**Ford vahvistaa teknisen henkilöstön osaamista kaupallisella koulutusohjelmalla**

**Oy Ford Ab, Faros Finland Oy ja Markkinointi-Insituutti ovat toteuttaneet yhdessä Ford Business Schooliin liittyvän koulutusohjelman, jossa maahantuojan ja Ford-jälleenmyyjien tekniselle ja asiakaspalveluhenkilöstölle annettiin mahdollisuus suorittaa merkonomin tutkinto työn ohessa. Koulutusohjelma on nyt vaiheessa, jossa opiskelijat valmistelevat opinnäytetöitään ja valmistautuvat tutkinnon edellyttämään näyttöön. Kyseessä on oppisopimuskoulutus.**

Koulutuksen aloitti 19 maahantuojan tai jälleenmyyjäliikkeen työntekijää, joista 14 on jatkanut tutkinnon suorittamista loppumetreille. Oy Ford Ab:n ja osallistuvien Ford-jälleenmyyjien johto ja henkilöstö ovat antaneet asiantuntemuksensa opiskelijoiden käyttöön, ja koulutuksen lähiopetusjaksot on järjestetty pääosin maahantuojan koulutustiloissa.

”Olemme pystyneet yhdistämään koulutuksessa niin Ford-osaamisen kasvattamisen kuin kaupallisen perustutkinnon suorittamisen”, kertoo Oy Ford Ab:n henkilöstöjohtaja Ritva Vuorela. ”Ylemmän johdon tuki on ollut koulutuksen onnistumiselle ensiarvoisen tärkeää. Maahantuojan johtohenkilöt ovat antaneet koulutukseen osallistuvien käyttöön omaa osaamistaan ohjauksen ja mentoroinnin muodossa.”

**Tekninen henkilöstö asiakaspalvelijoina**

Asiakaspalvelu on yhä suurempi osa teknisen henkilöstön päivittäistä työtä. Valtaosalla koulutukseen osallistuneista on aiempi tekninen koulutus. Jälkimarkkinoinnin eli huolto- ja varaosapalveluiden merkitys autokaupan kannattavuudelle on erittäin suuri. Toimiva jälkimarkkinointi lisää myös asiakasuskollisuutta. Siksi kaupallisen koulutuksen tarjoaminen nähtiin erityisen tärkeänä.

”Jälkimarkkinoinnin vaikutus sekä asiakastyytyväisyyteen että koko liiketoiminnan kannattavuuteen on kriittinen”, toteaa johtaja Jukka Saloranta SOK Autokauppa Oy:stä. ”Kun työntekijöille tarjotaan mahdollisuutta kouluttautua, se lisää myös merkittävästi työhyvinvointia”, hän jatkaa.

”Ford on ensimmäinen automaahantuoja, joka on tarjonnut kaupallisen perustutkinnon suorittamista niin omille kuin jälleenmyyjien työntekijöille”, kertoo Faros Finland Oy:n toimitusjohtaja Heikki Rissanen. ”Kun asiakas tuo autonsa huoltoon, hänellä on lupa odottaa ensiluokkaista asiakaspalvelua ja aikatauluissa pysymistä. Asiakaspalvelun onnistumisella on keskeinen vaikutus asiakastyytyväisyyteen, ja toimiva asiakaspalvelu vahvistaa automerkin brändiä. Asiakasta ei saa unohtaa”, Rissanen painottaa.

**Kehityshankkeet opinnäytetöinä**

Koulutuksen aikana Oy Ford Ab:n asiakasneuvojasta markkinointikoordinaattoriksi siirtynyt Outi Karakaya valmistelee opinnäytetyötään, jonka aiheena on Ford-asiakasneuvojien perehdytysohjelman luominen.

”Työnantaja on tarjonnut erinomaisen mahdollisuuden kouluttautua ja kehittää itseään”, Outi Karakaya iloitsee. ”Koen myös saaneeni paljon tukea työkavereiltani, kukaan ei ole käännyttänyt minua oveltaan, vaan tarvittaessa on aina saanut apua ja neuvoja.”

Automaassa huoltopäällikkönä työskentelevä Jani Salakka keskittyi kehityshankkeessaan varaosavaraston toiminnan kehittämiseen. Hänenkin työtehtävänsä ovat tutkinnon suorittamisen aikana muuttuneet ja hän toimii nykyisin esimiesasemassa. Jani kertoo oppineensa kehityshankkeensa myötä paljon myös johtamisesta. ”Varaosavaraston toimivuudella on erittäin suuri merkitys huoltotoiminnan sujuvuuteen. Taustalla on valtava määrä prosesseja, ja jos ne eivät toimi kunnolla, asiakas kärsii niistä viivästyksien muodossa.”

# # #

Ford Motor Company

Ford Motor Company on globaali autonvalmistaja, jonka pääkonttori sijaitsee Dearbornissa, Michiganissa ja jonka autoja myydään kaikissa kuudessa maanosassa. Yhtiössä työskentelee noin 164 000 henkilöä ja sillä on 70 tehdasta eri puolilla maailmaa. Yhtiön automerkkejä ovat Ford ja Lincoln. Yhtiö tarjoaa myös rahoituspalveluita, joita varten on olemassa oma yhtiö, Ford Motor Credit Company. Lisätietoja Fordista ja sen tuotteista löytyy osoitteesta [corporate.ford.com](http://www.corporate.ford.com)

Euroopan Ford valmistaa, myy ja huoltaa Ford-autoja 51 markkina-alueella. Sen palveluksessa työskentelee noin 66 000 henkilöä. Euroopassa toimii myös Ford Motor Credit Company ja Ford Customer Service Division sekä 22 tuotantolaitosta, joista osa on yhteisomistuksessa muiden toimijoiden kanssa. Ensimmäiset Ford-autot tuotiin Eurooppaan vuonna 1903 - samana vuonna, jolloin Ford Motor Company perustettiin. Tuotanto Euroopassa aloitettiin vuonna 1911.

Faros Finland Oy

Faros Finland Oy on perustettu vuonna 1991. Yhtiö on erikoistunut liiketoiminnan kehittämispalveluihin.Faros Group toteuttaa myös laadukkaita arviointi- ja mittauspalveluja sekä yrityspelitapahtumia, joita olemme järjestäneet vuodesta 1993 alkaen. Koulutuksia ja tutkimuksia olemme toteuttaneet useiden satojen organisaatioiden kanssa. Johtamis- ja tila-analyysit (360°) ovat käytössä oppilaitoksissa ja koulutusyrityksissä. Yritys on julkaissut johtamisoppia ja kirjallisuutta yritysten käyttöön.

**Lisätiedot:** Ritva Vuorela

Oy Ford Ab

(09) 351 700

rvuorel1@ford.com