

Ennakoivaa  
huoltoa  
ajoneuvosi  
parhaaksi!  
JO VUODESTA 1971

Urpo Leikas (oik.) haki loppukesällä uudet kesärenkaat alle. Varkauden Autopalvelun korjaamopäällikkö Toni Nykänen (vas.) vinkkaa, että talvirengaskaupoille kannattaa suunnata nyt, kun varastoa vielä riittää.

# Autohuolto ajantasaisella ja vankalla ammattitaidolla

Raikkaan siistit asiakastilat yllättävät korjaamohalliin sisään astuvan asiakkaan. Täyteen ahdetut, pölyiset hyllyt loistavat poissaolollaan, ja esillä ovat vain tärkeimmät myyntiartikkelit ja nekin siististi rivissään. Nojatuolit tarjoavat mukavan pienen tauon päivään öljyn- tai renkaanvaihtoa odotellessa. Ajankuvaan sopiva etätyöskentelypistekin on rakennettu odottelutilaan, ja kahvikoneen kahvi on maukasta. Ei ihme, että Varkauden Autopalvelu saa kiitosta asiakaspalvelustaan.

-Saimme tiloihimme avaruutta selkeyttäessämme varaston ja myymälätilan erilleen. Renkaat ovat omassa rengasnäytelytilassaan, Varkauden Autopalvelun korjaamopäällikkö **Toni Nykänen**.

Tärkeintä on kuitenkin saada asiakkaan auto kuntoon. Tämän eteen varkauteleisessa monimerkkikorjaamossa töitä puskee viisi huoltomekaanikkoa ja kaksi konttorilla asiakkaita palvelevaa autoalan ammattilaista.

-Meille vikatilaa hälyttävä auto on yksi työtehtävä muiden joukossa, mutta asiakkaalle se voi olla suunnitelmat kaatavaa katastrofi niin kauan kuin kulkupeli seisoo korjaamolla.

Toni ottaa työtilauksia vastaan sekä suunnittelee, tekee laskemia ja organisoii huollon työstä ja tutkii merkkikohtaisia ohjeita. Apunaan Nykäsellä on toinen työ-

tilauksia vastaanottava autoalan ammattilainen **Petri Luostarinen**.

Asiakaslähtöinen tapa toimia on vakuuttanut **Urpo Leikaksen**, joka on jo vuosia huollattanut perheensä autot liikkeessä.

-Varkauden Autopalvelulla on tekemiseen rento ja ihmisläheinen ote. On helppottavaa tietää, että apua on saatavilla aina kun sitä tarvitsen, yllättäviin ongelmiin nopeasti jo yhdellä puhelinsoitolla.

Kokonaisvaltainen palvelu on hänen sanojensa mukaan juuri se, mikä saa jatkosakin kurvaamaan tuttuun osoitteeseen Käsityökatu 13:een. Varkauden Autopalvelussa asioidessa tulee tunne, että siellä paikalliset osaajat tekevät työtään tunneallyllä, asiakaslähtöisesti ja ammattitaidolla.

-Onhan se helppoa, kun kaiken palvelun saa samasta paikasta. Uusista renkaista renkaan vaihtoihin, määräaikaishuoltoon ja auton pesuun. Ennalta varatut ajat myös pitävät, Urpo kiittelee.

-Renkaiden säilytyspalvelu on myös iso etu. Tarvittaessa auton katsastuksetkin huolehditaan asiakkaan puolesta.

## Kaikki alkaa tilannearvioinnista

-Asiakas tarvitsee tiedon, milloin auto valmis. Ei ole kenenkään etu varata työlle puolitoista päivää, jos se hoituu puolessatoista tunnissa, Toni kertoo.

Varkauden Autopalvelulla laadukasta palvelua ohjaavat tarkoin lasketut huollon kustannusarviot. Arvioita ei heitellä hihasta, vaan laskelmat tehdään ajan kanssa ja huolellisesti.

-Meillä ei tarvitse tiskillä ihmetellä lopulaskua. Työn edetessä voi tulla esiin yllättäviä löydöksiä, mutta pidämme aina asiakkaan ajan tasalla tilanteesta. Lisäkustannukselle on oltava kunnon perustelut, meni vain vähän pidempään -selitys ei meillä riitä.

Laadukkaan työn ja tarkan kustannus- sekä aika-arvion pohjana on vankka ammattitaito ja ymmärrys nykyautojen vaatimuksista. Eroja merkkien välillä on valtavasti.

-Autamme Petrin kanssa mekaanikoja kirjaamalla mahdollisimman tarkan ongelmankuvauksen sekä hakemalla merkkikohtaista taustatietoa jo valmiiksi saataville.

Jatkuva kouluttautuminen ja ajantasaiset ohjeet yhdistettynä vuosien ammattitaitoon takaavat Varkauden Autopalvelun tyytyväiset asiakkaat.

-Kouluttautumalla huolehdimme tarvittavan tietotaidon esimerkiksi siihen hetkeen kun sähköautojen määrä huollossa kasvaa, Toni jatkaa.

## Työtä asiakkaan näkökulmasta

Toni kertoo, että Autopalvelun yksi tärkeimmistä tehtävistä on asiakkaiden liikkuuuden turvaaminen. Hyvin suunniteltu huollontyökalenteri tarjoaa äkillisiin tilanteisiin joustovaraa. Kiireen ja asiakkaan hädän helpottamiseksi myös huollon sijaisautoihin on panostettu. Kaksi uusinta odottavat vielä teippauksia hallissa.

-Lisäpalveluna saatavan sijaisauton tarve katsotaan aina tapauskohtaisesti.

Korjaamopalvelut toimivat ajanvarausperiaatteella. Nettisivuilta avautuva varuskalenteri antaa osviittaa korjaamon työtilanteeseen, mutta täydeltäkin näyttävän kalenterin vapaita aikoja voi kysyä puhelimitse.

Määräaikaishuollossakin Autopalvelu katsoo kokonaisuutta eikä vain pitäydy valmistajan listaamiin kohtiin.

-Ennakoivan huollon toimenpiteet katsotaan maalaisjärjellä, nimenomaan Suomen olosuhteet huomioiden.



Varkauden Autopalvelun tarjoama ohjaustehostajan huolto ei ole autovalmistajien vaatimalla huoltolistalla, mutta tärkeä ennakoiva huoltotoimenpide muiden ohella.

VARKAUDEN  
**AutoPalvelu**

## Laadukasta monimerkkipalvelua jo vuodesta 2005

- Autojen huollot ja korjaukset merkistä riippumatta, myös sähkö- ja hybridautot
- varaosa- ja tarvikemyynti
- rengasmyynti ja kattavat rengaspalvelut, rengashotelli
- nettiajanvaraus
- 24 h autopesula: 2,4 m leveään ja 2,65 m korkeaan tilaan mahtuu suurempikin ajoneuvo
- auton sisätilojen puhdistukset
- maalipinnan myllytykset ja käsivahaukset
- Autofit -korjaamoketjun toimipiste
- BG Service Center huoltopiste
- Euromaster palvelupiste.

- Ennakoivan huollon toimenpiteet katsotaan maalaisjärjellä, nimenomaan Suomen olosuhteet huomioiden.

**Toni Nykänen**