

2017

Helmikuu

Taksi

**Yhtenäisyys on
taksialan vahvuus**

**Taksi on vastaus
perheiden arjen
haasteisiin**

**Osakeyhtiömuoto
on toimiva
ratkaisu taksi-
yrittäjällekin**

Elina Mäkinen, Laatukeskus:

**LAATU LÄHTEE
INNOSTUMISESTA
JA ONNISTUMISESTA**

LAATU LÄHTEE

innostumisesta ja onnistumisesta

Laatutyössä tarvitaan onnistumisia ja innostumista asiaan. Kumpi johtaa kumpaan, sillä ei ole merkitystä. Tärkeää on edetä pienin askelin kohti tasaisempaa laatua. **TEKSTI** Anne Jormanainen **KUVAT** Pekka Kiirala

Laatu mielletään helposti monimutkaiseksi ja nipottamiseksi. Laatuksituksen johtaja **Elina Mäkinen** kuitenkin tyrmää mielikuvan.

- Laatutyössä on tärkeää asettaa tavoite ja edetä määrätietoisin askelin. Avainsanoja ovat järjektivä ja tarkoituksenmukainen, jotka ohjaavat toimintaa kohti jatkuvan parantamisen tietä.

Laatujärjestelmän rakentaminen ei ole vaikeaa, mutta paneutumista ja suunnitelmallisuutta se vaatii.

KAIKKI LÄHTEE TAVOITTEESTA

Olipa kyse opiskelusta, urheilusuorituksesta tai yritystoiminnan käynnistämisestä, kaikissa on syytä asettaa itselleen tavoite. Myös laatutyöskentelyssä on oltava tavoite, jota kohti lähdetään etenevästi.

- Voisi kuvitella, että kaikilla taksiryrittäjillä olisi sama tavoite. On hyvä tiedostaa, että näin ei kuitenkaan välttämättä ole. Jonkun taksiryrittäjän tavoite voi olla paras mahdollinen taloudellinen hyöty, toisella se voi olla paras mahdollinen asiakaspalvelu tai halu olla hyvä työllistäjä.

Hyvällä laatujärjestelmällä voidaan varmistaa, että kaikki tavoitteet saavutetaan ja toisaalta myös estää, että tavoitteet eivät ole pahasti ristiriidassa toistensa kanssa.

Kuten yritystoimintakin, myös laatutyö pitää suunnitella. Sen jälkeen on mietittävä, mitä toimenpiteitä tarvitaan, joilla suunnitelmat voi toteuttaa. Ja jotta tiedetään, missä mennään, on suunnitelmien etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista seurattava.

- Toisille sopii tilanteen kartoittaminen päivittäin, toisille viikoittain ja joillekin riittää kerran kolmessa kuukaudessa. Laatujärjestelmän ei ole tarkoitus pakottaa ketään toimimaan itselleen tai organisaatiolleen epäsovinnalla tavalla, Elina painottaa yksilöllistä joustavuutta.

KOKONAISUUS JA PIENET ASIAT

Palvelun laatu muodostuu sekä kokonaisuudesta että pienistä yksityiskohdista - molemmat ovat yhtä tärkeitä. Elina kertoo valaisevan esimerkin Etelä-Karjalan osuuskaupasta, joka voitti laatu-palkinnon.

- Osuuskaupan johtaja totesi, että laatu on heille yhtä aikaa strategisia isoja linjauksia siitä, mihin suuntaan toimin-

Laatuksituksen johtaja Elina Mäkinen kannustaa takseja laatutyöhön.
- Kaikkien ei kuitenkaan tarvitse olla Kaisoja, hän naurahtaa ja viittaa häntä aikanaan kouluun kuljettaneeseen taksiryrittäjä Kaisaan.
- Kaisa opetti meille käytöstapoja ja kasvatti meistä "kunnan kansalaisia" samalla kun turvallisesti kyyditti meitä.



Palvelun laatu muodostuu sekä kokonaisuudesta että pienistä yksityiskohdista.





– Laatusyötyä ei voi tehdä fiilispohjalta ilman aikatauluja. Se voi onnistua, mutta yhtä hyvin epäonnistua. Tasalaatuista palvelua niin ei kuitenkaan voi tuottaa, Elina Mäkinen muistuttaa.

► taa halutaan kehittää, mutta samaan aikaan myös sitä, onko kaupan lattialla roskia. Hän korosti, että isoilla linjauksilla ei ole merkitystä, jos asiakas löytää joka päivä kaupan lattialta roskia. Jokaisen yrityksen ja yrittäjän pitäisi siis miettiä, mitä ne roskat kaupan lattialla tarkoittavat minun yrityksessäni.

Kukaan ei varmasti halua olla roskapojimija, joten työketjut on mietittävä niin, että sellaista ei tarvita. Toisin sanoen laadun kannalta merkitykselliset pienet asiat on saatava osaksi yrityksen luonnollista toimintaa, osaksi yrityskulttuuria, jolloin kaikki omalta osaltaan pitävät niistä huolta.

LAATUA – MUTTA EDULLISESTI

Ihmiset vaativat nykyään enemmän laatua, mutta eivät ole siitä välttämättä valmiita maksamaan. Varsinkin, jos asiakkaat mieltävät palvelun ylihinnoitelluksi, laatua ei kannata rakentaa niin, että se nostaa kustannuksia.

– Mieluumminkin niin, että se vähentää kustannuksia, Elina kannustaa.

Työketjuja, sujuvuutta ja logistiikkaa parantamalla on mahdollista yhtä aikaa saada kustannukset laskemaan ja palvelu paranemaan.

– Palvelujakin on uskallettava katsoa nurinpäin. Asioita tehdään liikaa siten,

kun niitä on aina totuttu tekemään. Asiakkailta kannattaa myös kysyä, mitä mieltä he ovat ja mitä he haluavat. On siis nähtävä hieman vaivaa laadun eteen ja pantava asioita ylös sekä mietittävä, mistä oikeasti voi olla kyse, jos asiakkaat eivät ole tyytyväisiä.

Hän kertoo maailmalta esimerkin, jossa asiakkaat valittivat paljon ajokortinhakuprosessista ja siihen liittyvästä jonotuksesta. Kun asiakkailta kysyttiin mikä itseasiassa heitä eniten ajokortissa harmitti, selvisi, että se olikin huonolaatuinen kuva eikä jonotus. Palveluun tehtiin muutos, jonka ansiosta asiakkaat pääsivät itse valitsemaan valokuvan.

– On siis hyvä välillä miettiä, mikä on villakoiran ydin. Mitä asian taustalla on ja voisiko siihen jotenkin vaikuttaa, Elina heittää.

TURVALLISUUS ENNEN KAIKKEA

Palveluista puhuttaessa turvallisuus on kaikista tärkeintä, olipa kyse taksipalveluista tai vaikkapa terveydenhuollon palveluista.

– Tässä ajassa, kun tapahtuu paljon muutoksia, voi olla hieman epäselvää,



mitä asiakkaat haluavat. Ennen ehkä oli helpompi määrittellä, mitä asiakkaat halusivat. Nyt ihmiset haluavat turvallisuuden lisäksi taloudellisuutta ja monet ekologisuuksi. Tärkeysjärjestys voi kuitenkin vaihdella, mitä kukin painottaa.

– Laadussa on tärkeää tasalaatuisuus, taksipalvelujen laatu esimerkiksi vaihtelee liian paljon. Välillä saa huipulaatua ja välillä vastaan tulee epäsiisti kuljettaja ja auto.

Elina korostaakin, että laatusyötyssä tavoitteeksi kannattaa ottaa laatutaso, joka ei ole huippu, vaan paremminkin hyvää peruspalvelua.

– Yrittäjä voi myös tehdä päätöksen, millaisia asiakkaita hän haluaa palvelulla ja tavoitella tämän asiakasryhmän odotamaa palvelun laatua.

Tärkeää on sopia esimerkiksi, miten asiakasta autetaan ja miten asiakkaan kanssa keskustellaan autossa sekä siitä, että matkan päätteeksi annetaan aina kuitti.

Tärkeää on sopia esimerkiksi, miten asiakasta autetaan ja miten asiakkaan kanssa keskustellaan autossa sekä siitä, että matkan päätteeksi annetaan aina kuitti.

MYÖNTEINEN KOKEMUS

Laatu on ennen kaikkea myönteinen palvelukokemus. Se edellyttää, että



asiakkaan ei tarvitse jännittää, hoituu-ko asia vai ei. Kuljettajalta edellytetään myös tilannetajua - kaikki asiakkaat ovat erilaisia.

Palvelun laatuun vaikuttaa myös se, miten taksiryttäjä huolehtii henkilöstös-tään. Auto, jossa on huono ergonomia, aiheuttaa vaivoja, eikä kipuileva kuljet-taja jaksa aina palvella asiakasta hyvin. Lakisääteisistä velvoitteista huolehtimi-nen on ihan itsestään selvyys. Riitely työnantajan kanssa ei varmasti paranna motivaatiota tai palvelua. Hyvät työolo-suhteet ovat siis myös laadun edellytys.

Uusi tuleva kilpailutilanne taksialalla varmasti mietityttää monia laatuasioita miettiviä. Nyt on todellakin aika laittaa asiat kuntoon, jos ne ei-vät vielä ole.

Elina Mäkinen kan-nustaa positiivisen kaut-ta.

- Pelko pois, jos naut-tii siitä bisneksestä mitä tekee. Ei kannata suo-rittaa, vaan mennä ute-liaasti eteenpäin. Vuo-rovaikutus asiakkaiden kanssa on tärkeää. Sen myötä tulee onnistumisia, jotka innostavat panos-tamaan laadukkaaseen asiakaspalve-luun. ■

Hyvät työolosuhteet ovat laadun edellytys.



Oulaisten taksiaseman laatutyöryhmä vas. Marko Honkala, Mikko Merilehto ja Keijo Luiskala sekä laatusertifikaatti todistuksena hyvin tehdystä työstä.

OULAISTEN TAKSIT laatujärjestelmän piiriin

Laatutyötä tehdään taksialalla parhaillaan eri puolilla maata. Viimeisin laatujärjestelmä sertifioitiin joulukuussa, kun Oulaisten Taksipalvelut Oy eli Oulaisten taksiasema sai järjestelmänsä valmiiksi.

Oulaisten taksiaseman osakkaina on 13 taksiryttäjää. Laatutyötä käynnisteltiin jo vuonna 2010, mutta asia jäi lepäämään, kun riittävän laajaa innostusta asiaan ei asemalta löytynyt.

Vuonna 2015 laatuasiat nousivat kuitenkin uudelleen esiin, kun samoissa tiloissa aikaisemmin toimineesta Oulaisten Sairaankuljetus Oy:stä yllättäen löytyi asiasta innostunut ulkopuolinen puskemaan työn käyntiin.

- **Teuvo Kontio** on ollut rakentamassa Suomen Sairaankuljetusliitto ry:lle laatujärjestelmää, ja hän alkoi innostaa meitä tarttumaan työhön uudelleen, kertoo Oulaisten Taksipalvelut Oy:n hallituksen jäsen **Hannu Merilehto**.

Taksiasemalle perustettiin neljän hengen laaturyhmä, joka kävi työhön käsiksi.

- Ajatuksena oli, että saamme yhteiskunnan kyytien kilpailutuksissa lisäpisteitä laatujärjestelmän ansiosta.

Myös ensi vuoden kilpailun avautuminen taksialalla on ollut työn vauhdittajana viime syksynä.

- Oli tärkeää saada laatujärjestelmä valmiiksi nyt, eikä vasta sitten, kun ala on jo vapautettu sääntelystä, Hannu toteaa painokkaasti.

Oulaisissa onkin jo vuoden alusta siirrytty jatkuvan kehittämisen tielle laatukäsikirjan viitoittamana. Huonosti ei asioita ole tähänkään asti hoidettu, mutta parannettavaa löytyy, jotta taksiaseman palvelut ovat jatkossa varmasti tasalaatuisia. ■