



Jyrki Tamminen (oik.) ja Jukka Lehtinen Tampereen Ruskossa sijaitsevan terminaalien pihalla.

Maalaisjärjellä ja nöyrällä asenteella asiakkaan parhaaksi

– Asiakaspalvelu ei ole mitään high techiä, vaan hyvin yksinkertaisia asioita. Avoimuus ja välitön kanssakäyminen palvelutilanteessa ovat sille hyvä lähtökohta, toteaa toimitusjohtaja **Jyrki Tamminen** tamperelaisesta **Jakopalvelu Oy**:stä.

ANNELI SIMILÄ

Jakopalvelu Oy on lämpösäädelyjen kuljetusten erikoisasiantuntija. Vakituisesti 14 autolla pienelle, rajatulle asiakaskunnalle elintarvikukuljetuksia hoitava yritys on perustettu vuonna 1996. Yrityksen perustaja **Jyrki Tamminen** aloitti uransa raskaan kaluston parissa työskentelemällä viikonloppuisin ja lomilla 13-vuotiaasta silloisen suuren säiliöauttoyhtiön, **Mesiranta Oy**:n korjaamolla. Ajokortin hankittuaan hän oli töissä eri kuljetusyrityksissä, kunnes kuljettajan sairautensa tuurauksen **Kuortti Oy** -nimisessä kuljetusyrityksessä muutti kaiken. Kuortti

Oy ei olisi halunnut päästää Jyrkiä pois ollenkaan, joten hän päätti lunastaa auton itselleen ja jatkaa Kuortin sopimusyrityksenä. Auto oli kaksiakselinen umpikaappi, asiakas Kesko ja tavara sokeria. Aika pian kuljetukset siirtyivät suoraan Jyrkin hoidettaviksi. Perheessä on toinenkin kuljetusyritys, puun ja metsätalteen kuljetuksia hoitava Tamminen Oy. Sielläkin Jyrki työskenteli ennen oman yrityksensä perustamista. Tätä Jyrki Tamminen isän jo 1950-luvulla perustamaa yritystä vetää Jyrkin veli **Jouni**. Veljekset omistavat siivut toistensa yrityksistä. Kuusilapsisesta sisarusparvesta Jyrkin ja Jou-

nin lisäksi myös sisko **Maarit** on jatkanut kuljetusalalla - hän toimii sekä Jyrkin että Jounin yrityksissä johdon assistenttina.

Anestesiaalääkärikin kuljettajapankissa

Tänäkin päivänä Jyrkin ensimmäinen asiakas, Kesko, on Jakopalvelun suurin asiakas. Yhdeksän autoa ajaa vakituisesti Keskon elintarvikukuljetuksia, loput autoista ovat muun muassa Tuoretien, Inexin ja Atrian kuljetuksissa. Keskon varasto toimii samassa kiinteistössä Jakopalvelun kanssa, mikä tekee paitsi kuljetusten järjestelyn,

Jakopalvelu Oy:ssä on käytössä Numeronin kokonaisjärjestelmä työvuorosuunnittelussa, ajojärjestelyssä, laskutuksessa ja seurannassa. Järjestelmä tuo asiakkaalle päin läpinäkyvyyttä kuljetusyrityksen toiminnasta. Asiakkaat voivat halutessaan tarkistaa tietokoneelta esimerkiksi sen, milloin tavara on purettu.

myös molemminpuolisen kanssakäymisen vaivattomaksi. Sijaintinsa ansiosta kuljetusyritys pystyy nopealla varoitussajalla ja joustavasti toimittamaan esimerkiksi myöhässä Keskolle saapuneen tavararäin erikseen eteenpäin. Tarvittaessa omasta kuljettajapankista voidaan irrottaa kuljettajia lainaan Keskolle. Yhteensä 16 vakituisen kuljettajan lisäksi reservissä on tuuraajia, joita on koulutettu lähinnä opiskelijoista. Myös entisiä kuljettajia on "pankissa" ja onpa siellä yksi anestesiaalääkärikin, joka mielellään viettää vapaa-aikaansa auton ratissa! Myös omien kuljettajien elämäntilanteet vaihtelevat. Silloin kuljettajapankki antaa mahdollisuuden joustoihin, kuten ylimääräisiin vapaapäiviin.

– Kuljetuksissa nopeat liikkeet ovat vahvuutemme. Periaatteemme on myös, että asiakasta ei milloinkaan jätetä puulaan, Jyrki selvittää.

Yrityksen ajojärjestelijä **Jukka Lehtinen** sanoo välillä odottavansa pelonsekaisin tuntein, mitä "Jyrki on mennyt taas lupamaan".

– Jyrki on innokas tekemään tarjouksia ohimennen. Välillä on luvattu, että auto on käytössä tunnin päästä. Aina on kuitenkin selvitty yllättävistäkin haasteista ja tarvittaessa teemme vuorokauden ympäri ylimääräistä keikkaa, jos sillä saamme pelastettua asiakkaan pulasta, Jukka vahvistaa.

Molemmat ovat sitä mieltä, että onnistumisen tunne on vertaansa vailla, kun on saanut ylimääräisetkin kuljetukset hoidettua.

– Tämä on tällaista ihmisten kanssa "peleamista". Omalla hullulla tavallani tykkään auttaa ja näyttää ihmisille suuntaa. Teen tätä kyllä enemmänkin rakkaudesta lajiin, en niinkään rahasta, Jyrki filosofoi.

Asioita ei jäädä hautomaan

Jakopalvelussa mietitään joka päivä, miten asiakkaat saataisiin mahdollisimman tyytyväisiksi. Jokapäiväinen kanssakäyminen ja avoimuus ovat kaiken lähtökohta.

– Asioita ei saa jäädä hautomaan, vaan murhe pitää kertoa. Tämä pätee sekä asiakkaaseen että kuljettajaan. Jos kuljettaja näkee, että asiakas on tyytymätön, pitää



"Nopeat liikkeet ovat vahvuutemme."

ongelmasta osata kysyä suoraan, mutta kohteliaasti. Asia saattaa olla hyvinkin korjattavissa. Kuljettaja on esimerkiksi saattanut purkaa tavarat väärään paikkaan asiakkaan mielestä. Painotamme kuljettajalle, että myös mahdollisista satuneista vahingoista on isompi rike jättää kertomatta kuin kertoa, Jyrki mainitsee.

Asiakkaan ajattelutapaa pitää kunnioittaa silloinkin, kun luottamus ei ole ihan sataprosenttista.

– Useimmille asiakkaille on päivänsevä, että kuljettajalle annetaan avain tai koodi varastotiloihin. Ääriesimerkki luottamuksesta on, että joskus aamuyöstä mennään jopa kauppiaan kodin kautta varastoon, eikä kauppias näe siinä mitään ongelmaa. Toisessa ääripäässä varastoon mennään vasta, kun muukin henkilökunta on paikalla.

Tässä ammatissa ollaan kasvokkain asiakkaan kanssa tavalla tai toisella joka päivä, Jyrki muistuttaa.

Yrityksensä vahvuusina Jyrki pitää nimenomaan joustavuutta ja toimintavarmuutta. Jakopalvelulla on omat korjaamotilat, jossa Jyrki on välillä tehnyt isojaakin remontteja, vaihtanut muun muassa kiertokangon yhteen autoon. Jo 13-vuotiaana alkanut "korjaamoura" ei siis ole mennyt hukkaan. Myös pitkiä asiakassuhteita autoliikkeisiin hyödynnetään, jotta kalusto olisi aina sataprosenttisesti kunnossa ja lähtövalmiina.

Asiat puhutaan suoraan ja kaartelematta

Toimitusjohtaja Jyrki Tamminen ja ajojärjestelijä Jukka Lehtinen ovat tiivis työ-

pari. Asiat puhutaan suoraan ja kaartelematta. Nämä samana päivänä, tosin eri vuonna, syntyneet Oinaat eivät kalistele sarvia keskenään. Samanlaiset luonteenpiirteet ja luottamus ovat pohjana hyväle yhteistyölle. Jukalla on vapaat kädet hoitaa käytännön ajojärjestelyä parhaaksi katsomallaan tavalla. Asiakaskontaktit ja henkilöstöpuoli ovat molempien hoidossa. Viimeksi tänään oli yhdessä katsottu tarjouksia ja puhuttu yrityksen tulevaisuuden suunnitelmista.

– Toimintamme perustuu ajatukseen, että koko henkilökunnan on tiedettävä missä mennään. Näin saadaan jokainen paremmin sitoutettua mukaan ja toimintaan joustavuutta, Jyrki selvittää.

Pirkanmaan alueella on kova kilpailu. Jakopalvelu keskittyy lämpötilasäädelyihin kuljetuksiin. Omavalvontasuunnitelman mukaisesti toiminta on hyväksytetty elintarviketurvallisuusviranomaisilla. Kaikilla kuljettajilla on myös hygieniapassi, vaikka sitä ei välttämättä pakattujen elintarvikkeiden kuljetuksissa tarvittaisikaan.

– Kuljettajamme ovat erittäin koulutusmyönteisiä. He saattavat jopa kysyä, että koskahan niitä taas olisi. Selvästikin koulutuksissa tulee aina otettua koppi jostain asiasta tai voi syntyä idea uudesta toimintamallista.

Samalla tavalla ideoita ja uusia ajatuksia syntyy kuulemma Jyrkille ja Jukallekin, mutta hiukan erilaisissa koulutustilanteissa. Heillä molemmilla on näyttömerkintä koulutus, joka pätevyttä heidät vastaanottamaan perusammattitutkinto- ja erityisammattitutkinto-näyttöjä oppilaitoksissa. ■