

Autotekniikan vauhdikas kehittyminen ja uuden tekniikan nopea kasvu asettavat omat haasteensa uusien autojen luovutukseen ja parhaan mahdollisenkäytön opastamiseen. Kysyimme, kuinka tämä haaste on hoidettu raskaan kaluston eri merkkien kohdalla.

Yhteenvetona voidaan todeta, että uuden auton luovutuksessa perehdyttäminen autoon ja jopa laajempi koulutus koetaan yleisesti erittäin tärkeäksi. Käytännössä koulutus jää yleensä automyyjän vastuulle. Näin avainasemassa onkin se, kuinka hyvin automyyjä on voinut perehtyä usein varsin laajaan mallistoon. Tässä haasteena onkin enemmän myyjäkoulutus kuin asiakaskoulutus.

1. Kun uusi auto luovutetaan asiakkaalle, annetaan perehdytys/koulutus autoon. Kuka koulutuksen hoitaa? Kuinka laaja koulutus on, liittyykö siihen käytännön opastusta ajotehtävässä jne? Kuinka monelle koulutus annetaan ja onko se ilmaista? Hoidetaanko keskitetysti useamman asiakkaan koulutus? Täyttääkö koulutus ammattipätevyysdirektiivin vaatimukset?

2. Miksi näet koulutuksen tarpeelliseksi vaikka auto/merkki olisikin vanhastaan tuttu?

3. Seurataanko koulutuksen tuloksia jollain tavalla?

4 Sisältyykö koulutukseen myös yleisiä asioita, lakimuutoksia tms?



Olli Heikkinen.

Scania

Scanian koulutusta avasi Scanian markkinointipäällikkö **Olli Heikkinen**: **1.** A

uton luovutuksen yhteydessä koulutuksen yleensä antaa automyyjä. Luovutuskoulutus kuuluu meillä myyntiprosessiin ja myyjille koulutetaan jatkuvasti luovutuskoulutuksessa esiin tuotavia asioita. Luovutuskoulutukseen osallistuvien määrää ei ole rajoitettu ja koulutus on ilmainen. Mikäli kysymys on isommasta määrästä autoja samanaikaisesti ja koulutettavien määrä on suuri, niin silloin yleensä maahantuonnin tuotepäälliköt auttavat koulutuksissa. Mikäli kyseessä on uusi malli tai asiakkaalle täysin uuden tyyppinen auto, voidaan koulutukseen sisällyttää koeajoa tai automyyjä on mukana ensimmäisellä työkeikalla tai muuta vastaavaa. Uusien teknisten asioiden koulutuksissa maahantuonnin tuotepäälliköt ovat usein mukana tukemassa ensimmäisiä asiakaskoulutuksia.

Yleensä koulutus on asiakaskohtainen, mutta mikäli samalla alueella on esimerkiksi useampi yhden toimeksiantajan kuljetusalihankkija, joille kalustoa tulee samaan aikaan, voidaan käyttökoulutuksia yhdistää.

Luovutuskoulutus ei ole ammattipätevyyspäivä. Olemme kuitenkin järjestäneet erillisiä ”Scanian tekniikkapäivä”-nimikkeillä olevia ammattipätevyyskoulutuksia. Niissä käsitellään uusien mallien uusia ominaisuuksia laajemmin ja direktiivipäiville voi ilmoittautua kuka tahansa.

2.

Uusissa ajoneuvoissa on lukuisa määrä kuljettajia avustavia järjestelmiä. Mikäli järjestelmiä ei hyödynnetä oikein, ei ajoneuvon taloudellisuus, käyttömukavuus tai esimerkiksi

teho/hyötysuhde tule oikealla tavalla esille.

Tekniikka kehittyy huimaa vauhtia ja uuden auton luovutuskoulutus on ehdoton edellytys auton oikealle käytölle.

Nykyään siirrytään yhä enemmän mukautuvaan huoltoon ja tällöin auton oikea käyttö myös pidentää auton huoltovälejä, korjaustarvetta yms.

3.
Uuden auton käyttöönottoon kuuluu aina, että myyjä on yhteydessä asiakkaaseen, kun uutta ajoneuvoa on jo käytetty hieman aikaa. Silloin käydään yleensä läpi ensikokemuksia ajoneuvosta. Uusissa ajoneuvoissa on aina mukana perustason Scania Fleet Management -seurantapalvelu, jonka tuloksia usein arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä, kun ajoneuvoa on käytetty oikeissa töissä.

Mikäli asiakas on hankkinut kuljettajilleen erillisen kuljettajavalmennuksen, joka on maksullinen palvelu, silloin kuljettajat saavat sekä teoria- että käytännön koulutuksen uuden auton käyttöön. Riippuen valmennuspaketin laajuudesta, valmennukseen sisältyy aina tietyn mittainen seurantajakso ja kertauskoulutus. Kuljettajavalmennus on erillinen palvelu, jonka voi hankkia myös ilman uuden auton hankintaa. Valmennuksen tarkoitus on pureutua asiakkaan työtehtäviin, niissä toimimiseen oikein ja ajoneuvojen taloudelliseen käyttöön työtehtävissä.

4.
Mikäli uudessa ajoneuvossa on ominaisuuksia, joiden avulla uusia säädöksiä tai lakimuutoksia voidaan hyödyntää, niin silloin mahdollisesti liittyy. Varsinaisessa luovutuskoulutuksessa ei sinänsä lakimuutosasioita käsitellä, elleivät ne erikseen nouse esille.



Sampsa Rouhiainen.

DAF

DAF-koulutusta tarkensi Nordic Truck Center Oy:n maajohtaja **Sampsa Rouhiainen** seuraavasti:

1.
Keskitettyä asiakkaan koulutusta emme ole järjestäneet. Myyjä suorittaa DAF-ohjeistuksen mukaisen perehdytyksen ja koulutuksen autoon auton luovutushetkellä. Tapauskohtaisesti olemme järjestäneet myös kuljettajakoulutusta muun muassa polttoainetaloudellisuudesta sen jälkeen, kun auto on jo otettu käyttöön.

2.
Jatkuvasti kehittyvä tekniikka luo edellytyksen perehdytykselle, jotta niiden hyödyt saadaan maksimoitua kuljetusyrittäjän hyötykäyttöön. Lisäksi autoilla saattaa usein olla eri kuljettajia, jolloin perehdytys auton luovutushetkellä on tarpeellinen.

3.
Koulutuksissa konkreettisin tavoite on kuljettajamukavuus käyttölaitteille ja polttoainetaloudellisen ajotavan noudattaminen auton järjestelmiä hyödyntäen. Koulutuksen tuloksista käytännössämme kuulemme myöhemmin palautteen antona sekä kuljettajalta että kuljetusyrittäjältä.

4.
Lakimuutokset eivät ole suoraan meidän perehdytysohjelmassamme.



Reino Manninen.



Pasi Gerpe.

Volvo ja Renault

Volvo ja Renault hoitavat kuljettajakoulutuksen pääosin samalla kaavalla, toteavat Volvo kuorma-autojen myyntijohtaja **Reino Manninen** ja Renault Trucksin Suomen myyntijohtaja **Pasi Gerpe**
:

1.
Pääsääntöisesti luovutuksen Volvolla hoitaa auton myynyt myyjä. Luovutus voidaan tarvittaessa hoitaa myös Volvon kuljettajakoulutuksen toimesta, jolloin koulutus usein täyttää ammattipätevyysdirektiivin vaatimukset asiakkaan näin toivoessa.

Luovutuskoulutuksen laajuus riippuu hyvin paljon kyseisestä autosta, päällirakenteesta, asiakkaan kokemuspohjasta nykymallisesta Volvosta ja asiakkaan ajotehtävästä. Keskimäärin koulutuksen pituus on 3-9 tuntia.

Luovutuskoulutus sisältyy ajoneuvon hintaan. Mikäli koulutus pidetään ammattipätevyyden jatkokoulutuspäivänä, kustannukset neuvotellaan tapauskohtaisesti. Koulutuksen sisältö, laajuus ja osallistujamäärät sovitaan asiakkaan kanssa. Yleensä koulutuksessa on kerrallaan yksi asiakas.

4.
Tarvittaessa näitä voidaan sisällyttää koulutukseen, mikäli asiakkaan kanssa sovitaan.



Jouni Kummala.

Mercedes-Benz
Mercedes-Benz kuorma-autojen kuljettajakoulutusta kuvasi myyntijohtaja **Jouni Kummala**:

1.
Pääsääntöisesti ajoneuvon luovutuksen toteuttaa virallisen luovutuskoulutuksen saanut kuorma-automyyjä. Tämän lisäksi jokaiseen ajoneuvoon kuuluu niin sanottu virallinen luovutuspäivä, joka on Vehon/Mercedeksen virallinen ammattipätevyyspäivä. Tässä koulutuksessa syvennytään vielä ajoneuvon tekniikkaan, sen optimaaliseen hyödyntämiseen ja turvalliseen ajoon. Uuden ajoneuvon mukana tulee siis yksi päivä/ajoneuvo, mutta asiakkaalla on mahdollisuus ostaa näitä päiviä lisää myös muille kuljettajille. Lisäksi pystymme räätälöimään asiakasyritykselle täysin oman päivän, jossa syvennymme vielä lisää heidän omaan kalustoonsa. Virallisen koulutuspäivän pitää Vehon oma kuljettajakouluttaja
Ari Fehrman
tai vaihtoehtoisesti yhteistyökumppani Suomen Ammattiliikenne Akatemia, jonka kouluttajat ovat saaneet Daimlerin virallisen ja vaaditun koulutuksen.

2.
Koulutus on aina ehdottoman tärkeä. Ajoneuvotekniikka sekä uudet ajoneuvot muuttuvat lähes jatkuvasti ja onkin tärkeää, että jokainen kuljettaja saa riittävän koulutuksen, pystyäkseen käsittelemään ajoneuvoa mahdollisimman kustannustehokkaasti, kuljettajaystävällisesti sekä ennen kaikkea turvallisesti. Koulutusta ei ikinä ole riittävästi ja sen vuoksi meillä on halua myös räätälöidä asiakaskohtaisia koulutuksia, jotta ne varmasti palvelevat kuljettajia ja asiakkaita mahdollisimman hyvin.

3.
Asiakkaalla on mahdollisuus ostaa lisäpalveluna ns. koulutuksenseuranta, jossa seurataan kuljettajien ajosuorituksia ja valmennetaan heitä puhelinvalmennuksena sovitun määräajan.

4.
Veholla on tarjolla viisi eri ammattipätevyyspäivää, joissa käsitellään hyvin laajasti kaikkea ajankohtaista asiaa, joka liittyy sekä ajoneuvoon että sillä tehtävään työhön eli koko toimialaan.

Perinteisten koulutusten lisäksi meillä on tarjolla myös monia lyhyitä videoita, joita kuljettaja voi katsoa omalta puhelimelta youtuben kautta. Videot on tehty ajoneuvon uusista varusteista ja päähuomio niissä on uudet varusteet, jotka avustavat kuljettajaa taloudelliseen ja turvalliseen ajamiseen.

Teksti | Matti Aarnio, kuvat | Maahantuojat, Henri Pakarinen

TILAA AUTO, TEKNIIKKA JA KULJETUS!