

# ASIAKKAAN KOHTAAMINEN KORJAUSTYÖMAALLA

Finnbuild 10.10.2012  
Kauko Wasenius



## Esitys

- Mikä Consti?
- Mikä asiakas?
- Asiakkaan ja urakoitsijan odotukset
- Asiakassuhteen hoitamisen perusedellytykset
- Asiakassuhteen hoitaminen
  - Mikä on tärkeätä?
  - Miten tilaaja voi edistää?
  - Miten urakoitsija voi edistää?
  - Miten koulutus voi edistää?
- Palvelun parantaminen; tilaaja / urakoitsija
- Mitä uutta on tulossa?





# Mikä asiakas?

## Ammattiasiakkaat

- Omistajat, rakennuttajat, isännöitsijät, managerit
- Usein samataustaisia, yhteistyön sävel helppo löytää
- Totutut toimintamallit projekteissa
- Henkilökohtaisia eroja toki puolin ja toisin

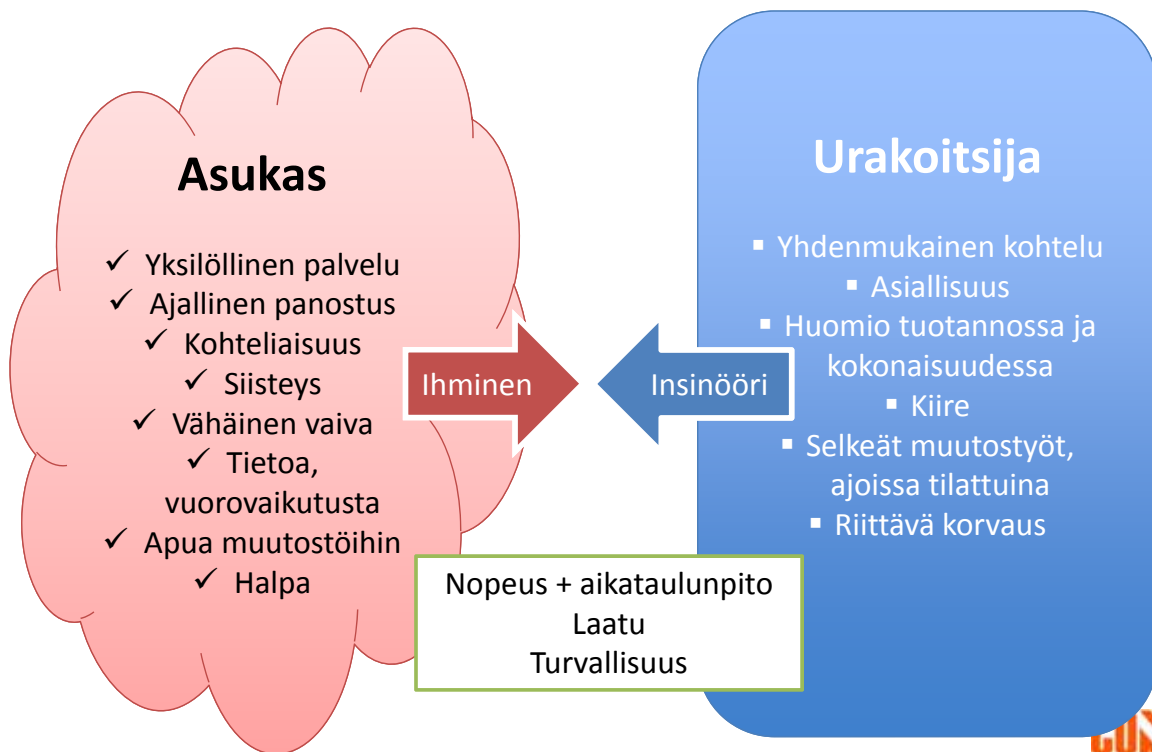
## Ei-ammattiasiakkaat

- Kertarakennuttajat, vuokralaiset – usein käyttävät ammattiapua
- Taloyhtiöt ja asukkaat
  - Vaativin asiakasryhmä
  - Osa vastahankaan jo lähtökohtaisesti omista syistä
  - Valinta tehty hinnan perusteella; se joka on luvannut tehdä vähiten valitaan
  - Vuorovaikutus ei aina insinöörin ominta aluetta

Esityksen  
fokus

**CONSTI**  
YHTIÖT

# Odotusten kohtaaminen



**CONSTI**  
YHTIÖT

# Asiakassuhteen hoitaminen edellyttää perusasioiden toimimista



## Hallittu tuotanto

- Yleisaikataulu + linjakohtainen työsuunnittelu
  - Aliurakoitsijoiden sitouttaminen ja ohjaus
  - Logistinen suunnittelu ja ohjaus
  - Laadunvalvonta, viimeistely
- **Ennakoitavuus, lähtötiedot tiedottamiselle**

## Järjestelmät ja menettelyt asiakkuuden hoitamiseksi

- Viestintäsuunnitelma ja -välineet
- Resurssit; asiakaspalveluinsinööri
- Muutostyömenettely, esivalittu tarjonta
- Kannustimet myös palvelun hoitamiseen
- Asiakaspalautteen mittaus ja käsittely (porrashuoneittain)

**CONSTI**  
YHTIÖT

## Omaconsti asiakasportaali

### Omaconsti 1

- Työmaan tiedot ja tiedotteet
- Tuotevalinnat
- Aikataulutyoökalu
- Tuki hankinnoille ja tiedottamiselle

### Omaconsti 2 (2013 ->)

- Visuaalisuus ja käytettävyys
- "Viestintäjärjestelmä": mallipohjat, viestinnän automatisointi
- Soveltuvuus putkiremontit, julkisivut, peruskorjaukset jne.
- Asukasmuutosten hallintatyökalu
- Vuorovaikutus asiakkaan kanssa; yleiset kysymykset ym.
- Huonekortit ja lopputarkastukset
- Asiakaspalautteet
- Sulautuu taloyhtiön omaksi tietosivustoksi / huoltokirjaksi



**CONSTI**  
YHTIÖT

## Onnistumisessa tärkeitä

- Luvatussa pidetään kiinni
- Systemaattinen, riittävä viestintä
  - Aloitusinfot
  - Tiedotteiden jakelu, kohdennetusti
  - Etukäteistieto häiriöistä
  - Kaikki kanavat käytössä (web, email, paperi, tekstiviestit)
- Aikataulunpito ja viimeistely
- Käytöstavat, ”sisäsiisteys” (annetaan koulutusta jos ei muuten)
- Asiakaspalvelun kontaktihenkilö ja sovitut palveluajat
- Kielitaidot, työntekijöillä mieluusti Suomi!
- Lisä- ja muutostöiden joustava toteutus
  - Asiakkaan valintojen helpottaminen; esivalitut vaihtoehdot
  - Tarjoustoiminnan ripeä ja asiallinen hoito
  - Laskelmat kotitalousvähennystä varten
- Järjestelmät tukevat suoritusta, eivät ole pääasia



**CONSTI**  
YHTIÖT

## Miten tilaaja voi edistää?

- Toteutusmuodon pohdinta hankesuunnitteluvaiheessa
  - Projektinjohto- tai ST-malli edistää yhteistyötä ja valmistautumista
  - Jos kiinteä urakka, voidaan sopia kannustimia myös palvelusta
- Palvelun laatu valintakriteeriksi; miten hoidetaan?
  - Suunnitelmallinen tiedotus ja viestintä
  - Asiakaspalvelu ja muutostöiden hoitaminen
  - Kokemus ja referenssit; urakoitsija, henkilöt
  - Asiakaspalautteet toteutetuista kohteista (esim. RALA palaute)
- Myötävaikutus ja yhteistyö
  - Oman tiedottamisen hoitaminen hankkeen alkuvaiheessa siten, että urakoitsijalla on hyvä lähtökohta jatkaa
  - Viestinnän suunnittelu yhteistyössä
  - Aktiivinen osallistuminen ja yhteistyö; ollaan samalla puolella pöytää
  - Avustaminen ”hankalissa tapauksissa”, joihin urakoitsija ei ole syyppää

**CONSTI**  
YHTIÖT

## Miten urakoitsija voi edistää?

- Oikeat ja riittävät resurssit
  - Koko työmaahenkilöstö tekijöitä myöten tulisi olla "valikoitunut" toimimaan asiakasta lähellä
  - Perus vuorovaikutustaidot, koulutus tarvittaessa
  - Systemaattinen "kasvatustyö", asiakaspalvelun hallitseva työmaanjohto kasvaa kenties vasta seuraavasta sukupolvesta
- Selkeät pelisäännöt
  - Oikeat henkilöt sopivat asiat asukkaan kanssa
  - Mistä ja miten puhutaan, ei ristiriitaisia viestejä
  - Koskee myös rakennuttajaa
- Motivointi ja kannustaminen
  - Asiakaspalvelun vaatavuuden ymmärtäminen ja osoittaminen (arvostetaanko suuria projekteja ja erikoistumista vai monitaitoisuutta?)
  - Asiakaspalvelu ja -palaute myös tulospalkkiokriteereinä
- Asiakaspalautteen keruu ja käsitteleminen
  - Palautteen keruu porrashuoneittain
  - Käsitteily asiakkaan edustajien kanssa, toimenpiteiden suunnittelu yhdessä
  - Avoimuus, huomio ongelmien ratkaisemiseen yhteistyössä

**CONSTI**  
YHTIÖT

## Miten koulutus voi edistää?

- Teknisten oppiaineiden lisäksi vuorovaikutustaitojen ja tilannetajun opettelu
- Kuuntelemisen taidon opettelu
- Kuullun *ymmärtämisen* harjoittelua
- Palautteen annon ja vastaanoton osaamista

**CONSTI**  
YHTIÖT

## Mitä seuraavaksi?

- Ryhmäremontit tarjoavat uusia kehitysmahdollisuuksia
  - Lähiöiden korjaus etenee vääjäämättä suurempina kokonaisuuksina
  - Mahdollistaa suuremman panostuksen ja kehittämisen
- Hankemuodot moninaistuvat, palvelut laajenevat
  - Projektinjohto-, ST- ym. mallit tuovat urakoitsijan mukaan jo valmisteluvaiheeseen ja mahdollistavat konseptikehityksen
  - Kilpaillaan myös uusilla palvelusisällöillä; tekniset korjauskonseptit, sijaisasuminen, muutot...
- Työkalut kehittyvät
  - Esim. muutostöiden hoitoon ja viestintään paljon työkaluja kehitteillä
  - Haasteena on erillisyyt, järjestelmien tulisi integroitua taloyhtiöiden ja isännöitsijöiden käyttämiin järjestelmiin
- Teolliset menetelmät muuttavat tuotantoa
  - Esivalmistetut "rum i rum" systeemit tulevat
  - Tuotannonohjaus muistuttaa teollista valmistusta; lean periaatteet käyttöön
  - Lämpimenoaika lyhenee radikaalisti, laatu tasaista
- Energiaremontit – kokonaisratkaisut
  - Korjaamista rationalisoidaan myös elinkaarimielessä, ei vain päällekaatuvan korjaamista

**CONSTI**  
YHTIÖT

**CONSTI**  
YHTIÖT