

SATL jälkimarkkinointibarometri 2015

Yhteenveto

Hannu Palmu
6.2.2015

Kyselyn tavoite

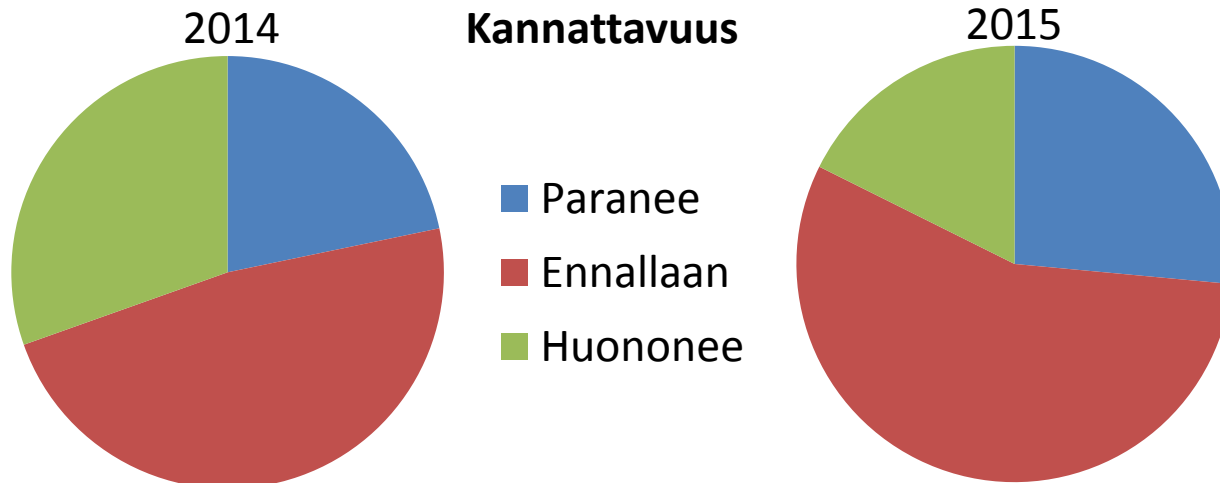
- Tavoitteena oli selvittää kyselyn avulla jälkimarkkinoinnin johdon oma näkemys siitä, miten jälkimarkkinoinnissa nähdään erilaiset muutokset ja muutospaineet.
- Vastaajiksi valittiin jälkimarkkinoinnin johtotehtävissä toimivia henkilöitä sekä suurista että keskisuurista autoliikkeistä ja -korjaamoista.
- Kysely tehtiin puhelinhaastattelumenetelmällä 12.-23.1., avoimen keskustelun kautta. Haastatteluja tehtiin 70 kpl. Vuosi sitten tehdyssä kyselyssä vastaajia oli 51 kpl.
- Tarkoitus on jatkossa tehdä vastaava kysely vuosittain.

Kysymysten teemat

1. **Taloudellinen tilanne**; miten näet oman toiminnon taloudellisen tilanteen nyt ja lähitulevaisuudessa? Miten taantuma on vaikuttanut? Miten näet kannattavuuden kehittymisen?
2. **Jälkimarkkinoinnin yleinen kilpailutilanne** omasta näkökulmasta; lisääntykö ketjuuntuminen vai tuleeeko markkinalle enemmän erikoistuneita pienempiä toimijoita? Miten hinnoittelussa on yleisesti ottaen onnistuttu?
3. **Ajoneuvotekniikka**; miten uusin ajoneuvotekniikka on vaikuttanut omaan toimintoon? Miten on muuttanut toimintaa? (kuten sähköautot, koritekniikka, elektroniikan ja 'älykkyyden' kehittyminen)
4. **Hankinnat**; miten näet investointitarpeet ja mahdollisuudet?
5. **Työvoiman kehitysnäkymät**; minkälaisia suunnitelmia henkilöstön suhteen, mitä osaamista tarvitaan jatkossa? Mistä koulutuksesta on suurin tarve?
6. **Katsastustoimilupalaki**; minkälaisia suunnitelmia on asian suhteen?

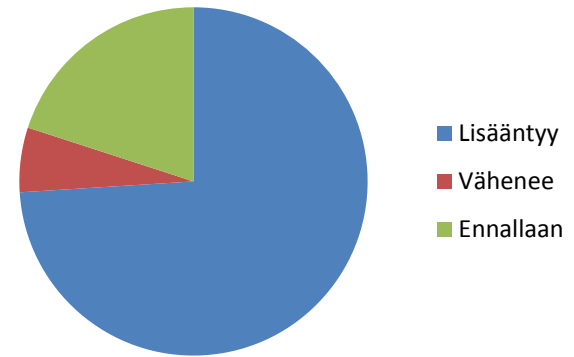
1. Taloudellinen tilanne

- Toimintaa sopeutettu markkinatilanteeseen, parempi näkymä
 - Asiakkaat teettävät vain pakolliset työt
 - Automyynnissä nähdään suurempi epävarmuus
 - 'Ennallaan' -arvioinneissa noin kolmannes tarkoitti sitä, että pysyy tasaisen huonona, muttei huonone enää.
- Hajontaa edelleen paljon vastauksissa

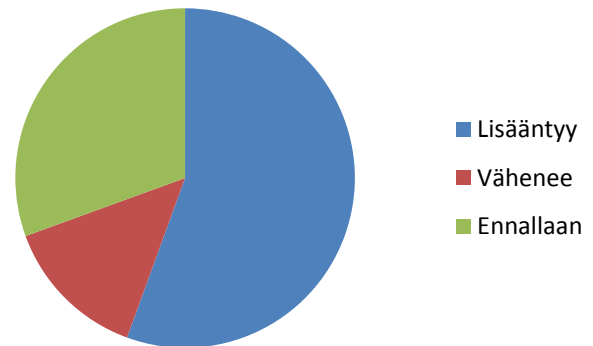


2. Jälkimarkkinoinnin yleinen kilpailutilanne

- Ketjuuntumisen lisääntyminen edelleen vahvasti esillä



- Pienten toimijoiden osuus sekin kasvussa?
 - erikoistuminen



- Yli 60 % arveli onnistuneensa hyvin hinnoittelussa
- Kilpailun kiristymisen ei ylikorostunut, ollaan osittain odottavalla kannalla omissa asemissa

3. Ajoneuvotekniikka

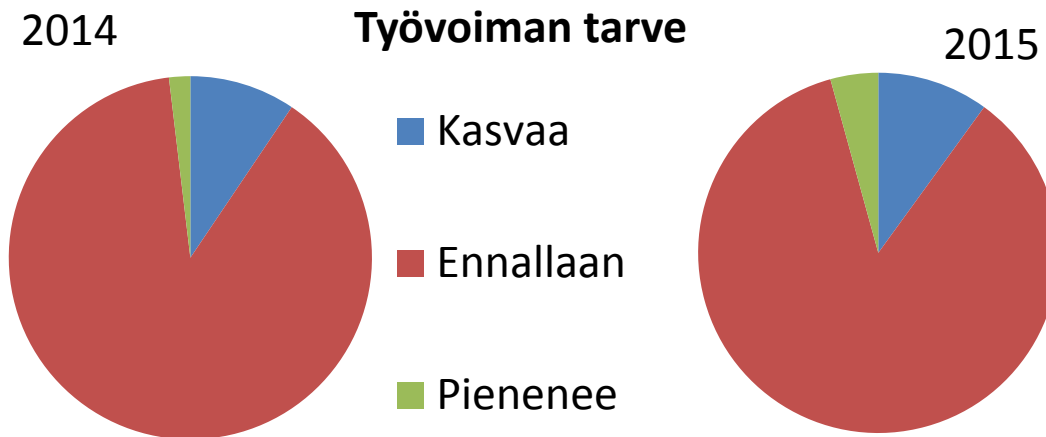
- **Vaikutus toimintaan edelleen erittäin suuri**
- Koulutustarve ja –vaatimukset kasvaneet, erikoisosaajien tarve lisääntyy, erityisesti sähköpuoli
- Uusien tekniikoiden koulutus nähtiin tarpeellisena, mutta lisää 'ylimääräisiä' kuluja aiheuttavana samoin kuin uusien laitteiden hankinnat, kuten testerit.
- Suurin osa on joutunut lisäämään työntekijätason koulutusta maahantuojaan, valmistajan, merkin tai laitetoimittajan näkökulmista
- Vaikuttaa myös tilojen käyttöön

4. Hankinnat

- Hajontaa vähemmän kuin viime vuonna
- Pakolliset investoinnit tehdään
 - Työkalut, laitteet yms.
 - *'Päämiehen kehoituksesta'*
- Juuri kellään ei ole isoja investointeja tiedossa
- Mahdollisuuksia kuitenkin on, vain pari sanoi ettei pystyisi investoimaan
- Muutamalla takana iso investointi esim. tiloihin, ei kuitenkaan nyt vaikuta pienempiin *'pakkoinvestointeihin'*
- Osa on odottavalla kannalla: *'olis tarvetta, vaan ei tehdä'*.

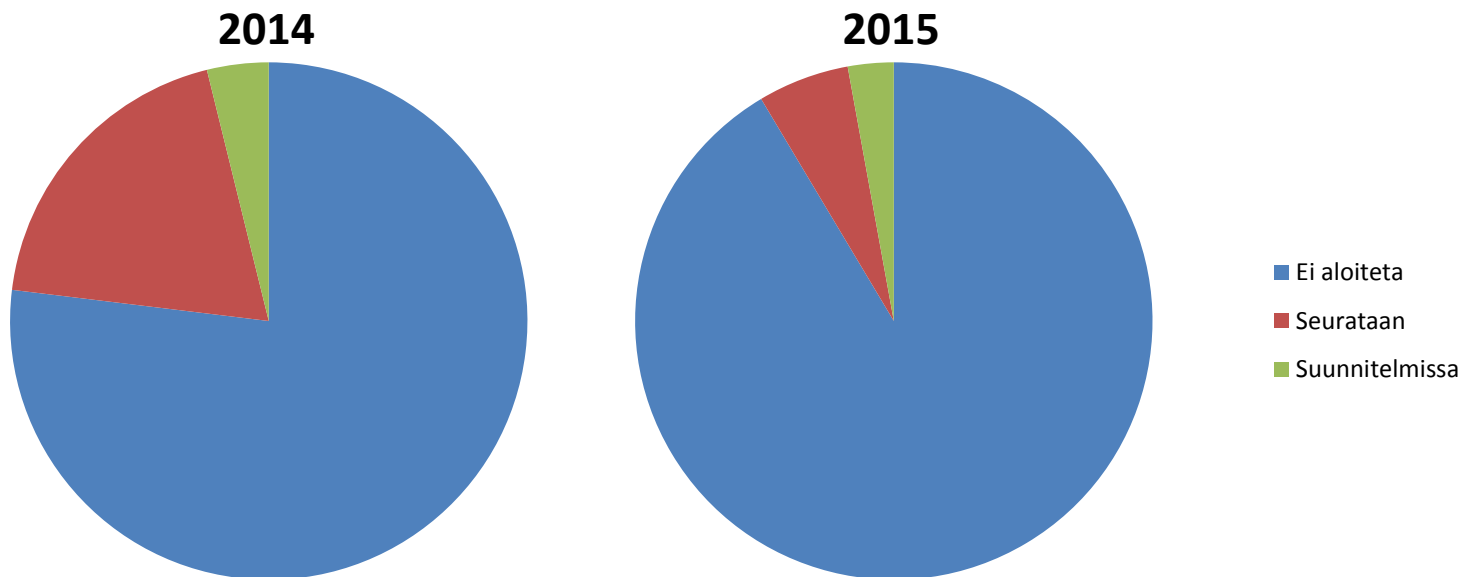
5. Työvoiman kehitysnäkymät

- 'YT:t käyty, nyt mennään tällä porukalla'
 - Osa tehnyt merkittäviä henkilöstövähennyksiä
 - Viime vuonna näkemys osoittautunut osin liian myönteiseksi, nyt enemmän realismia mukana?
- Osaamisvajeita erikoisalueilla mm: autosähkö, diagnostiikka sekä asiakaspalvelu- sekä kielitaidoissa



6. Katsastustoimilupalaki

- *'Nykyinen kumppani on lähellä ja yhteistyö toimii'*
- Ne jotka ovat harkinneet asiaa, ovat käytännössä kaikki päätyneet siihen, ettei omaa toimintaa tulla aloittamaan. Investointi (esim. tilat ja työvoima) suhteessa hyötyyn koetaan kyseenalaisena
- Laki sinänsä koetaan ihan hyvänä, että mahdollisuus on olemassa



Pohdintoja

Aineiston pohjalta herää muutama kysymys:

- Markkinatilanne on kaksijakoinen, toisaalta toimintoja on sopeutettu ja vakiinnutettu, toisaalta on paljon odotuksia murroksesta. Ketkä ovat tulevia menestyjiä ja mitkä tekijät ovat siinä ratkaisevia?
- Ohjaako liiketoiminnan valintoja enemmän alan sisäiset vaatimukset kuin asiakkaiden vaatimukset? Miten asiakkuuksien elinkaariajattelu näkyy strategioissa?
 - Maahantuojan vaatimukset
 - Tekniikan vaatimukset
 - Tehokkuusvaatimukset
- Ajoneuvotekniikan muutokset vaikuttavat korjaamoiden arkeen. Miten ne vaikuttavat asiakkaan arkeen ja sitä kautta asiakaskäyttäytymiseen? Mitä uhkia ja mahdollisuuksia se tuo palveluliiketoiminnan kehittämiseen?