

Heikki Hakala Yhtiöt Ky Kun autosi on tärkeä

Hakala Yhtiöiden tavoitteena on tuottaa asiakkailleen laadukkaita autoalan palveluita, joka myös kiteytyy yhtiön sloganiiin: "kun autosi on tärkeä". Asiakas saa palvelun täsmällisesti, kustannustehokkaasti ja ilman turhia välikäsiä. Toiminta on asiakkaan suuntaan erittäin läpinäkyvää. Hakala Yhtiöt Ky käsittää korjaamo-yrityksen sekä toimintoja tukevan autovuokraamo-yrityksen.

-Pyrimme olemaan aina kemyksen kärkeä ja askelen muita edellä. Tällä takamme kilpailukykyämme sekä aina "tuoreen" ja ajanmukaisen palvelumme. Kiitämme asiakkaita saamaamme luottamusta ja lupaamme pyrkiä ylittämään heidän toiveensa myös jatkossa, lupaa toimitusjohtaja Heikki Hakala.

Nopeaa ja laadukasta

Vaikka Hakala Yhtiöt ei tarjoakaan varsinaista pikahuoltoa, pyritään liikuntakyvyttömät ajoneuvot korjaamaan 1-3 työpäivän kuluessa takaisin ajokuntoon. Ellei tämä kuitenkaan onnistu, vaihtoehtona tarjota sijaisautopalvelu.

-Viimeisen vuoden aikana sijaisautopalvelun on suosio kasvanut merkittävästi. Meillä on tällä hetkellä kahdeksan autoa, joita vuokrataan myös muunlaisiin tarpeisiin, kuten muuttoihin.

Noi puolet korjaamon työkannasta tulee Hakalan mukaan tällä hetkellä vakuutusyhtiöiden kautta ja takaisin tienpäälle saadaan keskimäärin 100 autoa



viikossa.

-Kaksi vuotta sitten saimme uudet huoltokorjaamo- ja asiakaspalvelutilat. Laajennuksen yhteydessä myös varaosavarausto kasvoi aika reilusti. Varaosat toimitetaan meille yön aikana ja ne ovat jo odottamassa asentajien tullessa töihin. Turhia toimintoja on kitketty pois ja keskitytty auton korjaamiseen.

Miellyttävää palvelua

-Tärkeintä on laadukas asiakaspalvelu. Pyrimme tekemään auton korjauksesta ja huollosta asiakkaalle mahdollisimman miellyttävän ja läpinäkyvän kokemuksen. Asiakas tietää tarkalleen mitä saa ja mitä se maksaa. Tässä on syy siihen, että he tulevat meille aina uudelleen. Olemme toimineet jo 15 vuotta ja joka vuosi meille



on tullut lisää asentajia sekä asiakkaita. Luotettava toiminta on meillä kaiken lähtökohdana, Hakala painottaa.

Hakala Yhtiöt tarjoaa kaikki autoilijan tarvitsemat palvelut, rengas- ja automyyntiä, sekä raskaankaluston huoltoja lukuunottamatta.

-Meille tulee 3-5 ajoneuvoa päivittäin, joihin tehdään nopeat huoltotoimenpiteet. Korjaamon jono on tällä hetkellä noin viikko huoltopuolella ja koripuolella otetaan toimeksiantoja sisään sen mukaan onko auto ajokelpoinen vai ei. Pyrimme saamaan asiakkaiden autot mahdollisimman nopeasti takaisin liikenteeseen.

Hakalan mielestä korjaamon luotettavuus ja hyvä palvelu muodostavat tärkeimmät perusteet huolto- ja korjaamokumppanivalintaan tehtäessä.

-Meidät tavoittaa helpos-

ti. Huoltoneuvojamme auttaa mieltä askarruttavissa kysymyksissä ja ongelmissa. Täällä on jatkuvasti seitsemän henkilöä puhelimen tavoitettavissa, kun meillä on töissä yhteensä 17 henkilöä. Puhutaan siis isosta korjaamosta.

Yhtiön kotisivuilla käy kuu-kausittain yli 1000 kävijää. Sivuille on avattu uutena palveluna reaaliaikainen keskustelumahdollisuus asiakkaan ja huoltoneuvojan välillä. Keskustelu tapahtuu kahden kesken, eikä se näy muille käyttäjille. Myös sähköpostitiedusteluihin pyritään vastamaan välittömästi.

Asiakkaalla on vapaus valita huolto- ja korjausumppaninsa

-Asiakas saa aina valita missä hän autonsa huollattaa, olipa kysymys takuun alaisesta huollosta tai vakuutusyhtiön

maksamasta kolarikorjauksesta. Korjaamon pitää toki olla ammattitaitoinen ja käyttää korjauksissa tuotteita, jotka soveltuvat huollettavaan tai korjattavaan ajoneuvoon. Kaikkien osien ei siis tarvitse olla alkuperäisiä, vaan riittää, että ne ovat laadultaan alkuperäistä vastaavia, Hakala täsmentää. Meillä on merkiliikettä edullisempi tuntiveloitus, eikä merkiliikkeen tarjoama huolto- tai korjauspalvelu poikkea meidän tarjoamastamme palvelusta mitenkään.

Hakala Yhtiöillä on jokaiselle työlle oma erikoisosaajansa, joten korjaamon käytössä oleva tietomäärä on valtava. -Tässä on peruste suureen henkilöstöömme. Väitän että henkilömäärämme tulee vielä lähitulevaisuudessa merkittävästi nousemaan.