



Paula ja Toni Jaakola eivät koe alalle tullutta kilpailua huonona asiana. He korostavat, että uudet toimijat ovat tervetulleita, kunhan pidetään huoli siitä, että suomalaisen taksipalvelun laatu pysyy korkealla tasolla ja kaikki noudattavat samoja pelisääntöjä.

**Y**rittäjäpariskunta **Paula Jaakola** (35) ja **Toni Jaakola** (27), joka toimii yrityksessä pääasiallisena kuljettajana, aloittivat yrittäjinä vuonna 2013.

Heidän lisäksi yhdessä toisiaan tukevan tiimin, Team Angelan, muodostavat vakituinen kuljettaja **Veli-Matti "Santtu" Harju** ja silloin tällöin muutama tilapäinen kuljettaja.

Niin ja kuuluu tiimiin tietenkin olennaisena osana myös Angela, pääosin invataksina, mutta myös edustusautona ja bileraksina toimiva erikoisvarusteltu Mercedes-Benz Sprinter.

## TYÖTÄ PERSOONALLISESTI ASIAKASTA AJATELLEN

Team Angela on asiakkaista erityisen hyvää huolta pitävä, asiantunteva, luotettava, nuorekas, työtä omalla persoonallaan ja pilke silmäkulmassa tekevä ja laadukasta palvelua tarjoava taksiryitys – ja autossa soi musa, niin kuin kuuluukin! Muun muassa nämä mairittelevat kuvailut toistuivat useissa vuoden taksiammattilaisesta kirjoitetuissa kommentteissa.

Voitosta kuultuaan yrittäjäpariskunta Paula ja Toni vaikuttavat iloisien yllättyneiltä ja kiitollisilta. Paula vitsailee aviomiehelleen:

– Ihania palautteita, montako sinä olet näistä kirjoittanut?

– Jos omasta yrityksestään ja itsestään jotakin haluaisi kuulla, niin juuri tällaisia asioita! Aivan mahtavaa, tuntuu todella hyvältä. Juuri näihin asioihin olemme yritystoiminnassamme vuosien saatossa pyrkineet kiinnittämään huomiota. Meille on tärkeintä, että voimme palvella asiakasta henkilökohtaisesti, hänen omista tarpeistaan ja toiveistaan lähtien. Jos asiakas haluaa kuunnella matkan aikana täysillä Rammsteinia, niin sitten sitä kuunnellaan, hän jatkaa.

Paula kertoo, että hän on halunnut työssään rikkoa rajoja ja ravistella joitakin alalla vallinneita jämähtäneitä perinteitä. Esimerkiksi hänen oman uransa alkutaipaleella naispuolisia kuljettajia välillä ihmeteltiin.

– Mutta siitä saatiin asiakkaiden kanssa aikaan monia hyviä keskusteluita. Ja monesti kävi niinkin, että asiakkaan omat huolet jäivät taka-alalle, kun tuli muuta mielenkiintoista puhuttavaa.

Myös Paulan ”hengentuotosta”, hyvällä äänentoistojärjestelmällä, led-valoilla, pleikkarilla ja pinkeillä verhoilla varusteltua Angela-autoa alkuun hiukan kummasteltiin. Autoon nimittäin tehtiin pienen sattuman kautta laminaatitilattiakin, mikä osoittautuikin varsin kestäväksi ja hyväksi ratkaisuksi myös invataksiin, kun pyörätuolin alle ei jää mattoja rullautumaan. Myös auton puh- taana pitäminen on helpompaa.

## MAISEMAKONTTORI PYÖRIEN PÄÄLLÄ

Alun perin ravintola-alalle kouluttunut ja siihen aikaan etelämpänä Pohjanmaalla asunut Paula sai tarpeekseen alan määräaikaisista työsuhteista. Sosiaalinen ja autolla ajamisesta pitävä nuori nainen päätyi ystävän ehdotuksesta taksinkuljettajakurssille lisätienestit mielessään. Ja se tie vei mukanaan. Työ ei vuosienkaan jälkeen tunnu aina edes työltä, kun siitä niin paljon tykkää.

– Nautin työssäni siitä, kun maisemat ja ihmiset vaihtuvat. Auto on liikkuva maisemakonttorini, Paula kertoo usein kuvailevansa.

# TEAM ANGELA HOITAA HOMMAT

## asiakaslähtöisellä ja rennon lämpimällä otteella

Oululaisen yrittäjäpariskunnan luotsaama Team Angela nousi monien hyvien ehdokkaiden joukosta lopulta voittajaksi. Valintaan vaikuttivat useat hyvät perustelut, joita Team Angela yrityksenä ja sen kuljettajat saivat.

TEKSTI JA KUVAT Heidi Korpelainen

Vuoden  
taksiammatti-  
lainen löytyi  
Oulusta

### Vuoden taksiammattilainen kilpailu

Kilpailuun, joka järjestettiin nyt toista kertaa, tuli yli 200 ehdotusta. Ehdolle sai asettaa taksiryrittäjän, -kuljettajan tai muun alan ammattilaisen. Valitsijaraadissa olivat mukana Suomen CP-liiton toiminnanjohtaja **Marju Silander**, Liikenneturvan järjestöpäällikkö **Pasi Antero**inen, viime vuoden taksiammattilainen, taksiryrittäjä **Kari Kivioja** sekä Taksiliiton hallituksen III puheenjohtaja **Tuomo Heino**.

Aluksi Paula ajoi taksia henkilöautolla, mutta Ouluun muutettuaan hän päätyi vuonna 2007 ensimmäistä kertaa invataksin rattiin. Homma tuntui heti omalta. Asiakkaita sai palvella vähän enemmän ja heihin sai luotua henkilökohtaisemman suhteen. Työ tuli hoitaa kiireettä, vaikka kiire olisikin ollut. Paula muistelee edelleen suurella lämmöllä taksiryrittäjiä, joille hän itse vuosien varrella työskenteli. Kun ratin takana alkoi kertyä yhä enemmän kilometrejä, ajatus omasta yrittäjyydestä virisi.

- Kun yrittäjälupa vielä aikaisemmin myönnettiin ajokokemuksen perusteella, oli se tällä alalla oikeastaan ainoa ylenys, jonka pystyi saamaan. Taksiryrittäjänsä ansaittiin. Halusin myös toteuttaa juttuja omien ideoiden pohjalta. Alusta alkaen oli täysin selvää, että minusta tu-

lee nimenomaan invataksiryrittäjä, piste, Paula toteaa hymyillen.

#### ÄITIYS, TAKSIYRITTÄJYYS JA JÄRJESTÖTOIMINTA

Äitiyden ja yrittäjyyden yhdistäminen on ollut Paulasta tähän mennessä taksiryrittäjyydessä kaikkein haastavinta.

- Jos mieheni ei olisi täysillä mukana firmassa, ei tämänhetkinen järjestely olisi mahdollinen. Näillä työvuoroilla hoitopaikan saaminen pienelle lapselle on vaikeaa. Vaatisi tässä tilanteessa paljon muutoksia ja suunnitelmia, jos itsekin lähtisin nyt takaisin ratin taakse.

Paulalle on tärkeää, että hän tuntee hyvin yrityksensä työntekijät ja tietää miten heillä menee. Myös Toni sanoo, että työkavereiden kesken voidaan puhua asioista avoimesti.

Taksialalla ei työn merkeissä muita kollegoja ehdi välttämättä usein tapaamaan. Paula on mukana Oulun Taksiautoilijat ry:n naisjaoston aktiivisessa toiminnassa ja rohkaisee kaikkia osallistumaan yhteisöllisyyttä luovaan järjestötoimintaan.

- Teemme paljon hyväntekeväisyystyötä ja järjestämme erilaisia tapahtumia taksiryrittäjille ja kuljettajille perheineen sekä yhteisiä illanviettoja aikuisten kesken. On tosi mukavaa, että on porukka, jossa ymmärrämme työn ja perhe-elämän puolesta toisiamme. Työmaalla ei välttämättä niin hirveästi kollegoja aina näe, joten on kiva, että on tällainen verkosto, missä on mukana monen ikäisiä ihmisiä.

#### LAADUKASTA PALVELUA JA SAMAT PELISÄÄNNÖT

Paula ja Toni suhtautuvat tulevaisuuteen luottavaisin mielin, eivätkä koe alalle tullutta kilpailua huonona asiana. Muita takseja morjastetaan entiseen tapaan, olipa autoissa minkä firman tarrat tahansa. Molemmat korostavat, että uudet toimijat ovat tervetulleita, kunhan pidetään huoli siitä, että suomalaisen taksi-



Toni Jaakola on kyydinnyt invataksiasiakas Kevin Broweria (7) siitä saakka, kun hän oli nelivuotias. Vuosien varrella heidän välilleen on rakentunut luottamuksellinen ystävyys, johon kuuluu olennaisesti molempien rakkaus rokkiin. Ja sitä kuunnellaan lujaa. Kevinin äiti Katri Brower kertoo, että Tonista on tullut Kevinille tärkeä osa elämää, ja näin on selvästi myös toisin päin:

- Kevin ei enää kysy milloin täytyy mennä sairaalaan, vaan milloin näen taas Tonin?

► palvelun laatu pysyy korkealla tasolla ja kaikki noudattavat samoja pelisääntöjä.

Kuten koko maassa, myös Oulussa on huutava pula taksinkuljettajista. Paula ja Toni suosittelevat alalle kouluttautumista.

– Nyt on taksinkuljettajan markkinat ja työllistyminen alalle on varmaa. Vakituisiakin työsuhteita on paljon tarjolla. Omalla työpanoksella pystyy vaikuttamaan tuloihinsa, ja tässä tilanteessa työvuorojen määrittelyssäkin on usein valinnanvapautta. Tämä on sosiaalinen ja monipuolinen asiakaspalvelutyö, jossa harvoin kahta samanlaista päivää tulee vastaan, Toni kertoo.

Pariskunta kokee, että taksiyrittäjien omistaman Otaxin kelkassa ja tukemana yrityksellä on hyvät mahdollisuudet jatkossakin. Otaxiin kuuluvat yritykset tunnistaa brändinmukaisista vaatteista ja autoteippauksista. Jaakoloiden mukaan asiakkaalle annetaan siten lupaus tietystä palvelun tasosta, mutta jokainen Otaxiin kuuluva yrittäjä päättää itse, kuinka luoda ja kehittää omaa palveluaan eteenpäin.

Yrityksen tulevia suunnitelmia ei tohdi vielä paljastaa. Vaikka taksiala eräänlaisessa välitilassa tällä hetkellä onkin ja moni hieman katselee, mitä tuleman pitää, Team Angela tekee työnsä täysillä, eikä tingi asiakaslähtöisen palvelun laadusta jatkossakaan. ■

## PAULA JA TONI JAAKOLAN VINKIT HYVÄÄN ASIAKASPALVELUUN

- **Anna persoonasi näkyä asiakaspalvelussa.**
  - Pyrimme työssämme siihen, että palvelumme ei ole kasvotonta ja persoonatonta.
- **Mukaudu erilaisiin tilanteisiin.**
  - Kun ollaan ihmisten kanssa tekemisissä, tulee välillä eteen myös vaikeita tilanteita. Asiakasta kuunnellaan ja kunnioitetaan, toisinaan hiljaisuus on paikallaan.
- **Kohtaa asiakas ihmisenä ja yksilönä.**
  - Meille on todella tärkeää, että ei puhuta asiakkaan ohi esimerkiksi avustajalle tai aikuiselle, jos kyseessä on lapsiasiakas. Vaikka ihminen ei voisi itse tuottaa puhetta tai ottaisi katsekontaktia, hän on kuitenkin asiakas, jota palvellaan ja joka huomioidaan.
- **Kuuntele asiakasta.**
  - Joillekin taksinkuljettaja on ainoa ihmiskontakti päivän aikana, joka juttelee ja kuuntelee. Olen mielelläni tuo henkilö.
- **Hauskaakin saa olla.**
  - Haluamme, että asiakas lähtee kyydistämme hymyssä suin. Se ei vaadi paljon, ja saamme siitä myös itse paljon. Matkasta voi tehdä elämyksen.
- **Ole luotettava ja turvallinen.**
  - Joskus asiakas voi vaikuttaa jännittyneeltä esimerkiksi pyörätuolia autoon nostettaessa. Tuolloin kerron asiakkaalle koko ajan, mitä tapahtuu ja että olen hänen takanaan turvaamassa nostoa.
- **Pidä huolta myös omasta hyvinvoinnistasasi.**
  - Alan ammattilaisena on hyvä miettiä, mitkä ovat omat keinot irrottautua työstä. Ihmisläheinen työ seuraa helposti vapaa-ajalle. Meillä monista asiakassuhteista on muodostunut tiiviitä, ystävyysuhteitakin, jolloin ilot ja surut jaetaan. Työssä tulee vastaan myös vaikeuksia ja murheita.