



Rakennusvireen toimitusjohtaja Pasi Luoma-Halkola tietää, että hyvä maine lisää työntekijöiden motivaatiota ja ammattilypeyttä sekä johtaa ennen pitkää tilausten jatkumoon.

Korjausrakentamisessa täytyy kuunnella kiinteistön käyttäjää

Rakennusvire on saavuttanut loistavia tuloksia panostamalla asiakaslähtöisyyteen. Nyt yritys toivoo saman ajattelutavan leviävän koko alalle.

TEKSTI TIMO HÄMÄLÄINEN
KUVA JOONA RAEVUORI

Vuonna 1990 perustettu Rakennusvire on erikoistunut julkisivurakenteiden korjausrakentamiseen pääurakoitsijan roolissa. Perheyrityksen liikevaihto on kasvanut sukupolvenvaihdoksen myötä vuosina 2017 - 2020 noin 50 prosentin vuosivauhdilla.

Rakennusvireen toimitusjohtaja Pasi Luoma-Halkolan mukaan yrityksen nauttima menestys pohjautuu paljolti asiakaslähtöiseen toimintastrategiaan. Asiakkailla hän tarkoittaa ennen kaikkea tilojen loppukäyttäjää, kuten asukkaita

tai kauppakeskuksessa kävijöitä.

- Korjausrakentajien pitäisi opetella palveluhenkisyttä, ja nostaa käyttäjien toiveet ja tarpeet keskiöön. Toimimalla asiakaslähtöisesti esimerkiksi reklamaatiot vuokralaisilta vähentyvät, mikä lisää myös kiinteistönomistajan tyytyväisyyttä hankkeeseen.

Luoma-Halkolan mukaan korjausrakentamisessa on jääty jälkeen toimintakulttuurissa ja asenteissa verrattuna moniin muihin aloihin.

- Painopiste on rakentamisessa siirtynyt uudisrakentamisesta korjaamiseen. Sen seurauksena moni työntekijä joutuu uuteen työympäristöön, jossa pitää ottaa huomioon käyttäjien läsnäolo. Koska rakentaminen on paikallista toimintaa, ei kansainvälinen kilpailukaan ole luonut painetta uudistumiselle.

Yhteistyön henki

Luoma-Halkola kertoo palveluhenkisyuden lähtevän asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden kuuntelusta. Hyvä yhteistyön henki synnytetään keskustelemalla, esittämäl-

lä oikeita kysymyksiä ja sopimalla pelisäännöistä rakennusten käyttäjien, työn tilaajan ja muiden hankkeeseen osallistuvien kanssa.

- Kokonaiskuvan synnyttyä rakentaminen sovitetaan vallitseviin reunaehtoihin, joissa kaikkien tavoitellut pyritään huomioimaan. Tämä auttaa viemään projektin läpi yhteisymmärryksessä.

Aina kaikki ei kuitenkaan mene suunnitellusti ja virheitä tapahtuu kaikille.

- Mahdollisista virheistä tai aikataulun viivästymisistä pitää viestiä avoimesti saman tien, kun ne havaitaan. Viivyttely asian kertomisessa voi aiheuttaa asiakkaille odottamattomia kustannuksia ja hankaluuksia sekä heikentää luottamusta.

Luoma-Halkolan mielestä parasta yrityksen markkinointia on se, että urakasta jää tilaajalle ja rakennuksen käyttäjille hyvä kuva.

- Tyytyväiset asiakkaat levittävät tietoa hyvin sujuneista hankkeista, mikä taas poikii uusia yhteydenottoja ja tilauksia. Syntyy

imuvaikutus. Rakentajien tulisi ymmärtää paremmin siltojen rakentamisen merkitys niiden polttamisen sijasta.

Mainetta paremmaksi

Luoma-Halkola tahtoo parantaa koko korjausrakentamisalan mainetta. Huono maine ei ole kenenkään edun mukaista.

- Uutisointi rakentamisesta on usein sävyllään negatiivista. Esiin nostetaan tapauksia, joissa laatu ei vastaa odotuksia, aikataululupaukset jäävät lunastamatta tai rakentaja on ollut epärehellinen. Asiakaslähtöisessä strategiassa pyritään tunnistamaan huonon maineen syyt,

Laadukas palvelu maksaa itsensä takaisin pitkällä tähtäimellä.



myöntäen virheet ja toimimaan siitä kautta fiksummin.

Luoma-Halkola kehottaa yrityksiä tarkastelemaan asioita pitkällä tähtäimellä.

- Korkea palvelun ja tekemisen laatu voi lisätä hetkellisesti kustannuksia, mutta pitkällä tähtäimellä se maksaa itsensä takaisin paremman maineen ja uusien tilausten muodossa. Pyrimme tekemään jokaisen kohteen sellaisella asenteella kuin rakentaisimme itsellemme. Korkea laatu ja hyvä maine lisäävät myös työntekijöiden ammattilypeyttä ja motivaatiota.

Rakennusvireessä vaalitaan hyvää vire -arvoa: henkilöstön tyytyväisyys heijastuu ulospäin ja sitä myötä mahdollistaa asiakkaiden tyytyväisyyden.

Rakennusvire tukee työntekijöidensä hyvinvointia muun muassa joustamalla työajoissa, suhtautumalla myönteisesti vapaapäiviin, pitämällä työkuorman inhimillisenä, kannustamalla terveyden ylläpitämiseen liittyvissä asioissa sekä auttamalla mahdollisissa ongelmissa.