

Palvelu

Räyhäsin tässä taannoin tavallisen kaupan palvelusta. Miksi toimitaan tiukasti kellon mukaan, eikä kulloisenkin palvelutilanteen vaatimalla tavalla.

Julkishallinnon verovaroin ylläpidetyissä virastoissa ja laitoksissa toimittiin vielä tovi sitten tiukkojen sääntöjen ja työaikojen mukaan. Tai oikeammin, kahvitunneilla ei kellosta niin välitetty, vaikka jono piteni asiakkaita, jotka koko ajan takulla seurasivat kellojansa.

Yksi tällainen toiminto ja laitos oli autokatsastus.

Varmaan jokainen meistä on joskus kokenut epämiellyttäviä hetkiä katsastusasemalla. Toimistossa ei juuri katsottu silmiin eikä puhuteltu. Jos joku lappu puuttui, ei muuta kuin takaisin hakemaan, vaikka asia näkyikin jo muista tiedoista.

Jos sai paperit, niin sitten vasta jännitys alkoi. No, aikataulu tietysti luisti kuin terveyskeskuksissa. Jokainen autoansa katsastukseen tuonut kuitenkin oli varannut puolen tunnin hommaan puoli päivää.

Kun vihdoinkin pääsi sisään, oli syytä pitää suunsa supussa ja ottaa vastaan mitä tuli. Monta kertaa hylättiin, mutta perustelut jäivät epäselviksi neuvoista puhumattakaan.

Mitä sellaisessa tilanteessa asiakas tekee? Häntä keljuttaa. Hän todennäköisesti korjaa vian kepulikonstein ja pyrkii kätkemään sen seuraavalla kerralla.

Katsastusasemien kommelluksilla oli myös valoisampi puolensa. Ne virittivät kiinnostavia keskusteluita työpaikkojen kahvipöydissä ja edistivät siten ihmisten kanssakäymistä ja yhteenkuuluvuutta.

Mutta miten onkaan nyt! Samat ihmiset samassa toimistossa yrittävät sovitella aikoja asiakkaan eduksi. Toivottavat tervetulleiksi. Tarjoavat kahvia. Kyselevät taustoja ja neuvovat miten tulisi menetellä. Jakavat kirjallisia ohjeita.

Kahvitunnilla puljua ei suljetakaan, vaan toiminta rullaa. Aikataulu pitää. Sama katsastusmies, joka enne tiuski, pyytää nyt asiakasta katsomaan sitä ja sitä paikkaa ja ehdottaa korjaamaan vian seuraavaksi kerraksi. Saattaapa kirjoittaa rekisteriotteeseen korjauskehotuksen ja määrääjan.

Mitä tästä seuraakaan? Asiakas todella korjauttaa vian, koska tajuaa, että se todella kannattaa. Eikä sen vuoksi, että pitäisi käydä näyttämässä paikkaa jollekin.

Olisi jopa kunnon kertomuksen tai kirjan paikka kertoa, miten katsastusasemilla työskentelevien samojen ihmisten asenteet ja jopa arvotkin kääntyivät tai käännettiin päälleen parissa vuodessa. Kilpailun lisääntyminen on liian halpa selitys. Siinä olisi oppimista monelle.

Suomessa on pitkään puhuttu, että vain palveluala kasvaa. Sieltä löytyvät työpaikat nuorille ja niille vanhemmillekin, jotka joutuvat pakosti pois teollisuuden ja julkisalan rakennemuutoksessa. Palveluammateissa on kuitenkin omat kovat edellytyksensä. Kaikki eivät vaan tunnu pärjäävän. Yrittäjien on syytä olla hereillä. Jos ei kouluttaminen ja opastaminen pure, on purettava jotakin muuta. Nimittäin työsuhde. Muuten ostajat purkavat asiakassuhteensa ja marssivat naapuriin.

pajen