

Räätälöityä laatua korjaamoille, korikorjaamoille ja maalaamoille

Autoalan keskusliiton AKL-Laatuohjelmien valikoima on laajentunut. Korjaamoille sekä korikorjaamoille ja maalaamoille suunnitellut laatuohjelmat ovat saaneet hyvän vastaanoton alalla. Tavoitteena on luoda yritykseen yhteiset pelisäännöt, joita noudattamalla asiakastytyväisyys paranee.

Kaikkien AKL-Laatuohjelmien tavoitteena on parantaa liikkeen laatua asiakaslähtöisesti. Käytännössä laatuohjelma on kuvaus hyvistä toimintatavoista ja työn toteutuksesta. Toteutus tapahtuu laatuohjelmien muodossa, joka tehdään jokaiselle yritykselle yrityskohtaisesti.

Alun perin autoliikkeitä ja korjaamoille kehitettyä laatuohjelmaa on toteutettu menestyksekkäästi jo kuusi vuotta eri puolilla maata. Laatuohjelman on toteuttanut ja sertifikaatti on myönnetty yli 200 jäsenyritykselle ja niiden toimipaikoille. Käytännössä AKL-Laatuohjelmasta on muodostunut Suomen olosuhteissa autoalalle oma "standardi", sillä muiden laatuohjelmien osuus on kovin pieni.

Aloitukset korjaamojen toivomuksesta

Korikorjaamoille ja maalaamoille sekä korjaamoille räätälöidyt laatuohjelmat näkivät päivänvalon tämän vuoden tammikuussa. Kehitystyöhön lähdettiin Suomen Kolarikorjaamoiden Liiton (SKKL) sekä Autoalan ja Korjaamoiden Liiton (AAKL) toivomuksesta viime vuonna.

- Lähtökohdaksi oli saada laatuohjelma, joka ei olisi pienemmille korjaamoille liian raskas, mutta olisi silti yritystä kehittävä kokonaisuus, kertoo ohjelman koonneen työryhmän vetäjä AKL:n asiamies Kari Rohkea.

- Tarve oli noussut yhteistyöstä käsin. Merkkikorjaamoilla on käytössä AKL-Laatuohjelma, mutta heidän alihankkijoillaan ei laatuohjelmia ole ollut. Lähes kaikkialla sellainen kuitenkin vaaditaan, jotta laatuohjelma ei katkeaisi.

Kaikki tahot antoivat panoksensa

Korikorjaamojen ja maalaamojen laatuohjelmien kehittä-

tänessä työryhmässä olivat mukana niin AKL:n, toteuttajakonsultti Autotohtori Consultingin kuin korikorjaamoiden ja maalaamoidenkin edustajat. Näin ohjelmasta saatiin mahdollisimman käytännönläheinen. Mukana olleet yritykset tekivät ohjelmasta juuri heitä ja heidän asiakkaitaan palvelevan kokonaisuuden. Perusrunkona oli merkkikorjaamoille suunnattu AKL-Laatuohjelma josta ylimääräiset osat karsittiin pois.

Samalla kun korikorjaamot ja maalaamot hioivat omaa ohjelmaversiotaan, kehitystyötä hyödynnettiin myös korjaamoille soveltuvan laatuohjelman rakentamisessa. Autotohtori Consultingin Olli Nikkanen mukaan tämä kuten muutkin laatuohjelmat soveltuu niin pienille kuin suuremmillekin yrityksille.

- Korjaamojen laatuohjelma on räätälöity pelkkää korjaamotoimintaa harjoittaville yrityksille, joiden varaosatoiminnot palvelevat ensisijaisesti omaa korjaamoa eikä yrityksellä ole autojen myyntiä.



Kari Lintunen Espoon automaalaamosta on laatuohjelmien kehittäjä. Maalaamo on saanut meriittiä mm. ammattitaidon maailman mestaruuskisoissa, jossa parhaimmillaan on tullut hopeaa. Uuden laatuohjelman ylläpitäminen sujuu koko henkilöstön voimin, koska ohjelma on suunniteltu nimenomaan maalaamoiden työtä ajatellen.

Käytännönläheinen ja asiakaslähtöinen laatuohjelma

Kehittäelytyössä mukana olleet kolme tunnettua yritystä toivat laatuohjelmaan arkityön näkökulman. Laatua oli ylläpidetty jo ennen ohjelmaakin.

Espoon Automaalaamo oli mukana kehittämissä jo alkuperäistä AKL-Laatuohjelmaa ja se sai tuolloin sertifikaatin numero 7.

- Vuosikatselmuksissa kuitenkin havaittiin, että kaikkia sen kohtia ei ole



Uusissa laatuohjelmissa on huomioitu auton korin, turvatekniikan ja maalauksen viimeisin kehitys. Keskeisiä aineksia olivat mm. Vaaka-neuvotteluryhmän korinkorjauskriteerit sekä sähköisen vahinko-tarkastuksen malli, jotka ohjaavat yritysten toimintaa.

Autohuolto Lahtisella ei laatuohjelmaa oltu aikaisemmin toteutettu.

- Aluksi ehkä tuntui, että laatuohjelma on vain lisää työtä ja byrokratiaa yrittäjälle. Mutta mitä pidemmälle kehittäelyä vietin, sitä enemmän tuli fiilis, että tähän onkin tosi hyvä juttu, kertoo Timo Lahtinen Autohuolto Lahtiselta.

Lahtisen mielestä kaikkein tärkeintä on uuden ohjelman käytännönläheisyys:

- Siitä lähdettiin, että ohjelman tulee olla konkreettinen. Kehitystyön edetessä työstimme koko ajan omaa yrityskohtaista laatuohjelmaa. Näin saimme ohjelmaan heti käytännönläheisiä kommentteja ja toivomuksia.

Myös kymmenen hengen Automaalaamo Orjalassa on oltu tyytyväisiä.

- Laatuohjelmaa kehitellessä jokainen yritys sai hyviä vinkkejä toisiltaan ja pääsi vaikuttamaan siihen millainen lopullisesta ohjelmasta tuli, kiittelee Veli-Matti Orjala.

Laatuohjelmassa mukana koko henkilökunta

Timo Lahtisen mukaan henkilökunta on ollut erittäin sitoutunutta, eikä ohjelmasta ole oikeastaan keksitty mitään pahaa sanottavaa.

- Koko homman ideahan

on kehittää laatua asiakaslähtöisesti: miten saadaan palvelua parannettua. Tämän mukana sitten paranee kaikki muukin toiminta.

Lahtisella sama laatuohjelma on käytössä sekä korikorjaamo- että maalaamopuolella ja myös huoltopuolella. Sertifikaatti saadaan seinälle syksyn aikana mutta itse ohjelmaa toteutetaan jo täyttähäkää.

- Muutoksia on tullut ihan perusasioihin. Kirjaamiset ja muut toimintatavat on yhteisesti sovittu ja ohjeistus on selkeä. Näin arkipäivän työstä jäävät pois turhat häslingit, epätietykset ja kahteen kertaan tekemiset.

Automaalaamo Orjalassa konkreettisia saavutuksia ovat mm. hallin puolen uusiminen ja uudet asiakas- ja sosiaalitalat jotka valmistuivat helmikuun alussa. Uudistuksia on tehty parhaillaan myös tilausten ja osien vastaanoton dokumentointiin, joka selkeyttää toimintaa.

- Lähes kaikki asiakkaat ovat huomanneet muutoksen ja sieltä on tullut todella positiivista palautetta. Kyllä sellainen lämmittää mieltä. Vaikka kustannuksiakin on jonkin verran ollut, niin en kyllä vaihtaisi pois mistään hinnasta, myhäilee viisitoista vuotta alalla ollut Orjala.

Orjalalla henkilökunta otettiin mukaan alusta läh-

ten. Monet asiat olivat sellaisia joita oltiin mietitty jo pitkään, mutta laatuohjelma oli viimeinen sysäisy ryhtyä toimiin.

- Kyllä tätä on tehty koko porukalla sata lasissa heti alusta alkaen. Jokainen ymmärtää, että kun asiat selkeytyy, niin se on kaikkien etu.

Autotohtori tukee ohjelman toteutusta.

Autotohtori Consulting on jo yli kuusi vuotta menestyksekkäästi toiminut AKL-Laatuohjelmien toteutusta tukevana kouluttajana ja konsulttina.

- Nyt kehitetyt korikorjaamoille ja maalaamoille sekä korjaamoille soveltuvat AKL-Laatuohjelmat ovat tervetullut lisä AKL-Laatuohjelma valikoimaan ja edistävät merkittävästi näiden erikoisalojen laadun kehittämistä ja jatkuvaa parantamista, kertoo ohjelmien toteutusta tukevan Autotohtori Consultingin myyntipäällikkö Olli Nikkanen.

- Laatuohjelmat ovat kuitenkin vain teoriaa niin kauan, kunnes asiakkaat huomaavat palvelun ja työn laadun parantuneen. Tätä parannusta ei tehdä yhdessä yössä, vaan se vaatii pitkäjänteistä työtä, joka mitataan usein vuosissa.

Vappu Aura, Olli Nikkanen