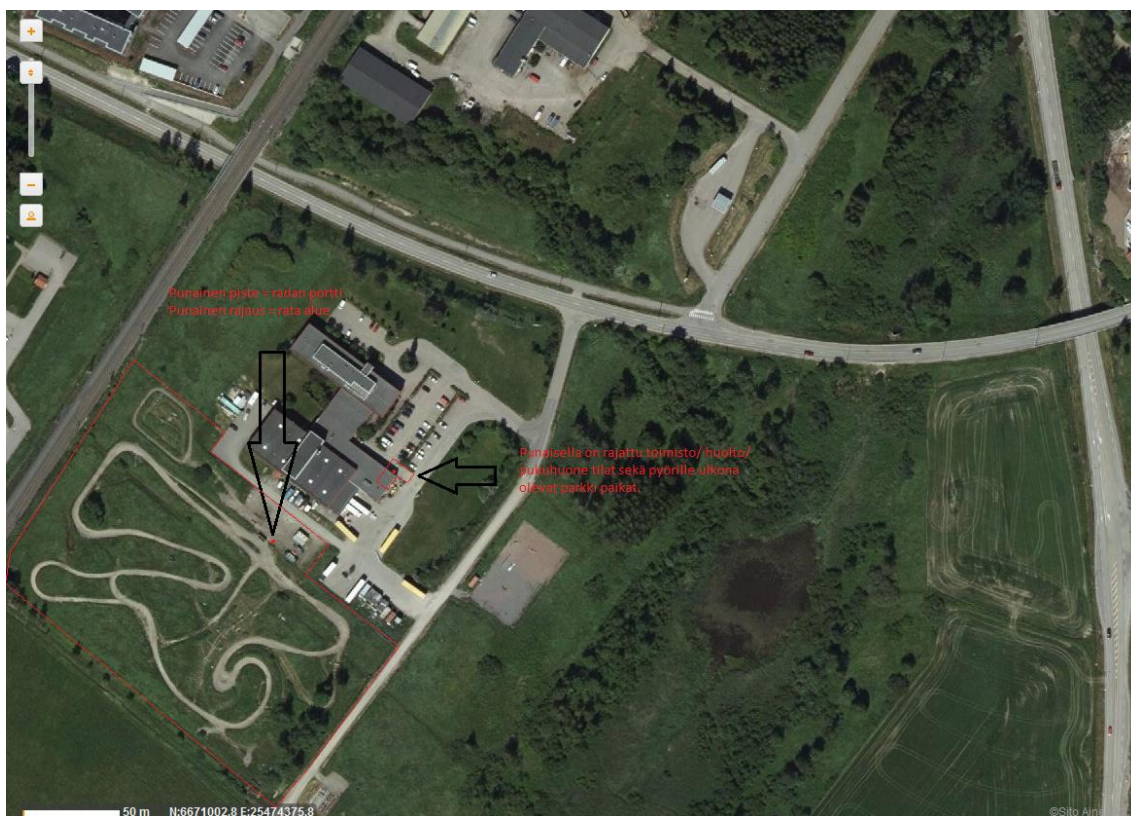
Kuluttajat ovat päivä päivältä aktiivisempia ja halukkaita kokeilemaan uusia asioita. Kuten monikin jo tietää, motocross on fyysisesti erittäin vaativa laji. Moni asiakas onkin

vaihtanut salikortin Electric Arenan kausikorttiin. Fitness- ja blogibuumi on näkynyt Electric Arenalla positiivisena markkinointina, kun tunnetut fitness-bloggerit ovat löytäneet radalle ja kirjoittavat siitä blogeihinsa monien luettavaksi. Monet yritykset maksavat näille bloggareille, jotta saisivat heidät käymään ja kirjoittamaan yrityksistä.

2.5 Toiminnan periaate

Puiston toiminta alkoi ns. Tule ja aja!-periaatteella: asiakkaat voivat tulla paikan päälle aukioloaikojen puitteissa ajamaan ilman erillistä varustusta, varausta tai ilmoitusta, ruuhkan mukaan. Ideana oli, että kuka vain pystyisi tulemaan ilman aiempaa kokemusta ja kaikille olisi tarjolla ajopuku, suojavaarustus, pyörä, ohjeistus ja ajo-alue. Aluksi oli tarkoitus ajaa vain motocross-tyylistä ajoa, mutta nopeasti päätettiin lisätä rataa eritasoisille kuljettajille erilaisia kohtia, kaikkia ei olisi kuitenkaan pakko käyttää, mutta yritys pystyisi tarjoamaan motocross-harrastuksen lisäksi hieman laajemmän offroad-ajamisen kokeilua. Samalla eritasoiset esteet voisivat toimia hyvinä opettamisympäristöinä ja asiakkailla olisi mahdollisuus edetä vaikeampiin haasteisiin kehityksen mukaan turvallisesti.

Aluksi yrityksellä oli vain kolme hyvin alkeellista sveitsiläisvalmisteista Quanta-sähköpyörää, hiekkarata ja merikontti, joka toimi pukuhuoneena ja toimistona ja pyörien säilytyspaikkana (kuva 1). Hyvin nopeasti kysyntä kasvoi sen verran, että myös eri-ikäisille kuljettajille oli saatava pyörät, joten yritykselle hankittiin kaksi pienempää pyörää ja siirryttiin kontista läheisiin sisätiloihin, joissa oli erillinen pukuhuone, korjaamo-säilytystila ja vastaanottotiski. Tilat olivat silti hyvin alkeelliset.



Kuva 1. Ilmakuva rata-alueesta ja toimistosta (merkitty punaisella).

3 Nykyinen palvelumalli

Tässä luvussa kuvataan, miten asiakkaita on palveltu tähän asti ja tarkastellaan ongelmakohtia. Nykyinen asiakaspalvelurutiini on puiston kahden vuoden toiminnan kehittämisen tulos, niillä vähillä resursseilla ja tiloilla, jotka ovat olleet käytettävissä. Tämä on todistanut, että vastaavanlaisen toiminnan voi perustaa monenlaisiin ja erilaisiin tiloihin hyvin pienelläkin alkupanoksella.

3.1 Henkilökunta

Toimintaa on pyritetty minimaalisella henkilökunnalla. Henkilökuntaan on kuulunut huoltopäällikkö, puistovastaava ja kesäapulainen. Käytännössä kaikki tekevät kaikkea tilanteen vaatiessa haastavimpia huoltoja ja korjauksia lukuun ottamatta. Pienillä ajajamäärillä pystyy puiston pitämään auki vain yhdellä työntekijällä. Kohtuullisilla asiakas-

määrillä olisi hyvä olla vähintään yksi kokeneempi työntekijä ja apulainen. Kiireellisimpinä päivinä on hyvä olla kaikki kolme paikalla, jotta kaksi työntekijää hoitaa ajoja ja huoltopäällikkö pitää huolen pyörien kunnosta.

3.2 Esivalmistelut

Henkilökunnan on hyvä olla avaamassa puistoa vähintään tunti ennen puiston aukioloaikoja riippuen siitä, millaiseen tilaan puisto tai pyörät ovat jääneet edelliseltä päivältä. Tilan pienen koon vuoksi pyörän huolto- ja säilytystilat on yhdistetty, joten seuraavaksi siirretään käytössä olevat pyörät niille varatuille paikoille odottamaan asiakkaita. Akkujen varaus on syytä tarkistaa ensimmäisenä ja viedä pyörä lataukseen, jos tarvetta ilmenee. Muut päivän mittaan tarvittavat varusteet, kuten mm. laturit, painepesuri, pesuaineet, akkujen vaihtoon tarvittavat työkalut, valmistellaan tässä vaiheessa, jotta päivän toiminta sujuisi ongelmitta, vaikka hieman kiirettä olisikin. Ajovarusteista olisi hyvä tarkastaa, että ne ovat kuivat ja oikeilla paikoilla.

3.3 Asiakkaan saapuminen

Nykyisissä tiloissa asiakas saapuu rata-alueelle yleensä verkkosivuilla olevan kartan avulla tai navigaattoria käyttäen. Navigaattoria käyttävät soittavat hyvin usein ratatoimiston puhelimeen kysyäksään lisäohjeita, sillä navigaattorien ohjaus oli hyvin epämääräinen koska rata sijaitsee teollisuusalueen ison teollisuuskiinteistön keskellä. Lisäksi rata ja toimisto ovat toisella puolella kiinteistöä noin 100 metrin päässä toisistaan. Välillä asiakkaat saapuvat radalle sovittuun aikaan tietämättä, että ajotapahtuma aloitetaan toimistolta. Tämä johtaa usein aikataulujen venymisiin, kun asiakkaat odottavat radan porteilla samalla kun henkilökunta odottaa asiakkaita toimistolla.

Ajokalusto asetetaan siistiin riviin toimiston edustalle kokojärjestykseen, jättäen tarpeeksi tilaa pyörien väliin, niin että asiakas pääsee helposti kiertämään pyörää (kaatamatta ja naarmuttamatta sitä esim. vaatteillaan) ja voi hieman hahmottaa minkäkokoinen pyörä olisi hänelle sopiva.

3.4 Asiakkaan vastaanottaminen

Kun asiakas saapuu toimistolle, on häntä vastassa henkilökunnan jäsen. Asiakas tervehditään reippaasti, toivotetaan tervetulleeksi Electric Arenalle ja esitellään paikalla oleva henkilökunta. Tässä vaiheessa tiedustellaan asiakkaiden ajokokemuksesta, jotta saadaan arvioitua, kuinka paljon ohjeistusta on tarpeen mm. pukemisesta ja ajotapahtumasta, sillä olisi hieman noloa neuvoa suomenmestaria pukemaan paitaa päälle.

Tässä vaiheessa yleensä asiakkaalla on kysyttävää kalustosta tai muuten ajotapahtumasta. Henkilökunnan tulisi olla hyvin perehtynyt kaluston teknisiin tietoihin, ja erittäin hyödyllistä olisi tietää hieman sähkömoottoripyörien tuotekehityshistoriasta (lähinnä akkuteknologian viimeaikaisista materiaali- ja kapasiteettiparannuksista) ja muista vastaavista markkinoilla olevista pyöristä. Näitä tietoja voi käyttää esim. small-talkina sillä välin, kun odotellaan loppuporukkaa, tai muuten vain ilmaisemaan henkilökunnan osaamista.

3.5 Asiakkaan rekisteröityminen ja maksu

Seuraavaksi siirrytään toimiston tietokoneelle asiakas kerrallaan tekemään ajajatili Electric Arenan omaan järjestelmään. Tämä käytäntö sekä järjestelmä ovat vasta kehitysvaiheessa, joten tästä vaiheesta on lipsuttu kuluneiden kausien aikana paljon. Electric Arenan EDCTS-järjestelmästä (Electric Drive Control Tracking System) kerrotaan enemmän luvussa 7, 7.2. Tässä vaiheessa kysytään ajotapahtuman toivotusta kestosta, jos sitä ei ole aiemmin sovittu. Lopuksi otetaan maksu sovittusta ajotapahtumasta. Asiakkaalle on hyvä kertoa, että lisää aikaa on mahdollista ostaa myöhemmin varaustilanteen vaatiessa. Jos paikalle on saapunut lisää ajajia jonoon ilman varattuja aikoja, voidaan neuvotella odottavien ajajien kanssa aikataulusta. Heitä voidaan ohjata jo varusteiden pukemisessa, jos henkilökunnan tilanne sen sallii, odotettaessa vapautuvia pyöriä.

3.6 Pukeminen

Kun asiakas on kirjannut tietonsa järjestelmään ja maksanut hänet ohjataan pukuhuoneeseen. Sitten riippuen asiakkaan aiemmasta ajokokemuksesta asiakasta ohjeistetaan

pukemisessa, tarvittaessa hyvin yksityiskohtaisesti. Tässä kohtaa annetaan kuskeille pukemisrauha ja ilmoitetaan, että henkilökunta olisi aivan pukuhuoneen lähellä, jos tulee kysyttävää. Tällä välin henkilökunta voi tehdä muita valmisteluja ajoa varten, kuten tarkistaa kalustoa, sisältäen mm. ketjujen ja muiden liikkuvien osien rasvausta, akkujen latausten tarkistusta ja tarvittaessa akkujen vaihtoa ja vajaiden laittamista lataukseen.

3.7 Radalle siirtyminen

Kun kaikki asiakkaat ovat saaneet oikeat varusteet päälle ja ovat valmiina ajamaan, heille annetaan sopivat pyörät, jotka on tarkistettu sillä välin kun asiakkaat ovat pukeneet tai aikaisemmin. Toimistolta siirrytään radalle asiakkaiden taluttaessa pyörät. Tämä siksi, että pihalla on muutakin liikennettä ja samalla asiakas sai hieman ensituntumaa pyörän painoon ja kokoon sekä varusteiden tuntumaan ja liikkuvuuteen pyörän kanssa.

3.8 Radalle saapuminen, ajo-ohjeistus ja ajo

Radalle saavuttua ohjeistetaan asiakkaat pyörien päälle istumaan, riviin radan sivulle katse kiertosuuntaan, jotta kaikki näkevät radan ja henkilökunnan ohjeistuksen. Tässä vaiheessa annetaan yksityiskohtaiset ajo-ohjeet. Pyörän hallintalaitteet käydään läpi ja muutama turvaohje. Riippuen kuskin tasosta tässä vaiheessa, jos henkilökunnalla on riittävästi ajokokemusta, voisi asiakkaalle kertoa muutaman tekniikkavinkin painottaen, että jokainen ajaa niin ja sellaista vauhtia, mikä tuntuu hyvältä ja turvalliselta. Turvallisuus on tärkeintä. Kuskit lähetetään radalle yksi kerrallaan sopivin turvaväleihin. Yleisimmin ajetaan yksi 15 minuutin erä. Tämän aikana henkilökunnan päätehtävä on valvoa ajoa ja auttaa mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Ajoajan vahtiminen on henkilökunnan vastuulla, joten kun 15 minuuttia alkaa tulla täyteen annetaan kuskeille merkki, että yksi kierros on jäljellä. Kun viimeinen kierros on melkein ajettu, henkilökunnan on hyvä asettua radalle turvallisesti niin, että kuski huomaa hänet tarpeeksi ajoissa, siltä varalta, että hän ei ole huomannut yhden kierroksen merkkiä.

3.9 Takaisin toimistolle siirtyminen ja varusteiden riisuminen

Kun kaikki kuskit ovat ajaneet, ohjataan heidät takaisin toimistolle, jossa voidaan pestä saappaista tarpeen mukaan suurimmat kurat pois painepesurilla, kun ne ovat vielä asiakkaan jalassa. Tämä on yleisin käytetty saappaanpesumenetelmä, jota harrastajat ja ammattikuskit käyttävät. Saappaiden sisälle ei mene vettä, ja ne ovat kuivia seuraavia ajoja varten nopealla tuuletuksella. Tämän jälkeen kuskit ohjataan pukuhuoneeseen riisumaan varusteet ja kerrotaan samalla, mihin likaiset ja märät varusteet tulisi laittaa. Likaisille varusteille on oma kori, muille varusteille kuten suojille on kuivausteline. Yleensä henkilökunta joutuu auttamaan vähän vähemmän kokeneempia kuskeja irrottamaan saappaat, näiden tiukan kiinnityksen takia ja koska ajon jälkeen kuskeilla ei ole käsissä paljon voimaa jäljellä.

Samalla kun kuskeille annetaan riisumisrauha pukuhuoneeseen, henkilökunta alkaa tekemään esivalmisteluja seuraavia ajoja varten. Kun kuskit ovat saaneet varusteet vaihdettua takaisin omiin vaatteisiin, he yleensä tulevat omatoimisesti ulos pukuhuoneesta hengittelemään raikasta ilmaa ja hoitamaan nesteytystä. Tässä vaiheessa vähän haastatellaan asiakasta siitä, että minkälainen kokemus oli ollut, hieman palvelunkehitysmielessä. Kun asiakkaat ovat valmiina lähtemään, heidät toivotetaan tervetulleeksi uudelleen ja henkilökunta jatkaa varusteiden ja pyörien huoltotoimenpiteitä. Näiden perusteellisuus riippuu siitä, ovatko seuraavat asiakkaat jo odottamassa.

3.10 Aiemman mallin ongelmakohdat

Aiemman mallin ongelmakohdat liittyivät lähinnä henkilökunnan määrän tarpeeseen ja huonoon hallintaan. Eri työntekijät tekivät samaa työtä hieman hektisesti aina tarpeen tullen, välillä tietämättään samaan aikaan. Jos toiminta olisi ollut paremmin suunniteltu, olisi voitu henkilökunnan työkuormitusta vähentää huomattavasti lisäämällä tehokkuutta oleellisilla alueilla.

Tilat asettivat huomattavia rajoituksia. Suuremmista tiloista, joissa olisi erilliset huoneet tai alueet eri tehtäville olisi auttanut paljon. Myös matka toimistolta rata alueelle olisi voinut olla lyhempi ajan säästön vuoksi. Asiakas on kuitenkin maksanut vain hänen ajoajastaan, joten kaikki aika ennen ja jälkeen ajojen, on käytännössä ilmaista aikaa.

4 Tuleva palvelumalli

Tuleva palvelumalli on hyvin samanlainen kuin tähän asti esitetty vanha malli, mutta siinä keskitytään pääosin parannuksiin ja tärkeäksi havaittujen asioiden dokumentointiin.

Aluksi käydään läpi puiston tarvittavia puitteita, jotta toiminta olisi laadukasta ja asiakaslähtöistä ja sitten tarkastellaan asiakasprosessia yksityiskohtaisemmin.

4.1 Henkilökunta

4.1.1 Henkilökunnan tarve

Tarvittavan henkilökunnan määrä riippuu paljon puiston koosta ja asiakasmäärästä. Aukioloajoilla voi myös vaikuttaa siihen jättämällä esimerkiksi pyörän huollolle aikaa aukioloaikojen ulkopuolella mutta kuitenkin työajan sisällä. Pienimmillään puisto voi toimia pelkän yksinyrittäjän voimilla, kuten nykyisessä palvelumallissa on esitetty ja suurimmillaan toiminta voi olla useassa toimipisteessä tapahtuvaa ketjutoimintaa, jolloin henkilökunta- ja hallinnointitarve kasvaa vastaavasti.

4.1.2 Henkilökunnan osaaminen

Päähenkilökunnan olisi hyvä olla itse offroad-moottoripyöräilyn harrastajia jollain tasolla, jolloin ohjeistus ajamisen ja varusteiden suhteen olisi riittävän perusteellista. Tietenkin hieman aktiivisempi harrastustausta tai jopa kilpailutoiminta toimii hyvänä lisänä lisäämään puiston asiantuntevuutta ja voi toimia hyvänä markkinointiväylänä. Henkilökunnan tulisi olla teknisesti osaavia ja pystyä hoitamaan suurimman osan pyörien huolloista itse, eikä korjaamotyökokemus olisi pahitteeksi. Lisäksi henkilökunnan tulisi olla reippaita ja asiakaslähtöisiä työntekijöitä, jotka osaavat kuitenkin ottaa tilanteen haltuun ja ohjata asiakkaita asianmukaisesti. Henkilökunnan on pystyttävä myös ottamaan vastuu ongelmatilanteissa, sekä puiston aiheuttamissa että asiakkaan aiheuttamissa.

Aputyöntekijöiden tulisi olla myös hyvin reippaita ja asiakaslähtöisiä. Oma-aloitteisuus on erittäin tärkeää, kun voi tulla tilanteita, että päätyöntekijällä on niin kova kiire ajavien

asiakkaiden kanssa, etenkin ongelmatilanteiden ilmetessä, että apulaisen olisi hyvä pystyä ottamaan päätyöntekijän rooli asiakkaiden ohjaamisessa hetkellisesti. Apulaisen mopo- tai moottoripyöräharrastus ja mekaaninen osaaminen ovat erittäin toivottuja. Toiminnan kausiluonteisuuden takia (ellei kyseessä ole sisähalli), pystyy hyvin palkkaamaan nuoria kesätyöntekijöitä, joista ei pitäisi olla pulaa toiminnan laadun ja hauskuuden vuoksi.

4.1.3 Rekrytoiminen

Työntekijöiden rekrytoimisen näinä aikoina ei pitäisi olla ongelma. Hyvä aloituspaikka olisi moottorikerhot ja ratojen ilmoitustaulut. Teknisten alojen ammattikouluissa on paljon nuoria, joita tällainen tilaisuus voisi kiinnostaa, etenkin esimerkiksi pienkonekorjauslinjalla.

4.1.4 Soveltuvuuden määrittäminen

Työntekijältä pyydetään aluksi CV ja työhakemus, josta ilmenee hänen taustansa, osaaminen ja mahdollisesti innokkuus tehtävään.

Sopivimmat työntekijät voidaan kutsua haastatteluun, jonka perusteella heidän asiakaspalveluvalmiutensa ja hakemuksessa osoitettu osaamisensa tarkistetaan. Jos työntekijältä odotetaan teknistä osaamista, mutta hänellä ei ole aiempaa työkokemusta, joka tämän todistaisi, voidaan hänelle pitää pieni tekninen koe kysymällä ratkaisuja yleisimpiin tekniikkaongelmiin. Tarvittaessa ja hakijan suostuessa voidaan häntä pyytää näyttämään jokin yleinen tekninen toimenpide, kuten esim. renkaanvaihto.

4.1.5 Koulutus työhön

Työntekijää voidaan kouluttaa edelleen, esimerkiksi käytettävissä olevan kaluston huoltokoulutuksissa, joita kaikki suuremmat valmistajat järjestävät. Pääosin koulutus tapahtuu kuitenkin kokemuksen kautta ja vanhempaa työntekijää seuraten.

4.2 Tilat

Seuraavaksi on listattu toiminnalle vaadittavat pakolliset tilat ja hieman niiden ominaisuuksista. Kokemuksen perusteella erilaisia toiminnalle sopivia tiloja on monenlaisia ja mielikuvitus on vain rajana. Yksinkertaisimmillaan toimintaa voidaan pyörittää aidatulle pellolle rakennetulla radalla ja muina tiloina voi toimia yksinkertaisimmillaan esimerkiksi taukotilaksi rakennettu kontti tai vaunu. Tilat tarvitsevat sähköistyksen ja juoksevan veden. Sisätilojen tulisi sisältää vähintään pukutila, vastaanottopöytä tietokoneineen ja pesukone varusteille. Pyörien tulisi mahtua sisälle yöksi. Koottava telta tai maneesi ulkopuolella helpottaa huomattavasti sateisina tai hyvin aurinkoisina päivinä. Parhaimmillaan tilat ja rata olisivat kaikki saman katon alla ja hyvin monipuoliset, esimerkiksi iso hallitila kuten vanha hevosmaneesi tai teollisuusrakennus, joita on tyhjiään suuria määriä Etelä-Suomesta aina Lappiin asti.

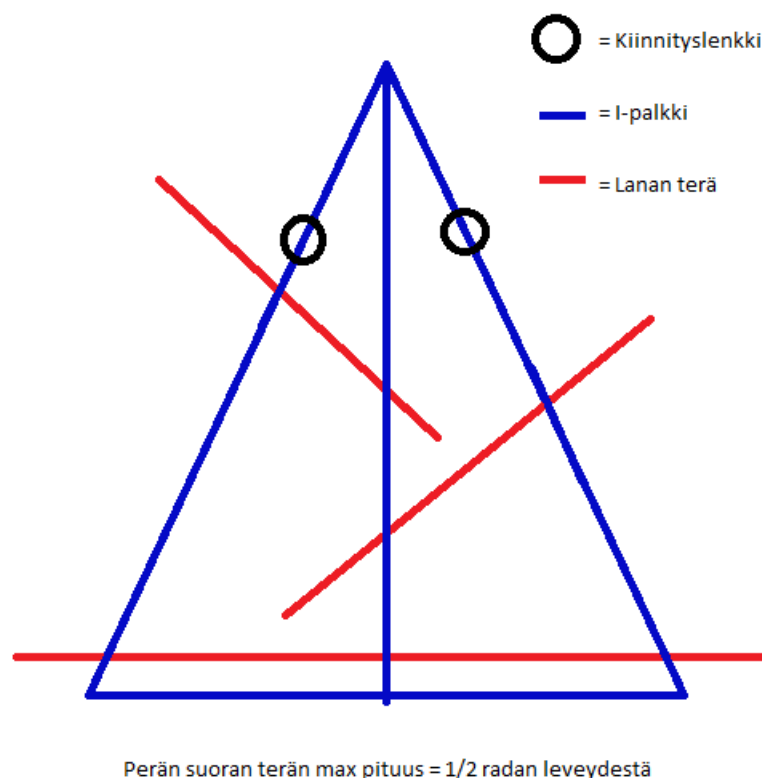
4.2.1 Rata-alue

Rata-alueen tulee olla aidattu ja suljettu portilla, jotta alue täyttää suljetun alueen määräykset, jolloin siellä saa ajaa rekisteröimättömällä ajoneuvolla tai ilman ajokorttia. Ajon aikana alueen tulee myös olla valvottu, jotta määräykset täyttyvät. Näiden määräysten tulee täytyä myös, jotta vakuutukset, joita tällaiselle toiminnalle tarjotaan, olisivat voimassa. Radan tulee olla mahdollisimman lyhyen matkan päässä muista tiloista, jotta alueen muu toiminta ei häiriinny ja radalle siirtyminen sujuu ongelmitta. Parhaassa tapauksessa tilat olisivat kaikki sisällä lämmitetyssä tilassa, jolloin ajo sujuu ongelmitta koko vuoden ympäri. Ylimääräistä ilmanvaihtoa kuten polttomoottorihalleissa ei tarvita, kun pyörät toimivat sähköllä, jolloin pakokaasuja ei synny lainkaan.

Radan rakentamiseen voidaan käyttää monenlaisia maa-aineksia, mutta hyvän radan aikaansaamiseksi olisi hyvä hakea ulkopuolista apua joltain maanrakennuspalveluita tarjoavalta yritykseltä. Monet entiset motocross-harrastajat ja kilpakuskit pitävät tällaisia yrityksiä ja pystyvät tarjoamaan asiantuntevaa radanrakennusapua. Tietoa näistä saa parhaiten paikallisilta moottorikerhoilta. Radan rakentamisessa täytyy pitää kuitenkin mielessä se erittäin tärkeä asia, että kuskit eivät ole ammattilaisia vaan usein ensikertalaisia, joten suuria hyppyreitä tulisi välttää. Radan rakentamisessa on turvallisuuden oltava aina etusijalla. Pehmusteiksi mutkiin ja seiniin ulosajojen varalta käyvät hyvin olki- tai heinäpaalit tai eristysvillapaalit, joita saa kaikista rauta- ja rakennustarvikekaupoista.

Radan hoitoon on pieni traktori tai mönkijä pakollinen, jos ei halua ulkoistaa kyseistä työtä. Parhaiten radan saa hoidettua lanaamalla se vähintään kerran viikossa ja poistamalla suuremmat kivet. Pienen lanan voi helposti rakentaa itse hitsaamalla I-palkkeihin alle kolme lananterää, joita saa jostain rautakaupoista ja useimmista maatalouskoneoliikkeistä. Lana kiinnitetään vetävään koneeseen ketjuilla, jotta korkeussäätö ei mene koneen kiinnityksen mukaan vaan lana lepää terien varassa maan päällä ja näin tasoittaa radan mukailmatta traktorin tai mönkijän liikkeitä.

Lanan tulee olla riittävän pitkä, jolloin se tasoittaa hyvin. Terien välimatkan tulee olla riittävän iso (vähintään radan isoimman kiinteän aineen, esimerkiksi kivien kokoinen), jotta kivet ja irronnut maa-aines pääsee vaihtamaan terää helpolla eikä jää terien väliin jumiin kaivaen maahan syvempiä uria. Riippuen käytetystä maa-aineksesta ja lanan painosta voi lanan päälle tarvittaessa lisätä painoa. (Kuva 2.)



Kuva 2. Yksinkertaisen lanan rakennus.

4.2.2 Korjaamo- ja pyörien säilytystilat

Korjaamo- ja pyöriensäilytystilan voi yhdistää. Tilan tulee olla tarpeeksi suuri, jotta sinne mahtuu kaikki puiston pyörät sujuvasti. Korjaamotilassa tulee olla kaikki tarvittavat työkalut ja välineet, joilla pyörien huolto ja korjaaminen onnistuu. Tähän yleensä riittää jokin laadukas ja kattava työkaluvaunu. Nostopukki on kätevä, jotta mekaanikon työ on helpompaa ja selälle terveellisempää. Tilassa olisi hyvä olla muutama eri alue, esimerkiksi varaosahylly, alue rikkiäisille ja huoltoon meneville pyörille ja oma alue pyörille jotka, ovat valmiina ajoon niin, että ne saadaan vaivattomasti ja nopeasti ulos ilman, että muut pyörät ja tarvikkeet olisivat tiellä.

4.2.3 Latauspiste

Latauspisteen tulee olla samassa paikassa kuin missä valmiina ajoon olevat pyörät ovat aukioloaikojen aikana ja suojattu pesualueelta suihkuavalta vedeltä. Latauspisteen tulisi myös olla vähintään katettu, jotta pyöriä voidaan ladata sateellakin. Sähköntarve määräytyy samaan aikaan ladattavien pyörien määrän ja tyyppin mukaan. Esim. KTM-free-ride-laturi kuluttaa suurimmillaan 10 A (ampeeria), joten jos halutaan ladata kolmea pyörää samanaikaisesti, tulee jokaiselle laturille olla oma 16 A:n linja 2,5 mm:n johtimilla. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää kolmivaiheista voimavirtaa sähkökeskukselle, josta on jaettu kolme 16 A:n linjaa jokaiselle laturille. Alueen olisi hyvä olla rajattu näkyvästi, jotta asiakkaat ja heidän mahdollisesti mukana olevat lapsensa eivät menisi koskemaan johtimia.

4.2.4 Pyörienpesualue

Pyörienpesualue tulee olla lähellä paikkaa, josta kuskit tulevat pois radalta, mutta kuitenkin tarpeeksi kaukana muista tiloista, jotta painepesurista suihkuava vesi ja pyöristä roiskuva lika eivät ylety muille alueille, varsinkaan alueille, joissa on sähkölaitteita. Tämän alueen olisi hyvä olla pinnoitettu (ei maata), jotta maasta irtoava lika ei roiskuisi. Viemärointi on pakollinen, mutta voi johtaa suoraan radalle, josta se johdetaan maahan, mutta tällöin on biohajoavien pesuaineiden käyttö pakollista. Luontoystävällisten aineiden käyttö on muutenkin suositeltavaa toiminnan ideologian takia.

Painepesurin olisi hyvä olla laadultaan ja teholtaan teollisuuskäyttöön sopiva tämän jatkuvan käytön takia. Pesurin tulisi olla tarpeeksi tehokas irrottamaan saaven ja kuran ilman liiallista liuottimien ja pesuaineiden käyttöä ympäristösyistä. Kärcher valmistaa painepesureihin pyöriviä päitä, joilla saadaan yhtä hyvä lian irtoavuus verrattuna perinteisiin pesureihin huomattavasti pienemmällä veden paineella ja täten kulutuksella, ja samalla se on hellempi pyörää kohtaan.

4.2.5 Pukuhuoneet

Yksinkertaisimmillaan pukuhuone voi olla sermillä peitetty tila, jossa asiakas voi pukea varusteet rauhassa. Varusteiden tulee olla hyvin merkitty (varusteen tyyppi ja koko) ja laitettu esille, jotta asiakas löytää tarvittavat varusteet ja kokonsa helpolla. Tilassa olisi hyvä olla naulakko asiakkaiden omille vaatteille. Erittäin hyödyllistä olisi, jos tilan seinillä olisi ohjeita, missä järjestyksessä varusteet puetaan ja mitkä koot vastaavat mitäkin normaaleissa vaatteissa. Ohjeet voivat olla yksinkertaisimmillaan lappuja, joissa on varusteiden kuvat ja niiden pukemisjärjestys tai jopa pieniä ruutuja, joilla pyörii esitysvideo siitä, miten varusteet puetaan ja tarvittaessa riisutaan. Tiloissa olisi hyvä olla hyvin merkitty pyykkikori likaisille päällyysvarusteille ja oma kori käytetyille suojuille, joita ei tarvitse pestä jokaisen ajon välissä mutta jotka tarvitsevat kuivauksen tai tuuletuksen.

Parhaimmillaan pukuhuoneet olisivat erilliset miehille ja naisille, ja niistä löytyisi tallelokerot asiakkaan omille tavaroille sekä WC- ja suihkutilat.

4.2.6 Pesuhuone

Varusteita tarvitsee pestä suhteellisen usein, riippuen kelistä. Tätä varten tarvitaan kunnon pesukone, mieluiten teollisuuspesukone johon mahtuu kerrallaan suuri määrä varusteita. Välillä varusteet voivat olla todella likaisia ja kuraisia, joten pesukoneen tulee kestää tällaista käyttöä. Pesuhuoneessa olisi hyvä olla allas, jossa suuremmat varusteet, kuten saappaat, kypärät ja suojat voi pestä. Tilassa tulisi olla hyvä ilmankierto tai erillinen kuivaushuone tai kaappi, jolloin varusteet saadaan kuivattua ja takaisin käyttöön mahdollisimman nopeasti.

Parhaimmillaan tämä tila olisi oma huone, mutta yksinkertaisimmillaan ratkaisu voi olla tilan sopivassa nurkassa oleva pesukone ja pyykkinaru tai -teline.

4.2.7 Vastaanotto

Tiloissa tulisi olla selkeä vastaanottotiski, joka on ensimmäinen paikka, jonka kautta asiakas tulee. Tiskillä tarvittavia välineitä ovat tietokone, kassakone ja korttimaksupääte. Tässä kohtaa tulisi olla näkyvillä kaikki tarvittava tieto, kuten hinnasto, aukioloajat, säännöt ja kalustoesittely. Lisäksi tablettitietokone tai tiskillä asiakkaille suunnattu tietokone olisi hyödyllinen, jotta asiakas voisi kirjata ja tarkistaa omat tietonsa itse. Useammasta tablettista olisi siten hyötyä, että useampi asiakas pystyisi kirjaamaan tietonsa samanaikaisesti.

5 Asiakkaiden ajot käytännössä

5.1 Ennen puiston avaamista asiakkaille

Kaikkien puiston pyörien sekä varusteiden (lukuun ottamatta suurempiin korjauksiin meneviä) tulee olla käyttökunnossa ennen puiston avaamista asiakkaille, niin että ensimmäisten asiakkaiden ei tarvitse odottaa ajamaan pääsemistä. Se, tehdäänkö nämä valmistelut illalla sulkemisen jälkeen vai aamulla ennen avaamista, on aukioloaika- ja tapauskohtaista. Valmistelujen ajankohta tulisi kuitenkin olla päätetty puiston yrittäjän tai henkilökunnan puolesta niin että henkilökunta osaa toimia yhtenäisesti. Kokemuksen perusteella valmistelut on hyvä tehdä illalla, jotta aamulla ei tulisi kiire.

5.2 Asiakkaan ohjaaminen paikalle ja saapuminen

Verkkosivuilla täytyy olla todella selkeät ohjeet, miten paikalle päästään. Yksinkertaistettu kartta, jossa näkyy päätiet ja tunnistettavat kohteet olisi hyvä tehdä erikseen. Muiden palveluiden (esim. Google maps) tarjoamat kartat voivat olla pahimmillaan todella epäselviä joillekin asiakkaille. Jos alueella on muuta toimintaa tai tarkka paikka ei näy heti osoitteeseen saapuessa, tulisi verkkosivuilla olla alueesta tarkennettu kartta, johon tarkka paikka olisi merkitty selkeästi. On hyvä idea tarkistaa miten yleisimmät navigaattorit löytävät osoitteen, sillä näiden kanssa on ollut ongelmia. Lisäksi tulisi olla perusteelliset ohjeet siitä, mistä ja miten ajot aloitetaan. Tämä helpottaa huomattavasti uuden asiakkaan tulemistä ja myös siten alentaa kynnystä lähteä, kun asia vaikuttaa jo tutulta.

Ajojen asiakaslähtöisyys tulisi olla hyvin esillä myös, jotta ei tulisi sellaista kuvaa, että vain kokeneet kuskit ja asiasta ymmärtävät olisivat tervetulleita, kuten usein moottorikerhoissa tuntuu olevan ongelmana. Toiminnan idea on houkutella mahdollisimman paljon erilaisia ihmisiä kokeilemaan lajia.

Asiakas ohjataan tulemaan toimistolle ja siellä on vastassa henkilökunnan jäsen valmiina ohjeistamaan ajon aloitusta.

5.3 Asiakkaan rekisteröinti ja maksu

Pienen alkuesittelyn jälkeen siirrytään vastaanottotiskille, jolloin asiakkaan eri ajolle olennaiset tiedot kirjataan asiakasrekisteriin. Tästä rekisteristä kerrotaan luvussa 7. myöhemmin. Tässä vaiheessa otetaan maksu sovitusta ajosta ja ohjataan asiakas odottamaan pukuhuoneeseen tai muulle odotusalueelle. Tämä toistetaan jokaisen ajajan kohdalla, minkä takia useampi tablettitietokone tai vastaava vastaanottotiskillä nopeuttaisi tätä prosessia, jolloin useampi asiakas pystyisi rekisteröimään itsensä kerralla. Puiston verkkosivuilla voi myös tehdä kyseisen rekisteröinnin.

Jokaisen kuskin tulee täyttää vastuuvapautuslomake ennen jokaista ajoa. Kyseisellä lomakkeella asiakas sitoutuu noudattamaan puiston sääntöjä ja todistaa, että on ymmärtänyt kyseessä olevan extreme-laji, jonka loukkaantumisia kaikki vakuutukset eivät välttämättä korvaa. Lomakkeella sitoudutaan myös olemaan täysin selvin päin.

5.4 Varusteiden pukeminen

Kun ajaja tai ajajaryhmä on valmis, voidaan asiakas ohjata pukuhuoneeseen pukemaan varusteita. Jos ryhmässä on aikaisemmin ajaneita ja varusteita pukeneita, heidät voidaan ohjata pukuhuoneeseen pukemaan varusteita ilman ohjeistusta, sillä välin kun muu ryhmä rekisteröityy ja maksaa. Tällä saadaan mahdollisesti hieman vältettyä ruuhkaa pienemmissä pukuhuoneissa.

Asiakkaita voi ohjeistaa jättämään omat varusteet tyhjien ajovarusteiden paikalle, jos pukuhuone on henkilökunnan valvonnan alla. Jos tämä ei ole mahdollista, tulisi pukuhuone lukita ajon ajaksi tai tarjota asiakkaalle mahdollisuus lukittuihin komeroihin.

Tässä vaiheessa voidaan myös käyttää lisähenkilökuntaa ohjeistamaan varusteiden pukemisessa, sillä välin kun toinen rekisteröi asiakkaita. Pukuhuoneen järjestely ja varusteiden merkkkaus ovat erityisen tärkeitä helpottamaan ja nopeuttamaan tätä suhteellisen aikaa vievää osiota. Aiemmin mainitut ruudut varusteiden pukuohjeilla voivat vapauttaa henkilökunnan resursseja suuresti esimerkiksi suuremman ryhmän saavuttua.

Valmiit kuskit voivat odottaa siellä missä tilaa on, mutta tässä vaiheessa olisi hyvä ohjeistaa ajajia, joilla on jo varusteet päällä, että he ottaisivat mahdollisimman rennon paikan odotellessa varsinkin lämpimämmällä kelillä, sillä varusteissa liikkuesssa ilman ajamisen tuomaa ilmavirettä voi tulla todella kuuma.

5.5 Ajajat valmiina

Kun kaikki ajajat ovat oikein varustettuja ja valmiina, ohjataan heidät valmiina olevien pyörien luokse, jotka on aiemmin valittu jokaiselle ajajalle yksilöllisesti, ja heidät ohjeistetaan ottamaan pyörä pois seisonatuetta, niin että ajajat pystyvät taluttamaan pyöriä. Tässä vaiheessa varmistetaan vielä, että jokaisella kuskilla on kokoonsa nähden sopiva pyörä ja taluttaminen ja pyörän pystyssä pitäminen sujuu ongelmitta. Seuraavaksi talutetaan pyörät ajoalueelle ennalta määrätyle lähtöpaikalle.

5.6 Ajo-ohjeistus

Riippuen ajajan kokemustasosta voi hyvinkin yksityiskohtainen ohjeistus olla tarpeen. Tässä olisi henkilökunnan mahdollisesta ajokokemuksesta hyötyä. Ohjeistus tulee tehdä niin, että kaikki kuskit näkevät selkeästi esimerkkipyörän (joka voi olla yhden asiakkaan pyörä tai erillinen). Turvalaitteet käydään ensin läpi. Erittäin tärkeää on, että asiakas tietää, missä ovat jarrut ja muistaa kumpi on etu- ja takajarru. Hieman epävarmempia kuskeja voidaan ohjeistaa käyttämään vain takajarrua liukkaalla alustalla, millä vältetään kaatumisia etupyörän lukkiutumisen johdosta. Ensikertalaiset aloittavat aina pienillä tehoilla, kunnes henkilökunta on pystynyt muutaman kierroksen jälkeen varmistamaan asiakkaan ajovarmuuden, minkä jälkeen pyörän tehot säädetään yhdessä asiakkaan kanssa sopiviksi. Asiakasta voidaan myös pyytää pysähtymään tehon laskemiseksi, jos ajo näyttää yhtään siltä, että pyörän tehot ovat liikaa pyörän turvallisen hallitsemisen

kannalta. Riippuen asiakkaan fyysisestä kunnosta voi tehoja joutua laskemaan muutamankin kierroksen jälkeen, kun ajaja alkaa väsyä ja pyörän hallinta muuttuu vaikeammaksi.

Ennen ajoa olisi hyvä käydä läpi muutama käsimerkki, jota henkilökunta voi ajajille näyttää ajojen aikana. Esimerkkejä ovat pysähtymismääräys, ja kun ajoaika on ohi, yhden viimeisen tai kahden viimeisen kierroksen merkki.

5.7 Ajotapahtuma

Kun kaikki ajajat ovat valmiina ja henkilökunta on varmistanut, että kaikki ajajat ovat ymmärtäneet ohjeistuksen ja näyttävät valmiilta pyörien päällä, voidaan ensimmäinen ajaja lähettää radalle. Ajajat kannattaa lähettää radalle oletetun ajovarmuuden perusteella järjestyksessä, niin että varhimmat kuskit pääsevät pois tieltä ensin. Viimeiseksi voidaan jättää hieman epävarmemmat kuskit lisäohjeistusta varten ja liikkeellelähtöä voidaan harjoitella rauhassa, kun muut kuskit ovat pois tieltä.

Kun kaikki kuskit ovat radalla alkaa ajo-aika juoksemaan. Radalla tai henkilökunnalla on sekuntikello jossa on hyvä olla hälytys. Kelloon asetetaan maksettu aika ja kun aika on kulunut, viitotaan kuskeille radallelähtöjärjestyksessä viimeisen tai kahden viimeisen kierroksen merkki. Näin kuskit osaavat pysähtyä ilman, että henkilökunta pysäyttää jokaisen ajajan erikseen. Tästä voi olla apua, jos ensimmäisenä pois radalta tulevat kuskit tarvitsevat jotain apua ajon jälkeen esimerkiksi pyörän sammuttamisen kanssa. Tällöin henkilökunta voi auttaa heitä, samalla kun kuskit lopettelevat ajot järjestyksessä.

5.8 Ajotapahtuman lopetus

Kun kaikki kuskit ovat suorittaneet ajonsa ja ovat pois radalta, voidaan heille asiakastilanteen salliessa antaa pieni hengähdystauko, jolloin he voivat myös purkaa välittömät tunteet ajojen suhteen, joita yleensä riittää.

Sopivan tauon jälkeen lähdetään takaisin toimistolle pyörien ja kaikkien varusteiden kanssa samalla tavalla pyöriä taluttaen kuin radalle mentäessä. Ajosta tulleille ja ladattaville pyörille on hyvä olla oma merkitty paikka, johon asiakkaat voivat jättää pyöränsä

henkilökunnalle valmiiksi laitettavaksi seuraavia ajoja varten. Henkilökunnan olisi hyvä kytkeä pyörät laturiin välittömästi.

Jos keli on ollut märkä ja ajajat ovat todella kuraisia, voidaan heitä pyytää käymään saapaspesurilla (joka voi olla henkilökunnan käyttämä painepesuri tai tarkoitukseen valmistettu kone) ennen pukuhuoneisiin menemistä, millä vältytään suuremman maa-aines määrän siirtyminen radalta pukuhuoneisiin.

Pukuhuoneessa on selvästi merkityt paikat likaisille varusteille, jotta asiakkaat voivat omatoimisesti riisua varusteet ja pukea omat vaatteet samalla kun henkilökunta laittaa pyöriä valmiiksi seuraavia ajoja varten, paikan tulee kuitenkin olla pukuhuoneen läheisyydessä, jotta työntekijä voi auttaa asiakkaita mahdollisten ongelmien kanssa, kuten tiukassa olevien saappaiden kiinnikkeiden kanssa. Näitä tilanteita voidaan helpottaa myös, laittamalla pukuhuoneeseen yksinkertaiset ohjeet yleisimpiin kysymyksiin.

Kun kaikki asiakkaat ovat pois pukuhuoneesta, kiiretilanteen salliessa voidaan heiltä tiedustella kokemusta ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen. Kun asiakkaat ovat läheneet tai lähtemässä, tulee henkilökunnan siistiä pukuhuoneet sellaiseen kuntoon, että seuraavat asiakkaat voivat mukavasti tulla pukemaan. Jos asiakkaita on valmiina odottamassa, pyydetään heitä ystävällisesti odottamaan, kunnes jäljet on siistitty.

6 Ongelmatilanteet

Mahdollisia ongelmatilanteita on useita, ja seuraavaksi on listattu yleisimmät, joihin on helppo ennalta varautua.

6.1 Kaatuminen hitaassa ja keskivauhdissa

Kaatumisilta ei voida välttyä kyseisessä lajissa. Yleisimmät kaatumiset tapahtuvat kaarteissa, erittäin hitaissa vauhdeissa. Kaatumisen jälkeen ajaja viitotaan aina pysähtymään ja pyörän ja asiakkaan kunto tarkistetaan. Jos pyörässä havaitaan vaurio, joka hankaloittaisi tai vaarantaisi ajotapahtuman, on pyörä otettava korjaukseen. Kyseiset pyörät ovat suunniteltu kovaan käyttöön ja kestävät pienet kaatumiset ilman vaurioita. Hallintalaitteet (kuten mm. jarruvivut ja kaasukahva) on kiinnitetty tankoon, niin etteivät ne murru

vaan kääntyvät kiinnityksissään. Tällöin voidaan joutua säätämään hallintalaitteet takaisin kohdalleen ja kiristämään kiinnityksiä hieman. Yleensä näissä vauhdeissa kaatuneille ajajille ei tapahdu loukkaantumisia hyvien suojiin ja pehmeään alustan takia. Jos pyörä ja kuski sen sallivat, voidaan ne palauttaa ajoon välittömästi.

Kun kaatuminen tapahtuu hieman nopeammassa vauhdissa, voi jo pyörä tai ajaja hieman vahingoittua. Yleisin vaurio pyörään on etuiskunvaimentimien kääntyminen kiinnityksissään. Samasta syystä kuin hallintalaitteet on etuiskunvaimentimet kiinnitetty määrättyllä vääntömomentilla, jotta osat eivät vääntyisi tai murtuisi. Jos näin on päässyt käymään, täytyy pyörään suorittaa seuraavat toimenpiteet:

- Kaikki etuiskunvaimentimien- ja etuakselinkiinnityspultit löysätään niin löysälle, että iskunvaimentimet liikkuvat helposti joka suuntaan.
- Seuraavaksi säädetään iskunvaimentimien korkeus halutuksi nostamalla vaimentimia T-kappaleen ja yläkolmiopalan kiinnityksien suhteen oikealle tasolle ja sitten kiristetään yläkolmiopalan pultit oikealle momentille (yleensä n. 20 Nm).
- Tämän jälkeen pumpataan pyörän iskunvaimentimia maata vasten muutaman kerran, ohjaus suorassa, tangosta painaen, jotta kaikki kiinnitykset hakisivat oikealle paikalle, samalla kun iskuvaimennus pääsee liikkumaan vapaasti.
- Lopuksi otetaan paine pois iskunvaimentimilta (nostetaan etupyörä ilmaan tai kevennetään niin, että pyörän paino ei ole sen päällä) sitten kiristetään etuakselinkiinnityspultit ja etuakseli kyseisessä järjestyksessä ja viimeiseksi T-kappaleen ja iskunvaimentimen pultit oikeaan momenttiin.

6.2 Rajumpi kaatuminen (asiakkaan loukkaantuminen)

Tähän asti on vältytty pahemmilta kaatumisilta ja loukkaantumisilta hyvän ohjeistuksen, helposti ajettavien pyörien, turvallisen radan ja hyvien varusteiden ansiosta. Turvallisuuden ei voi kuitenkaan keskittyä liikaa. Pieniä loukkaantumisia on kuitenkin sattunut, joiden varalle toimistolla tai radan läheisyydessä tulee olla kattava ensiapuväline. Tär-

keimpinä voi mainita kylmäpakkaukset, joita on hyvä olla saatavilla pienimpiäkin loukkaantumisia varten (kuten nyrjähtämissä ja venähtämissä), kunnes oikeaa apua saadaan. Haavanhoitosarjalla voidaan puhdistaa ja sitoa asiakkaan mahdollisista kaatumisista aiheutuneita haavoja, jotka ovat yleensä laadultaan pientä ihonkulumaa paikasta jossa suojarusteet eivät ole olleet suojaamassa maan kanssa hankaamiselta. Hieman epätavallisempi vaiva kuskeilla voi olla silmiin mennyt roska kaatumisen takia, jota varten ensiapupakkauksessa tulee myös olla silmänhuuhteluainesarja.

Vakavamman loukkaantumisen tapahtuessa tulee aina ohjeistaa asiakasta menemään hakemaan hoitoa ja pahimmissa tapauksissa on aina soitettava ambulanssi paikalle. Vakavimmiksi epäilyissä tapauksissa ei tule koskaan riisua ajajalta varusteita; tällä vältytään aiheuttamasta lisää vahinkoa. Jos on pakko riisua joitain varusteita, mutta ajaja ei niitä saa kivun tai turvotuksen takia pois, voidaan varusteet leikata pois päältä.

6.3 Epävarmemmat kuskit

Yleensä monelle hieman epävarmemmalle kuskiolle ongelmana on liikkeellelähtö, mutta suurimmassa osassa tapauksista kyse on liikkeellelähdön pelosta ja kun kerran on päästy vauhtiin ja huomattu pyörän helppo tasapainottaminen eteenpäin liikkuessa, ei ole sen jälkeen ollut ongelmia. Tietenkin joissain tapauksissa henkilökunta joutuu arvioimaan mahdollisen ajon turvallisuutta asiakkaalle ja muille ajajille radalla. Jos liikkeellelähtö ei muutaman kerran jälkeen onnistu, voidaan harkita ajotapahtuman perumista tai pienempään pyörään vaihtoa. Kaikki päätökset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, mutta henkilökunnalla on kuitenkin viimeinen päätösvalta ajoista.

6.4 Ongelma-asiakkaat

Kuten aiemmin mainittiin, on henkilökunnalla oikeus ja vastuu päättää ajotapahtuman suorittamisesta turvallisesti. Henkilökunnan vastuulle jää myös oikean pyörän valinta asiakkaalle. Jotkut asiakkaat eivät yksinkertaisesti ymmärrä minkälaisia riskejä kyseisen tyyppiseen lajiin liittyy ja toiset eivät vaan välitä, joten henkilökunnan on pärjättävä hieman vaikeampien ja vahvaluonteisten asiakkaiden kanssa. Monesti on ollut tilanne, kun asiakas haluaa enemmän tehoa pyörään, tai isomman pyörän kuin henkilökunta on arvioinut sopivaksi. Tällaisissa tilanteissa henkilökunta ei saa antaa periksi, vaikka kuinka

asiakas pyytäisi. Jos ajaja ei kuuntele ohjeita toistuvista huomautuksista voi henkilökunta lopettaa ajon kesken.

Jotkut nuoremmat kuskit voivat haluta ”leikkiä” pyörällä ja kokeilla temppuja, joita ovat nähneet muualla. Tietty hauskanpito on sallittua, mutta jos se haittaa itse ajajan tai muiden ajajien turvallisuutta tai pyörän kuntoa, pitää tästä huomauttaa.

Voi tulla tapauksia, jolloin henkilökunta epäilee, että jokin mahdollisista ajajista olisi alkoholin tai muiden päihteiden vaikutuksen alaisena. Polttariporukat voivat vähän yrittää lipsua tämän säännön kanssa, mutta henkilökunnalla tulee olla paikalla alkometri, jolla voidaan pyytää päihtyneen oloisia asiakkaita varmistamaan ajokunnon. Jos alkometri ei näytä mitään, mutta henkilökunta epäilee ajajan kuntoa, voidaan hänen kanssaan keskustella asiasta varovaisesti ja varmistaa, että hän on ymmärtänyt säännöt ja ajotapah-tuman luonteen. Loppujen lopuksi vastuu jää asiakkaalle hänen allekirjoitettuaan vastuunvapautuslomakkeen.

7 Lisäpalvelut

7.1 Ajoturva-ajovakuutus

Jos asiakas ei ole varma hänen vakuutuksensa kattavuudesta kyseiselle lajille ja hän haluaa pelata varman päälle, voidaan myyntiin ottaa vakuutuspalvelu. Kyseinen vakuutus voidaan neuvotella vakuutusyhtiön kanssa tapauskohtaisesti, mutta käytännössä koko puistolle kannattaa ottaa sellainen vakuutus, joka kattaa asiakkaiden kaikki mahdolliset vahingot määrättyllä omavastuulla, ja sitten asiakas saa valita, maksaako siitä ylimääräistä vai ajaako täysin omalla vastuulla.

7.2 EDCTS: puistojen keskeinen asiakastietojärjestelmä

Electric Arenalla on kehitteillä monipuolinen tietojärjestelmä joka toimii mm. asiakastietorekisterinä. Järjestelmän nimi on toistaiseksi EDCTS (Electric Drive Control Tracking System). Rekisteriin tarvitsee vain rekisteröityä kerran, jolloin kaikki kuskin tarvittavat tiedot löytyvät helpolla. Rekisterin käyttötarkoitukset ovat hyvin monipuoliset, ja siihen

voidaan lisätä ominaisuuksia tarpeen mukaan. Toistaiseksi rekisterin päätarkoitus on luoda kanta-asiakasrekisteri, josta selviää asiakkaiden varustekoot, sopiva pyörä ja käytetyt tehot. Järjestelmään voi ladata ajoja kerralla enemmän pienellä alennuksella (sarjakortti), jolloin henkilökunnan sekä asiakkaan toimiminen tehostuu eikä maksua tarvitse välttämättä ottaa jokaisesta ajosta. Järjestelmästä pystyy myös seuraamaan ajohistoriaa.

7.3 Sarjakortit

Asiakkaille olisi hyvä olla tarjolla sarjakorttimahdollisuus, jolloin suurimpia määriä ajoja ostettaessa tulisi yksittäisen ajon hinta alemmaksi. Samalla helpottuisi henkilökunnan työntarve maksuja ottaessa. Sarjakortit olisivat keskeinen osa asiakastietojärjestelmää ja loisivat vakioasiakaskunnan. Tämä helpottaa kaikkien työtä suuresti ohjeistuksen ja valvomisen suhteen. Käytännössä tuttu asiakas voi tulla ajamaan melkein omatoimisesti. Tällöin henkilökunnan ei tarvitsisi kuin laittaa pyörät valmiiksi ja valvoa aikaa, jolloin ajan voi vähentää suoraan asiakkaan omalta tililtä ajojen päätyttyä.

7.4 Varausjärjestelmä

On ollut aikoja, jolloin asiakasvirta on ollut hyvin vaihtelevaa ja henkilökunta joutuu odottamaan satunnaisia ajajia ilman tekemistä. Tällaisina aikoina voidaan kustannusten laskemiseksi käyttää järjestelmän ajovarauskalenteria, jolloin rata on muuten suljettu paitsi varatuille ajoille, jolloin voidaan suunnitella henkilökunnan paikallaolotarve ajajien mukaan. Kalenterissa näkyy jatkuvasti varatut ajot kaikille (myös rekisteröitymättömille), jotta jo ennen puistoon saapumista asiakas voi tarkistaa mahdollisen varaustilanteen. Ennalta sovitut ryhmävaraukset ja yksityistilaisuudet näkyvät myös tässä kalenterissa.

7.5 Ajanotto

Järjestelmään on kehitteillä ajanottopalvelu, jota voidaan tarjota asiakkaille lisämaksusta. Järjestelmä on toteutettu käyttämällä valmiita Mylaps-tuotteita, jotka tarjoavat oivan ratkaisun tarkoitukseen. Mylaps on erillinen järjestelmä, joka lataa otetut ajat omalle

palvelimelle, mutta se voidaan liittää osaksi EDCTS-järjestelmää. Pakettiin kuuluu radalle asennettavan RFID (Radio frequency IDentification)-vastaanotin, joka lukee pyöriin asennettuja erillisiä transpondereita, kun ne kulkevat ohi. Tämän kautta voidaan ladata palvelimelle jokaisen pyörän oma kierrosaika, joka on aiemmin järjestelmässä liitetty senhetkisen kuskin profiiliin.

Ajanotolla saadaan hieman lisämaustetta jo vähän enemmän ajaneille kuskeille tai niille, jotka ovat kiinnostuneita nopeudestaan. Ajanotto olisi mahdollinen vain rekisteröityneille asiakkaille, joilla on takana tietty määrä ajoja turvallisuussyistä. Asiasta saadaan vielä mielenkiintoisempaa, kun näkyvillä olisi jonkun tunnetun ammattikuskin aika radalla. Tällöin asiakkaat saavat ainutlaatuisen tilaisuuden mitata omaa suoritustaan ammattilaisiin verraten.

7.6 Virvoke ja eväsmyynti

Puistossa on selvä tarve virvoke- ja eväsmyynnille. Ajotapahtuma on hyvin fyysisesti vaativaa ja ajoittain voi tulla todella kuuma, mihin painavat ja paksut suojavarusteet vaikuttavat tehden nesteytyksestä todella tärkeän. Tätä asiaa ei osaa moni asiakas ottaa huomioon eikä ota juomavettä mukaan. Vesipiste olisi todella hyvä lisä radalla. Virvoke- myyntiä voi harjoittaa pienimuotoisesti pienestä jääkaapista tai laajimmillaan puiston yhteyteen voisi perustaa kioskin.

7.7 Sauna/peseytymismahdollisuus

Ei ole tavatonta, että asiakasryhmä kyselee saunan mahdollisuutta ajojen jälkeen. Olisi hyvä vähintään tehdä sopimus jonkun läheisen tilaussaunan kanssa, johon voisi ohjata näitä asiakkaita tarpeen tullen. Parempi vaihtoehto olisi, jos tiloissa olisi omat saunatilat joita voisi vuokrata. Myös vaihtoehtoa tuoda alueelle joko vuokrattava tai ostettava saunavaunu on mietitty. Paljon tarpeestakin on asiakkaiden kanssa keskusteltu, ja idea on saanut kannatusta.

Suihkutilat olisivat todella hyvä lisä, sillä yksikään kuski ei ole selvinnyt hikoilematta ajon aikana. Vaihtosukkien myynti olisi todella kannattavaa. Monet asiakkaat mielellään maksavat muutaman euron, jotta saisivat puhtaat sukat ajon jälkeen.

7.8 Ajo-opetus

Puistossa on havaittu paljon kysyntää jonkinmuotoiselle ajo-opetukselle, minkä johdosta yritys teki erittäin onnistuneen kokeilun yhden suomenmestarikuskin kanssa. Ajo-opetusta kokeiltiin kahdessa muodossa, niin että tiettyinä päivinä tämä ammattikuski oli paikalla ja neuvoi halukkaita ajon suhteen. Toinen kokeilu oli järjestetty ajopäivä tämän kuskin kanssa, johon ilmoittautui pienestä lisämaksusta tietty määrä vakiosarjakorttiasiakkaita ja muutama uusi asiakaskin. Kokeilu oli todella onnistunut siksi, että tapahtumaa ei markkinoitu lainkaan muuten kun kertomalla yksittäisille asiakkaille paikan päällä. Jos kyseistä tapahtumaa olisi mainostettu muutamalla valikoidulla kanavalla, olisi tapahtuman varmasti voinut jättää vakituiseksi osaksi toimintaa.

8 Loppupäätelmät

Tämän opinnäytetyön tavoite oli luoda yleinen asiakaspalvelumalli saadun kokemuksen perusteella ja tarvittaessa toimia pohjana uutta puistoa perustettaessa ja apuna tulevaa toimintasuunnitelmaa laatiessa. Kyseiselle toiminnalle on selvää kysyntää, ja sitä on mahdollista harjoittaa hyvin pienilläkin resursseilla.

Työssä selvisi, että tarkalla prosessien suunnittelulla voidaan nopeuttaa asiakaspalveluprosessia ennen ja jälkeen varsinaisten ajojen. Tämä vähentää henkilökunnan työntarvetta, ja samalla mahdollisten ajojen määrä lisääntyy, mikä tekee toiminnasta tehokkaampaa ja kannattavampaa. Selvisi myös, että paremmalla ohjeistuksella asiakkaat voisivat toimia oma-aloitteisemmin, ja tämä varmasti lisäisi asiakasmukavuutta niille, jotka haluavat toimia itsenäisesti, ja samalla myös vapauttaisi henkilökuntaa muihin tehtäviin.

Työssä oli alun perin tarkoitus perehtyä franchise mallien- ja asiakaspalvelukirjallisuuteen, mutta toiminnan ainutlaatuisuuden takia siihen hyvin pätevää tietoa ei oikeastaan ollut olemassa. Tämän takia työssä ei ole käytetty lainkaan lähteitä tai lähdeviitteitä. Jos toimintaa olisi kehitetty pidemmälle, siihen olisi voinut soveltaa monenlaista kirjallisuutta.