

Jälkimarkkinoinnin johdolle suunnattu kysely 14.-17.1.

Yhteenveto
Keijo Mäenpää, SATL



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 14.-17.1.2014, avoimen keskustelun kautta. Haastatteluja tehtiin 51 kpl.
- Tarkoitus on jatkossa tehdä vastaava kysely vuosittain.



Kysymysten teemat

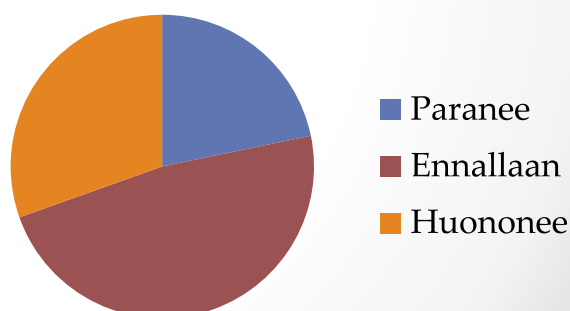
1. **Taloudellinen tilanne**; miten näet oman toiminnon taloudellisen tilanteen nyt ja lähitulevaisuudessa? Miten taantuma on vaikuttanut? Miten näet kannattavuuden kehittymisen?
2. **Jälkimarkkinoinnin yleinen kilpailutilanne** omasta näkökulmasta; lisääntykö ketjuuntuminen vai tulee ko markkinalle enemmän erikoistuneita pienempiä toimijoita? Miten hinnoittelussa on yleisesti ottaen onnistuttu?
3. **Ajoneuvotekniikka**; miten uusin ajoneuvotekniikka on vaikuttanut omaan toimintaan? 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

- Automyyntin lasku heijastuu selkeästi jm-puolelle
- Yleisesti ottaen tulosta vielä tehdään
- Hajonta suurta alueellisesti ja jopa merkin sisällä

- *Ei paljoa vaikuttanut. Toimintoja tehostettu*
- *Korjaamalla on hiljasta. Onneksi tuli pakkaset*
- *Kannattavuus tippunut koska automyynti vähentynyt. Kyllä jossain vaiheessa lähtee nousuun*

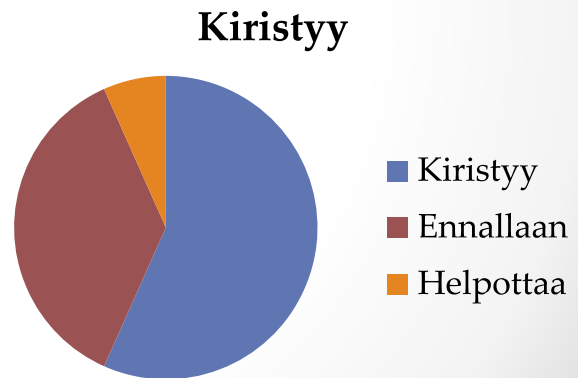
Kannattavuus



2. Jälkimarkkinoinnin yleinen kilpailutilanne

- Ketjuuntumisen lisääntyminen vahvasti esillä
- Tekniikan kehittyminen edellyttää erikoisosaamista ja investointeja, joihin pienillä ei ole varaa?
- Hintakilpailu vasta tulossa?

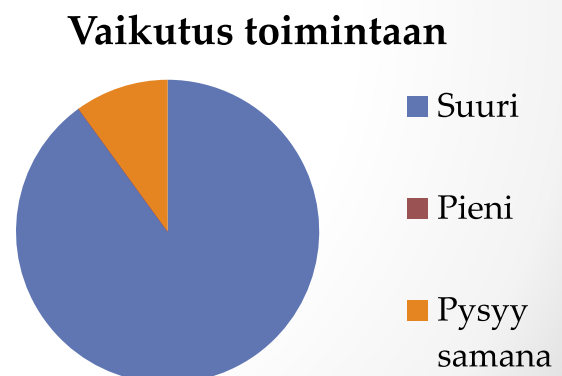
- *Pienten pakko ketjuuntua kun tekniikka kehittyy. Tiukaksi tulee tilanne pienille.*
- *Vapaa korjaamokenttä ketjuuntuu*
- *Kilpailu kiristyy, pieniin kaupunkeihin ketjut ei tule*



3. Ajoneuvotekniikka

- Koulutustarve kasvaa edelleen, erikoisosaajien tarve lisääntyy, IT-taitojen merkitys kasvaa
- Elektroniikan kehittyminen lisää häiriöalttiutta
- Investointitarpeita esim. testereihin

- *Koulutuskustannukset kasvaa. Teknisiä haasteita tulee. Vaatii enemmän erikoisosaamista*
- *Koulutusvaatimukset kasvavat koko ajan*
- *Mahdollistaa erilaisia palvelumuotoja*

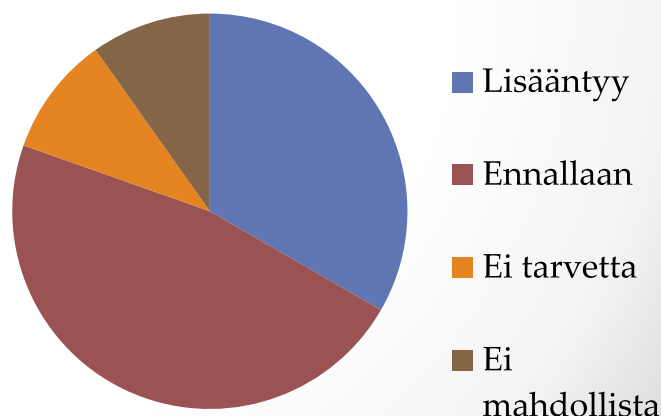


4. Hankinnat

- Suuri hajonta, pakolliset tehdään
- Korvausinvestointeja suurin osa, esim. testerit, työkalut
- Vaatimusten kasvu (brändi/säädökset) tuntuvat

- *Pakolliset hankitaan mutta ei investoida muuten*
- *Tarpeeseen ostetaan ja laatuun keskitytään. Hinta ei ole ratkaiseva tekijä*
- *Ei kannata säästää investoinneissa*

Investoinnit

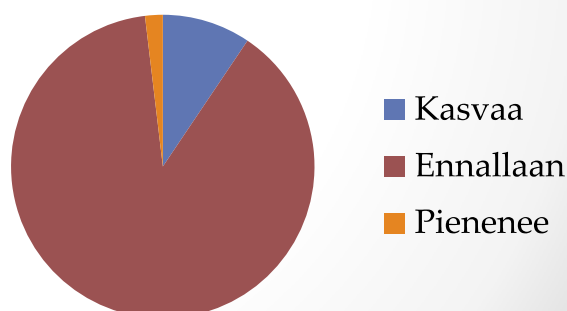


5. Työvoiman kehitysnäkymät

- Osaamistarpeet kasvavat; sähkö, elektroniikka ja kielitaito nousevat vahvasti esille.
- Työvoimapula nousemassa esille erikoisosajista
- Työvoiman tarve jopa kasvaa, miten kannattavuus?

- *Sähkö, elektroniikka ja englanti*
- *Kielitaito sekä sähköpuoli vaatii lisää koulutusta*
- *Asiakaspalvelu ja elektroniikka-puoli vaatii paljon koulutusta*
- *Henkilöstö pysyy samana. Ei voi vähentää*
- *Työvoimapula tulee koulutetuista*

Työvoiman tarve

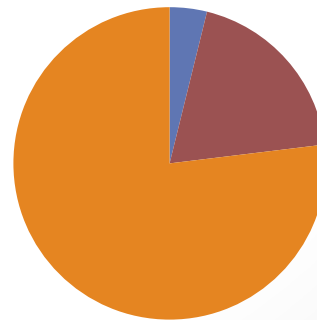


6. Katsastustoimilupalaki

- Hyvin harva edes harkitsee asiaa
- Nykyinen kumppanimalli katsastajan kanssa toimiva
- Investointi suhteessa hyötyyn kyseenalainen

Katsastustoiminnan aloittaminen

- *Ei ole tarkoitus lähteä. Tilat ei anna myöten*
- *Ei lähetä katsastamaan. Hyvät sopimukset nyt. Jääviys ongelma*
- *Ei olla lähdössä, tutkitaan sitä kyllä*



- Suunnitelmassa
- Seurataan
- Ei aloiteta

Pohdintoja

Aineiston pohjalta herää muutama kysymys:

- Taloudellinen suhdanne muuttaa markkinoiden jakoa: osa hyötyy, osa menettää. Mitkä tekijät ratkaisevat?
- Ohjaako liiketoiminnan valintoja enemmän sisäiset vaatimukset kuin asiakkaiden vaatimukset?
 - Maahantuojan vaatimukset
 - Tekniikan vaatimukset
 - Tehokkuusvaatimukset
- Ajoneuvotekniikan muutokset vaikuttavat korjaamoiden arkeen. Miten ne vaikuttavat asiakkaan arkeen ja sitä kautta asiakaskäyttämiseen? Mitä uhkia ja mahdollisuuksia se tuo palveluliiketoiminnan kehittämiseen?