

Opinnäytetyö (AMK)

Ajoneuvo ja kuljetustekniikka

Pautos15

2019

Janne Viinanen

[Click here to enter text.](#)

HENKILÖAUTOJEN HUOLTOON KOHDISTUVAN UUDEN PALVELUMALLIN KEHITTÄMINEN



OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka

2019 | 40

Jukka Rantala

Janne Viinanen

HENKILÖAUTOJEN HUOLTOON KOHDISTUVAN UUDEN PALVELUMALLIN KEHITTÄMINEN

[Click here to enter text.](#)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksena on henkilöautojen huoltoon liittyvän uuden palvelumallin kehittäminen. Opinnäytetyö on tapaustutkimus, missä selvitetään uuden palvelumallin toimivuutta ja palvelumallin toteuttamiseen liittyvän liiketoiminnan kannattavuutta tietyllä maantieteellisellä alueella.

Tutkimus toteutettiin teoreettisella pohjalla kokoamalla tarvittavia tietoja liiketoiminnan perustamisesta, sekä selvittämällä palvelun toimintaan liittyvät kustannukset. Laskentapohjiin kerätystä tiedosta saatiin tarkemmat tiedot palvelun kustannus- ja hintarakenteesta.

Tutkimusta voidaan hyödyntää tutkittavan palvelumuodon liiketoiminnan käynnistämisessä. Palvelumallin liiketoiminnallinen kannattavuus on positiivinen, mikäli tietyt ehdot liiketoiminnan ympärillä täyttyvät.

ASIASANAT:

palvelumallit, moottoriajoneuvot, henkilöautot, autoala.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering

2019 | 40

Jukka Rantala

Janne Viinanen

DEVELOPING OF A NEW SERVICE MODEL FOR AUTOMOBILES

[Click here to enter text.](#)

The subject of this Thesis is to research and develop a new service model for passenger cars. This Thesis is a case study, where the possibilities of this new service model is to be turned into a business in a certain populated area.

This Study was conducted from a theoretical basis, which required of collecting data from different costs and critically examining the service model by its operational function in business situations. Based on the calculations, there could be determined what would be the pricing and is the service model profitable when certain terms would be realized.

This study can be used to start a similar kind of service model like the one studied. The final results of this Thesis are positive, when certain terms come true when running this kind of business.

KEYWORDS:

passenger cars, car maintenance, car business, motor vehicles.

SISÄLTÖ

JOHDANTO	8
1 TEORIA	9
1.1 Yritystoiminta	9
1.1.1 Yksityinen elinkeinonharjoittaja	9
1.1.2 Osakeyhtiö	9
1.2 Verotus	10
1.3 Katetuotto	11
1.4 Hinnoittelu	13
1.4.1 Kustannusperusteinen hinnoittelumenetelmä	13
1.4.2 Katetuottohintoittelu	14
1.4.3 Pääoman tuottoasteeseen perustuva hinnoittelu	14
1.4.4 Hintaporrastus	14
2 CASE	16
2.1 Liikeidea	16
2.1.1 Palvelun toiminta	16
2.1.2 Palvelun hinnoittelu	17
2.2 Kotitalousvähennyskelpoisuus	18
2.3 Asiakasryhmä ja markkina-alue	19
2.4 Kilpailu	19
2.5 Palvelun tuottama arvo	20
2.6 Jätehuolto	20
2.6.1 Jätteet	21
2.7 SWOT-analyysi	21
2.8 Riskianalyysi	24
3 LASKELMAT	27
3.1 Kustannuslaskelma	27
3.1.1 Pääomakustannukset	27
3.1.2 Kiinteät kustannukset	29
3.1.3 Muuttuvat kustannukset	30
3.2 Tuloslaskelma	30
3.3 Hinnoittelu	32

3.3.1	Palvelun hinnoittelu	32
3.3.2	Tuotteiden hinnoittelu	33
3.3.3	Vyöhykehinnoittelu	34
4	JOHTOPÄÄTÖKSET	36
5	LÄHTEET	38

KAAVAT

Kaava 1.	Kokonaiskustannusten laskukaava. (Alhola & Lauslahti 2000, 57-58.)	13
Kaava 2.	Kriittisen pisteen laskukaava. (Alhola & Lauslahti 2000, 68.)	14
Kaava 3.	Katetuottoprosentin laskukaava. (Alhola & Lauslahti 2000, 67.)	14
Kaava 4.	Vyöhykehinnoittelun laskukaava.	36

TAULUKOT

Taulukko 1.	Pääomakustannusten koostumus	30
Taulukko 2.	Kiinteiden kustannusten vuosittainen koostumus.	31
Taulukko 3.	Muuttuvien yksikkökustannusten oletettu koostumus.	32
Taulukko 4.	Tuloslaskelma toimintasuhteiden mukaan.	33
Taulukko 5.	Palvelupakettien hinnoittelu.	34
Taulukko 6.	Palveluiden erillishinnat.	35
Taulukko 7.	Öljylaatujen hinnat.	36
Taulukko 8.	Vyöhykehinnoittelu.	37

JOHDANTO

Monilla työssä käyvillä ihmisillä on ajankäyttö hyvin suunniteltua ja ylimääräistä aikaa ei usein paljon löydy. Monelle ihmiselle auton käyttö liikkumisessa takaa helpompaa liikkumista päivittäisissä askareissa, mutta auto tarvitsee osakseen huolenpitoa. Useimmat ihmiset käyttävät tavanomaisia ajoneuvojen huoltopalveluita ja yrittävät sovittaa päivittäiseen aikatauluunsa auton huollon. Ajankäytölliseen ongelmaan voisi olla ratkaisu uudenlaisen palvelumallin kautta. Nykyään palveluyhteiskunnassamme on uusi silmännähtävä trendi, jossa yrityksillä on uudenlaisia menetelmiä lähestyä asiakkaita. Tällaisia asiakasta lähestyviä palveluita on esimerkiksi ruokakuljetuspalvelut, nettikaupat, sekä kotona suoritettavat IT-tukipalvelut. Nämä palvelut mahdollistavat monelle kuluttajalle vaihtoehdon tavalliseen asiointiin ja tuo yrityksen asiakkaan luokse. Internet on laajentanut kaupankäynnin ja palveluiden tarjonnan kuluttajien näyttöpäätteille ja kodin läheisyyteen.

Opinnäytetyön aiheena on tutkia uudenlaista henkilöautoihin kohdistuvaa palvelumuotoa, joka jäljittelee palvelumuotona edellä mainittuja esimerkkejä. Tutkimuksessa perehdytään siihen, millaisia haasteita yrittäjälle tällaisen uuden palvelumallin toiminta asettaa, mitkä olisivat palvelun kustannus- ja hintarakenne, mitä tuotteita palvelu pystyisi tarjoamaan ja millä toiminta-asteella yrityksen tulos olisi positiivinen ottaen huomioon arvioidut menot ja kustannukset. Tutkimuksesta osa on tehty toiminnallisena. Palvelumallin ympärille kehittyvästä yritystoiminnasta on selvitettävä kuinka suurella alueella toimintaa voi harjoittaa, onko se kannattavaa ja kuinka hinnoitella uusi tuote.

1 TEORIA

1.1 Yritystoiminta

Yritystoiminnan eri toimintamuotojen käyttöön ja valintaan on olemassa useita syitä. Niistä ehkä merkittävin on vastuu yritystoimintaan liittyvistä velvoitteista. Yksityinen elinkeinon harjoittaja on vastuussa suoraan yrityksen toimintavelvoitteista. Osakeyhtiössä vastuu on yrityksen sisällä ja osakkeenomistaja vastaa velvoitteista yritykseen sijoittamallaan pääomalla. Toisena tärkeänä määrittävänä tekijänä on yritykseen liittyvien henkilöiden määrä, joka voi perustua henkilöiden panostukseen osaamisen tai rahoituksen kautta. Kolmas tärkeä tekijä on verotus. Yritysmuotoja verotetaan eri lailla, joten yritystoimintaa harjoittavat ovat kiinnostuneet miten yritystä verotetaan ja mikä on omistajan verokohtelu eri yritysmuodoissa. (Villa ym. 2007, 19). Yritysmuodoista tärkeimpänä tätä uutta palvelumuotoa luotaessa koetaan yksityisen elinkeinonharjoittajan liiketoimintamalli, sekä osakeyhtiön liiketoimintamalli.

1.1.1 Yksityinen elinkeinonharjoittaja

Yksityinen elinkeinonharjoittaja on vapautettu juridisen organisaation ylläpitämisestä, sillä liiketoiminnassa sopimuskumppani voi velvoittautua suoraan liikkeen omistajan kanssa. Tällaista elinkeinonharjoittamista kutsutaan nimellä yksityisliike ja sen harjoittaja on yksityinen elinkeinonharjoittaja. Yksityisliikkeessä käytettävä omaisuus on päätoimisen elinkeinonharjoittajan välittömässä omistuksessa. Tämän tyyppisen yrityksen omistaja on myös täydellisessä oikeudellisessa vastuussa yrityksen toiminnasta. Yksityisliikkeen liiketoiminnan vastuisiin kuuluu kirjanpitovelvollisuus. Yksityisen elinkeinonharjoittajan saamat liiketoiminnan tulot ovat suoraan elinkeinonharjoittajan yksityistalouden käytettävissä. Pääasiallisesti elinkeinonharjoittaja rahoittaa liiketoimintaansa yksityisellä pääomallaan tai velalla. (Villa ym. 2007, 21-22.)

1.1.2 Osakeyhtiö

Yksityisestä elinkeinonharjoittamisesta osakeyhtiö eroaa liiketoiminnan alkupääoman määrästä. Yksityisliikkeen perustamiskustannukset ovat varsin edullisia, kun taas osakeyhtiössä tarvitsee osakkeiden vähimmäisosakepääoma olla 2500€, mikäli kyse on yksityisestä osakeyhtiöstä. Osakeyhtiö on osakkeiden omistajista erillinen oikeushenkilö. Osakeyhtiössä osakkeenomistajat eivät vastaa yhtiön velvoitteista muuten, kuin sijoittamallaan pääomalla. (Villa ym. 2007, 58-62.)

1.2 Verotus

Verotus on yksi määrittävistä tekijöistä yritysmuotoa valittaessa. Yrityksen tuottavuus ja toiminnan laajuus vaikuttaa osaltaan myös yrittäjän valintoihin luoda yrityksensä toiminnan muoto. Verrataan seuraavaksi yksityisliikkeen ja osakeyhtiön verotukseen liittyvää kohtelua.

Yksityisliikkeen verotuksessa jaetaan tilikaudella saadut tulot pääoma- ja ansiotuloiksi. Pääomatulo on 20% tuotto edellisvuoden nettovarallisuudesta. Jos liiketoiminta on kuluvana vuonna, niin pääomatulo lasketaan sen kyseisen vuoden nettovarallisuuden mukaan. Pääomatulo- osuus, eli 20% nettovarallisuudesta verotetaan 30% veroasteella. Jos pääomatulojen summa ylittää 30 000€, on tuloveroprosentti 34% ylittävältä osalta. Yritystulosta pääomatulojen jälkeen jäävä osuus kuuluu ansiotulojen verotuspiiriin. Ansiotuloja verotetaan progressiivisen verokannan mukaan. Mikäli yrityksellä on velkoja tai tappioita, niin ne vähennetään tuloverotuksessa. (Vero.fi, 2019)

Osakeyhtiön verotus kohdistuu yritykseen itseensä, eikä täten osakkeenomistajiin. Osakeyhtiöllä on 20% tuloveroprosentti, jota kutsutaan yhteisöveroksi. Osakeyhtiöllä pystyy olemaan kolme erilaista tulonlähdetä: Elinkeinoiminnan-, maatalouden-, sekä henkilökohtainen tulonlähde. Kunkin tulonlähteen verotus tapahtuu erikseen. Yhtiön tuloista vähennetään edellisen verovuoden tappiot, joiden jäämään verotus kohdistuu.

Osakeyhtiön osakkaiden verotus tapahtuu sitten, kun osakkaat nostavat yhtiöstä palkkaa, tai osinkoja. Toisin kuin yksityinen elinkeinonharjoittaja, osakeyhtiön osakas ei voi nostaa yrityksestä verovapaita yksityisottoja. (Vero.fi, 2019) Julkisesti noteeratuissa yhtiöissä osinkojen verotus tapahtuu siten, että 70% saadusta osingosta on saajalle

verotettavaa pääomatuloa. Loput 30% ovat saajalleen verovapaata tuloa. Muut kuin julkisesti noteeratut yhtiöt saavat luovuttaa osinkoja saajilleen verovapaasti 90 000 euroon saakka. Ylittävältä osalta 70% ansiotuloista ovat ansiotulojen verotuspiirissä. (Villa ym. 2007, 242-243.)

Yksityishenkilöiden verotuksen keventävänä tekijänä liittyy kotitalousvähennys, joka siis tarkoittaa käytännössä sitä, että henkilö voi omassa verotuksessaan vähentää kotitalousvähennyksen. Yritysten toimintaan kotitalousvähennystä voidaan tulkita siten, että kotitalousvähennys toimii vipuvartena asiakkaille myytävien palveluiden tarjoamisessa. Yrityksen pitää kuitenkin olla ennakkoperintärekisterissä jotta toiminta on kotitalousvähennykseen kelpaavaa. Kotitalousvähennyksen voi saada työsuorituksesta, joka tehdään kotona tai vapaa-ajan asunnossa. Kotitalousvähennystä voi saada verottajan mukaan remonttityöstä, siivous ja kotitaloustyöstä, sekä hoito- ja hoivatyöstä. (Vero.fi, 2019)

1.2 Katetuotto

Katetuottolaskentaa käytetään yrityksen kannattavuuden arvioinnin ja hallinnan työkaluna. Katetuottolaskennan lähtökohtana on, että kustannukset pystytään jakamaan muuttuviin ja kiinteisiin kustannuksiin. (Alhola & Lauslahti 2000, 66.)

Katetuottolaskelman mukainen tuloslaskelma on seuraavanlainen:

Tuotot
 - Muuttuvat kustannukset
 = Katetuotto
 - Kiinteät kustannukset
 =Tulos

Kustannus käsitteenä on operatiivisen laskentatoimen käsite. Kustannuksella tarkoitetaan suoritteiden aikaansaamiseksi tehtyjä uhrauksia, jotka aiheutuvat tuotantotehtävien käytöstä ja kulutuksesta. Kustannukset voidaan jakaa muuttuviin ja kiinteisiin kustannuksiin sen mukaan riippuvatko kustannukset toiminnan volyymin mukaan. Muuttuvat kustannukset vaihtelevat lineaarisesti, eli suoraan toiminnan volyymin mukaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että muuttuviin kustannuksiin vaikuttaa

suoranaisesti se, kuinka tehokkaasti yrityksen tuotteita tai palveluita saadaan asiakkaille myytyä. Kiinteät kustannukset eivät ole suoraan volyymisidonnaisia eikä niiden määrä näin riipu ensisijaisesti siitä, paljonko esimerkiksi suoritteita valmistetaan tai myydään.

Tyypillisiä muuttuvia kustannuksia ovat esimerkiksi raaka-aineet, palkat ja valmistukseen liittyvät kustannukset. Kiinteitä kustannuksia ovat yleensä pitkävaikutteiset tuotantovälineet, toimitilojen vuokrat, poistot, korot ja vakuutusmaksut. Palkat voidaan sijoittaa joko muuttuviin kustannuksiin, tai kiinteisiin kustannuksiin. (Alhola & Lauslahti 2000, 57.)

Kokonaiskustannukset ovat muuttuvien ja kiinteiden kustannusten summa tietyllä ajanjaksolla. Kokonaiskustannukset voidaan laskea kaavalla:

$$K = m * X + k$$

Kaava 1. Kokonaiskustannusten laskukaava.

m= muuttuva yksikkökustannus

X= tuotantomäärä

k= kiinteät kustannukset

Katetuottoajattelu on katetuottolaskennan ajattelumalli. Katetuotto perustuu seuraavanlaisiin oletuksiin: Kustannukset voidaan jakaa muuttuviin ja kiinteisiin kustannuksiin. Muuttuvat kustannukset ovat lineaarisia. Kiinteät kustannukset pysyvät kiinteinä toiminta-asteesta riippumatta. Toiminta-astetta mitataan vain yhdellä mittayksiköllä. Tuotannontekijöiden yksikköhinnat ja tuotteiden/suoritteiden myyntihinnat ovat vakioita ja riippumattomia toiminta-asteesta. Katetuottoanalyysissä keskeinen käsite on kriittinen piste. Kriittinen piste kertoo myyntimäärän, jossa ei synny tulosta, eikä tappiota. Kriittisessä pisteessä tulos on siis nolla. Kriittistä pistettä pienempi myynti tuottaa yritykselle tappiota ja taasen suurempi myynti tuottaa yritykselle voittoa. Kriittinen piste on absoluuttinen luku, esimerkiksi tietynä valuuttamääränä ilmaistuna. (Järvenpää ym. 2013, 102.)

Kriittisen pisteen kaava on:

$$\frac{\text{Kiinteät kustannukset}}{\text{Katetuotto}} * 100$$

Kaava 2. Kriittisen pisteen laskukaava.

Katetuottoprosentti ilmaisee kuinka suuri määrä tuotteen myynnistä ansaitusta rahamäärästä jää käytettäväksi kiinteiden kustannusten kattamiseen. (Alhola & Lauslahti 2000, 67.) Katetuottoprosentti lasketaan kaavalla:

$$\frac{\text{Katetuotto}}{\text{Tuotot}} * 100$$

Kaava 3. Katetuottoprosentin laskukaava.

1.3 Hinnoittelu

Tuotteen oikeanlainen hinnoittelu on yksi keskeisimmistä asioista yrityksen menestymiseen vaikuttavista tekijöistä. Hinnoittelussa tärkeää on, että tuotteen tai palvelun myyntihinta kattaa, tai ylittää siitä koituneet kustannukset. Myyntihinta vaikuttaa oleellisesti yrityksen tulokseen, on silloin hyödyllistä käyttää oikeanlaisia hinnoittelustrategioita. Analysoimalla myynnin rakennetta, optimaalista myyntihinnan ja -määrän suhdetta, sekä kannattavuutta, päästään optimoimaan yrityksen tuotteiden ja palveluiden hinnoittelua.

Kannattavuutta voidaan tarkastella vähentämällä yrityksen tuotoista kustannukset. Toiminta on tappiollista, mikäli tuotteen yksikkökustannukset tietyllä myyntimäärällä ylittää tuotteen myyntihinnan. Tuotteiden hinnoittelussa voidaan käyttää erilaisia strategioita. Näitä ovat kustannusperusteinen, markkinaperusteinen, tavoiteperusteinen, arvoperusteinen ja sopimusperusteinen hinnoittelu. (Järvenpää ym. 2013, 212-213.) Perehdymme tarkemmin kustannusperusteiseen hinnoittelumenetelmään.

1.3.1 Kustannusperusteinen hinnoittelumenetelmä

Kustannusperusteiseen hinnoitteluun voidaan käyttää kahta hinnoittelumenetelmää: omakustannusarvoon perustuvaa, eli täyskatteellista hinnoittelua ja katetuottohinnoittelua. Katetuottohinnoittelussa lisätään muuttuvien kustannusten päälle katelisiä, joka kattaa sekä kiinteät kustannukset, että tavoitellun voiton. (Järvenpää ym. 2013, 215-219.)

Kustannusperusteinen hinnoittelu toteutetaan jakamalla kustannukset välittömiin, välillisiin, muuttuviin ja kiinteisiin kustannuksiin. Seuraavaksi päätetään, perustuuko laskelmat vain välittömiin, tai muuttuviin kustannuksiin ja ovatko myös kiinteät kustannukset mukana. Tämän jälkeen määritellään välillisten kustannusten kohdistaminen eri tuotteille tai palveluille, sekä päätetään kiinteiden kustannusten käsittelystä laskennoissa. Tämä taas määrittää mitä kalkyyliä, eli laskentamuotoa käytetään. Lasketaan tuotekohtaiset kustannukset, jonka jälkeen päätetään voittotavoite ja mahdollisesti annettavat alennukset. Viimeiseksi lisätään tuotekohtaisiin kustannuksiin voittotavoite ja alennukset, jotta saadaan tuotteen todellinen myyntihinta. (Järvenpää ym. 2013, 215.)

1.3.2 Katetuottohinnoittelu

Katetuottohinnoittelu sopii hyvin yrityksiin, missä muuttuvien kustannusten osuus kokonaiskustannuksista on suuri. Jos kiinteiden kustannusten osuus tuotteen kustannuksista on suuri ja näitä kustannuksia ei voida järkevästi kytkeä eri tuotteiden valmistukseen, saattaa katetuottohinnoittelua käyttämällä päätyä virheelliseen hinnoitteluun. Hinnoitteluun liittyvää ongelmaa pystytään kompensoimaan asettamalla eri tuotteille eri katelisiä, johon täytyy sitten tehdä omat laskelmansa. Katetuottohinnoittelu tapahtuu siten, että lasketaan tuotteen muuttuvat kustannukset, jonka jälkeen lasketaan tuotteen kiinteät kustannukset, sekä voittotavoite. Lopuksi lasketaan katelisiä. (Järvenpää ym. 2013, 216-217.)

1.3.3 Pääoman tuottoasteeseen perustuva hinnoittelu

Pääomaan perustuvassa hinnoittelussa asetetaan tuotteen valmistukseen sitoutuneiden kustannusten päälle yritykseen sitoutuneen pääoman prosentuaalinen määrä. Pääoman tuottoasteeseen perustuvassa hinnoittelussa hyvä puoli on siinä, että kun yritykseen tehdään lisää investointeja yrityksen kasvaessa, kasvaa myöskin tuotteiden hinnat. Näin investoinneille saadaan takaisinmaksua, joka on helposti sijoitettavissa tuotteen hintaan ja takaisinmaksuaika on paremmin ennustettavissa. Pääoman tuottoasteeseen perustuva hinnoittelumenetelmä voidaan tehdä siten, että lasketaan tuotteen valmistukseen kohdistuvat kustannukset, selvitetään tuotteen valmistukseen sitoutunut pääoma ja määritetään edellä mainitulle pääomalle tuottovaatimus. Lasketaan yhteen tuotteen kustannukset ja tuottovaatimuksen mukainen pääoman määrä, josta määräytyy tuotteen hinta. (Järvenpää, ym. 2013, 220.)

1.3.4 Hintaporrastus

Hintaporrastus tarkoittaa käytännössä sitä, että yhdelle tuotteelle asetetaan eri hintoja tiettyjen vaikutustekijöiden mukaan. Tällaisia tekijöitä voivat olla asiakkaan tuomat myyntitulot, sijainti tai maksutapa. Esimerkiksi kaukana sijaitsevalle asiakkaalle tuotteen hinta voi olla eri lisääntyvien kuljetuskustannusten takia, kuin lähempänä sijaitsevalle asiakkaalle. Hintaporrastuksen toimiminen edellyttää sitä, että asiakkaat pystytään segmentoimaan eri hintaluokkiin järkevästi ja selkeästi. (Järvenpää ym. 2013, 221.)

1.4 Swot- analyysi

SWOT- analyysin tarkoitus on selvittää yrityksen vahvuudet, heikkoudet, sekä yrityksen tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhat. (Hesso 2013, 68-69.) SWOT- analyysi on kannattavaa suorittaa tutkittavaan yritykseen, sillä liikeidean toteutukseen tarvittavia työpanoksia ja markkinointia voidaan kohdistaa paremmin alueille, missä vastaavat toimet ovat tehokkaimpia ja kehittävät kilpailua muihin samalla alalla toimiviin yrityksiin. SWOT analyysi antaa myös realismia ja objektiivista ajattelua yritystä kohtaan.

2 CASE

2.1 Liikeidea

Tutkimuskohteeksi valikoitui uuden henkilöautoihin kohdistuvan palvelumallin kehittäminen teoriassa. Palvelumallissa hyödynnetään vallitsevia menetelmiä asiakasta lähestyvissä palvelumalleissa ja idea kiteytyy juuri luomaan asiakkaalle enemmän vapauksia siihen missä hänen tilaamiaan palveluita suoritetaan. Liikeideaa täytyi lähteä rakentamaan alusta alkaen, sillä toiminnassa olevia yrityksiä samanlaisella palvelumallilla ei olla tässä kontekstissa yrityksen toiminta-alueeksi valikoituneessa ympäristössä toimittu. Lainsäädännölliset, sekä käytännön haasteet ovat ensimmäisiä kohteita mihin huomio palvelua rakentaessa keskitetään. Liikeideaa tukien yritysmuodoksi valikoitui yksityinen osakeyhtiö, mikä mahdollistaa ja helpottaa tulevaisuudessa yrityksen toiminnan kasvua, verotus on yksinkertaisemmin laskettavissa yrityksen kokonaistuloksesta, sekä yrittäjän vastuiden muokkaamisen mahdollisuus.

2.1.1 Palvelun toiminta

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Visiona on päästä merkittäväksi toimijaksi omalla toiminta-alueellaan, laajentaa toimintaansa muihin keskuksiin ja lisätä kalustoa ja kapasiteettia, jotta mahdolliseen kasvavaan kysyntään voidaan vastata realistisesti.

Yrityksen arvot ovat vaivattomuus, asiakaslähtöisyys ja tyytyväinen asiakas. Näihin arvoihin voidaan sitoutua siten, ettei työn laadusta tingitä, annetaan yrityksestä positiivinen kuva asiakaslähtöisestä palvelusta ja annetaan helposti ymmärrettävä kuva palvelun toiminnoista ja hinnoista.

2.1.2 Palvelun hinnoittelu

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Palvelun hinnoittelussa otettiin perusolettamaksi tietty prosentuaalinen toiminta-aste, joka kuvaisi realistisesti mahdollista päivittäistä ja vuosittaista asiakasvirtaa. Palvelulle laskettiin tämän pohjalta vuosittaiset muuttuvat ja kiinteät kustannukset, mistä saatiin palvelun hinta. Tuotteiden hinnoittelussa käytettiin katetuottohinnoittelun menetelmää, jossa palvelun tilikauden oletettu toiminta-aste määrittä katetuottohinnoittelussa muuttuvien kustannusten määrän.

2.2 Kotitalousvähennyskelpoisuus

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Tutkimuksen tiimoilta otettiin yhteyttä verottajaan puhelimitse ja vastauksena oli, että kyseinen palvelumuoto ei kuulu kotitalousvähennyksen piiriin. On liiketoiminnan kannalta suositeltavaa myöhemmässä ajankohdassa ottaa verottajaan uudelleen yhteyttä ja vaatia laajempaa selvitystä asiasta.

2.3 Asiakasryhmä ja markkina-alue

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Yrityksen asiakasryhmä koostuu asiakkaista, joiden käyttämä henkilöauto vaatii tiettyjä huoltopalveluita. Palvelumuoto on suunniteltu niille, joilla on mahdollisuus valita huoltopalvelunsa itse ja ovat halukkaita kokeilemaan uudenlaista palvelumuotoa, missä asiakas pystyy joustavammin pitämään arjestaan kiinni, samalla kun asiakkaan käyttämä ajoneuvo saa vaadittavia huoltotoimenpiteitä.

2.4 Kilpailu

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Tutkittavan palvelumallin kilpailua on vielä vaikeaa ennustaa. Vielä ei tunnetusti ole luotu samanlaista palvelumallia.

Yrityksen menestyminen on vahvasti riippuvainen siitä, kuinka yritys saadaan asiakkaiden näkyville ja kohtaako potentiaalisen asiakasryhmän oletettu maksuvalmius yrityksen hintaluokkaa. Järvenpään ym. (2013, 214.) mukaan voidaan todeta, että uuden palvelumallin markkinoille pyrkiminen tehdään pääasiallisen kilpailun puuttumisen syystä ”kermankuorintaperiaatteella”, jossa palveluiden hintakilpailuun ei keskitetä niin paljon voimavaroja, vaan pääasiallinen fokus on palvelun arvon tuottaminen asiakkaalle ja työn laadun konkreettinen näkyminen. Sitä mukaa kun kilpailijoita alkaa esiintyä markkinoille, voi palvelun hintoja hioa ja siten ylläpitää, tai vahvistaa omaa markkina-asemaansa tietyillä alueilla kanta-asiakkuuksien ja tunnettavuuden kautta.

2.5 Palvelun tuottama arvo

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Palvelussa asiakas osaa arvostaa hinnan muodostumisen selkeyttä, toisin sanoen piilokustannusten eliminointia, sekä mukavuutta ja joustavuutta.

2.6 Jätehuolto

Henkilöautojen moottorien toimintaan liittyy oleellisesti lainsäädännöllisin nimityksin vaaralliset aineet, kuten öljyt, polttoaineet ja lisäaineet. Näiden aineiden käsittely ja kuljetus vaatii tiettyjen kohtien toteutuessa jätehuoltorekisteriin liittymisen. Tutkimuksen tiimoilta oltiin yhteydessä ympäristöministeriöön ja vastauksena oli viittaus jätehuoltolainsäädäntöön. Ympäristöministeriön muistion (2013, 4.) mukaan liikkuvaa

jätteen keräystä voidaan jätehuoltorekisteriin hyväksynnän jälkeen ammattimaisesti suorittaa.

2.6.1 Jätteet

Palveluiden suorittamisesta syntyvät jätteet kuljetetaan ja eritellään omiin jätteisiinsä ja sitten sijoitetaan keräysastioihin yrityksen päätoimipaikalle. Erikseen tilattu jätehuolto hakee kertyneen jätteen yrityksen toimipaikasta. Jätehuoltoyrityksillä, kuten Lassila & Tikanoja on soviteltavissa aikataulutusta jätteen keräykselle, mikäli jätteen määrä tutkittavan yrityksen toiminnasta lisääntyy oletettua suuremmaksi. (Lassila & Tikanoja työntekijä. 2019. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 21.3.2019)

2.7 Yrityksen SWOT-analyysi

SWOT- analyysin mallinnuksessa on hyödynnetty Hesson (2013) Hyvä Liiketoimintasuunnitelma- kirjan SWOT- analyysiin liittyvää aineistoa.

Mahdollisuudet ja miten hyödynnän

Yrityksen mahdollisuudet koostuvat markkinoille tultuaan valinnanvapaudesta ostaa ajoneuvon huoltopalveluita, missä asiakaskontakti ja joustavuus ovat etusijalla. Asiakkuuksien ylläpitäminen, sekä tyytyväisyys työn tulokseen ja vaivattomuuteen vaikuttaa asiakkuuksien ylläpidossa.

Uhat ja miten ne torjutaan

Uhka liiketoiminnalle on kilpailijoiden markkinoille työntyminen, mikä aiheuttaa hintakilpailua, sekä potentiaalisten asiakkaiden jakamista muiden yritysten kanssa. Yhtenä potentiaalisena uhkana voidaan pitää myös yksityisen yrittäjän tapaturmista ja sairastumisista koituvia taloudellisia menetyksiä. Paras keino kilpailukyvyyn ylläpitämiseen on työn laadun ja vaivattomuuden ylläpitäminen. Hintakilpailuun ei kannata pienyrityksen satsata, mutta muilla aineettomilla ominaisuuksilla, kuten asiakaskohtaamisella on merkityksellinen painoarvo yrityksen imagoa luotaessa.

Imagon luominen pitää yrityksen pinnalla. Sairastapaukset ja tapaturmat eivät ole ennakoitavissa, mutta palvelukapasiteetin lisääminen ottamalla lisää työntekijöitä yrityksen palvelukseen pienentää yritystoiminnan keskeytymisen riskiä. Toisin sanoen kaikki toiminta ei ole yhden henkilön varassa.

Vahvuudet ja miten niitä kehitetään

Yrityksen vahvuudet suuntautuvat selkeästi suoranaisten kilpailun puuttumiseen ja sen mukana tuomaan vipuvarteen markkinoilla.

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Näiden vahvuuksien ylläpitäminen vaatii palvelun laatutason ja hyvien kokemusten mahdollistamista, sekä palveluiden laajentamista mahdollisuuksien mukaan.

Heikkoudet ja miten ne poistetaan

Osa yrityksen heikkouksista ovat vielä piileviä, syystä ettei vertailukelpoista yritystä ole saatavilla, sekä toimintaa ei ole millään tasolla käynnistetty. Oletettavina heikkouksina voidaan pitää uusien asiakkuuksien hankkiminen ja siihen liittyvät kustannukset.

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Liiketoiminnan alussa saattaa olla riskinä tapaturmat, sekä laitteiden ja koneiden rikkoutuminen, mikä voi vaikuttaa yrityksen kassavirtoihin negatiivisesti ja saattaa kasvattaa rahoituksen tarvetta. Yrityksen palveluiden hinnat saattavat olla joillekin asiakkaille liian kalliit, jolloin ostopäätöstä ei tehdä niin todennäköisesti kuin yrityksessä, missä hinta samantyyppiselle palvelulle on edullisempi. Myös käytännön ongelmia voi esiintyä ajoneuvojen rakenteellisista eroista johtuen. Ajoneuvoissa öljynsuodattimen vaihto kuuluu olennaisesti öljynvaihdon yhteyteen. Öljynsuodattimen paikka on useimmissa eurooppalaisissa autoissa yleensä moottoritilan yläpuolelta vaihdettavissa, kun taas japanilaisissa ja aasialaisissa autoissa öljynsuodatin on sijoitettu moottorin alapuolelle.

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

2.8 Riskianalyysi

Tutkittavan yrityksen riskianalyysi toteutetaan Hesson (2013) Hyvä Liiketoimintasuunnitelma- kirjan riskianalyysiin laatimiseen liittyvää toteutuksen ohjausta. Kun yritystoimintaan on toteutettu riskianalyysi, pystyy yritys toimimaan vaikeissa olosuhteissa suunnitelman mukaan ja minimoimaan riskien realisoitumisen vaikutukset yritykseen. (Hesso 2013, 168.)

Liikeriskit

Ajanvarauksilla toimivan palvelun yksi ehdoista on se, että myöhästymiset ja peruuntumiset saattaa aiheuttaa ongelmatilanteita ja kuluttaa aikaa sekä yrittäjältä, että asiakkaalta. Yksi mahdollinen riski tällaiseen liiketoimintamalliin on se, että asiakkaille myytävää tavaraa ei ole saatavilla, tai tavarantoimittajalla on toimitusvaikeuksia. Tilanteen ratkaisemiseksi sopimuksia useiden tavarantoimittajien kanssa kannattaa tehdä, jotta varmistetaan palveluiden ohessa myytävien tuotteiden saatavuus palvelun tuottajalle ja sitä kautta asiakkaalle.

Liiketoiminnan kannattavuuden heikentyminen esimerkiksi lisääntyvän kilpailun ja suurten toimijoiden siirtyminen markkinoille lisäten hintakilpailua voi olla konkreettinen uhka pienikokoisen yrityksen liiketoiminnan kannattavuudelle. Tämän riskin pienentämiseksi yrittäjän on pyrittävä luomaan luotettavia ja lojaaleita asiakkaita, sekä palvelun laadulla ansaittava paikkansa markkinoilla, mikäli hintakilpailuun tai toiminnan volyymin lisäämiseen ei ole varaa. Kannattavuuden romahtamiseen liittyy myös liiketoiminnan pyörittämiseen, sekä palvelun tuottamiseen liittyvien komponenttien äkillinen hinnannousu, joka voi johtaa liiketoiminnan kannattamattomuuteen tai tehdä liiketoiminnan tarjoamista palveluista ylihintaisia. Tähän riskiin varautuminen on vielä tässä vaiheessa vaikeaa, sillä hintojen säätely vaatii joko menojen leikkaamista tai hintojen korotusta. Kumpikin on pienyrittäjälle ongelmallisia tilanteita, sillä liiketoiminnan alkuvaiheessa liiketoimintaan lasketut menot ovat jo aluksi yritetty minimoida mahdollisen velkataakan vähentämiseksi.

Pidemmän aikavälin riskit sijoittuvat tutkittavan palvelumuodon asiakasmäärän vähenemiseen. Nykyajan ajoneuvojen liikuttamiseen tarkoitettut energiamuodot ovat

korvautumassa muilla moderneimmilla ratkaisuilla, joka tarkoittaisi tutkittavan palvelun tarpeellisuuden vähenemistä. Teknologisen kehityksen nopeutta on vielä vaikeaa ennustaa, joten tässä tutkimuksessa tämän tyyppiseen riskiin ei ole tarvetta perehtyä sen tarkemmin.

Asiakkaan maksuvaikeudet ovat riskinä hieman hankalia. Palvelussa oletusarvona on se, että asiakkaan ajoneuvon avaimet palautetaan vasta hyväksytyyn maksusuorituksen loppuun. Yksityisasiakkaille laskun lähettäminen on vaikeaa, ellei peräti mahdotonta, mutta näissä tapauksissa perinnän ulkoistaminen on toimiva ratkaisu näissä ongelmatilanteissa.

Vahinkoriskit

Omaisuuksivahingot ovat yksityisyrittäjälle vaikeita, varsinkin jos omaisuusvahingot koituvat liiketoiminnassa välttämättömiin elementteihin. Näihin varustautuminen ennalta on vaikeaa ja varsinkin jos yrityksellä ei ole vielä tarvittavia varoja uusiin tai äkillisiin investointeihin. Ainoa ratkaisu näihin riskeihin on kattavat vakuutukset ja lainaraha pakollisten investointien kattamiseen. Menetettyä aikaa ei yleensä saa korvattua, mutta liiketoiminnan jatkumisen mahdollistaminen on oletettavasti tärkein asia näissä tilanteissa.

Rikokset ovat osa potentiaalisia riskejä, joihin täytyy varautua. Omaisuusrikokset vaikuttavat negatiivisesti yrityksen tulokseen. Tällaisiin riskitekijöihin voi varautua vakuutuksilla, sekä omaisuuden ja irtaimiston säilyttämisellä turvallisessa paikassa. Pidemmällä aikavälillä vartiointipalveluihin investoiminen vähentää rikoksen uhriksi joutumisen riskiä. Myös elektroninen valvonta ja hälytysjärjestelmät ovat kuluttajien keskuudessa osoittaneet positiivisia tuloksia turvallisuuteen liittyen ja näitä tuotteita ja palveluita on markkinoilla runsaasti.

Asiakkaalle palveluiden myyminen ja niiden suorittaminen saattaa aiheuttaa asiakkaan omaisuuteen tai asiakkaaseen kohdistuvia odottamattomia vahinkoja. Näihin varustautuminen vastuuvakuutuksilla ja lakipalveluilla on oletettavasti hyvä tapa minimoida yrityksen taloudellisia menetyksiä vahingonkorvaustilanteissa. Myös asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti voidaan sopimus vahingonkorvauksesta sopia, esimerkiksi alennuksina palvelun hinnasta tai muunlaisina korvausmenetelminä.

Tällaisesta sopimisesta etuina on yrityksen maineen säilyminen mahdollisesti tilanteeseen tyytyväinen asiakas, eikä asiakkuutta välttämättä menetetä.

Palveluun liittyvät riskit

Palveluun kohdistuvat riskit voivat olla tyytymätön asiakas, tai tässä opinnäytetyön palvelumallissa mahdollisesti esiintyvä ympäristöriski. Palvelun laatuun investoimalla, kuten henkilöstön kouluttamisella oikeanlaisiin palvelu- ja työskentelymetodeihin saadaan esiin asiakkaalle palvelun laatuun liittyvät ankkuripisteet. Huolellisuudella taataan myös palvelun tasainen laatu, mutta myös vältetään omaisuus-, henkilö-, ja ympäristövahingoilta. Ympäristövahinkoihin varautuminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä vahinkojen sattuessa jokainen vahinko luo kolhun yrityksen imagoon. Investoinnit tarvittaviin materiaaleihin ympäristöriskien minimoimiseen ei ole hukkaan heitettyä rahaa.

Henkilöstöriskit

Yksityisyrittäjän sairastuminen useimmiten keskeyttää yritystoiminnan, mikäli toiminta on sen laatuista, missä yrittäjän työhön käyttämä aika on hyvin paljon sovitusta aikatauluista riippuvainen. Yrittäjän on tärkeää pitää huolta terveyspalveluiden saatavuudesta, sekä myöskin vuosittaisista vapaista. Monet yksityiset terveystalot tarjoavat yrityksille laadukasta terveyspalvelua, joten tällaisen palvelun piiriin yrittäjän kannattaa ajan mittaan siirtyä. Ajankäytön suunnittelu ja siitä kiinni pitäminen on myös tärkeää, sillä kuvitellusti yrittäjä saattaa viihtyä työssänsä enemmän kuin tarvetta tai jaksamista olisi. Isommassa yrityksessä missä työntekijöitä on enemmän voi olla enemmän henkilökemioihin liittyviä riskejä ja näitä riskejä voidaan minimoida esimerkiksi tarkemmalla rekrytointiprosessilla ja työntekijöiden työtyytyväisyyden seurannalla.

3 LASKELMAT

3.1 Kustannuslaskelma

Kustannuksia on jaoteltu pääomakustannuksiin, kiinteisiin kustannuksiin ja muuttuviin kustannuksiin. Laskelmien summat ovat olettamia ja perustuvat jälleenmyyntiliikkeissä tutkimuksen aikana ilmoitettuihin hintoihin. Muuttuvien kustannusten vuosittainen määrä on suoraan verrannollinen toimintasuhteeseen, joten muuttuvat kustannukset ovat esiteltynä yksikkökohtaisena ja tuotteiden hinnat voivat vaihdella tuotekohtaisesti.

3.1.1 Pääomakustannukset

Yritystoiminnan käynnistykseen liittyvä pääoman määrä koostuu työn tekemiseen tarvittavista koneista, laitteista, sekä huollon yhteydessä myytävistä tuotteista ja aineista. Näistä tarvittavista tuotteista koostuu yrityksen käyttöpääoma, johon sisältyy pohjakassa, joka on laskettu yrityksen kolmen kuukauden kiinteistä kustannuksista.

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Taulukko 1. Pääomakustannusten koostumus

Tuote	Hinta
Tuote 1	1 558,06 €
Tuote 2	27668,23 €
Tuote 3	376,29 €
Tuote 4	7350,00 €
Tuote 5	6149,35 €
Tuote 6	352,21 €
Tuote 7	484,84 €
Tuote 8	120,40 €
Tuote 9	4153,15 €
Tuote 10	135,00 €
Tuote 11	272,72 €
Tuote 12	1541,24 €
Tuote 13	229,64 €
Tuote 14	1255,24 €
Tuote 15	224,11 €
Tuote 16	660,00 €
Tuote 17	2481,13 €
Tuote 18	13,70 €
Tuote 19	669,50 €
Tuote 20	20,54 €
Tuote 21	59,00 €
Tuote 22	980,00 €
Tuote 23	2081,53 €
Tuote 24	28030,00 €
Tuote 25	324,90 €
Tuote 26	165,00 €
Tuote 27	22385,00 €
Tuote 28	2252,00 €
Tuote 29	60133,42 €
Tuote 30	562,42 €
Tuote 31	816,36

3.1.2 Kiinteät kustannukset

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Taulukko 2. Kiinteiden kustannusten vuosittainen koostumus.

Kulu	Hinta
Kulu 1	190,75 €
Kulu 2	60,00 €
Kulu 3	3,00 €
Kulu 4	34,00 €
Kulu 5	5,00 €
Kulu 6	40,00 €
Kulu 7	5,00 €
Kulu 8	1,00 €
Kulu 9	6,00 €
Kulu 10	2,89 €
Kulu 11	90,00
Kulu 12	1000 €
Kulu 13	20 €
Kulu 14	6000 €
Kulu 15	100 €

3.1.3 Muuttuvat kustannukset

Yritystoiminnan muuttuviksi kustannuksiksi lasketaan toiminnassa myytävät tuotteet, kuten öljyt ja nesteet. Muuttuvien kustannusten kulueriä on selvitetty alhaalta ylöspäin, jolloin selville saadaan mitä yhden huoltopalvelun muuttuvat kustannukset olisivat. Tästä saadaan tulos, josta voidaan laskea vuosittaiset muuttuvat kustannukset ja hankintoihin tarvittava pääoma.

Taulukko 3. Muuttuvien yksikkökustannusten oletettu koostumus.

Tuote	Hinta (€)
Kulu 1	2435 €
Kulu 2	359 €
Kulu 3	135 €
Kulu 4	8,58 €
Kulu 5	53 €
Kulu 6	51 €
Kulu 7	78 €
Kulu 8	01 €
Kulu 9	54 €
Kulu 10	0,40 €
Kulu 11	2 €

3.2 Tuloslaskelma

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Taulukko 4. Tuloslaskelma toimintasuhteiden mukaan.

Toimintasuhte	%	%	%	%	%
Liikevaihto	30 €	4,00 €	1,00 €	1,00 €	6,00 €
Liiketoiminnan muut tuotot	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	7,48 €	70,98 €	352,48 €	4798 €	87,48 €

Ulkopuoliset palvelut	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Henkilöstökulut	3900 €	10 €	3900 €	300 €	12,00 €
Poistot ja arvonalentumiset	90,75 €	90,75 €	90,75 €	90,75 €	90,75 €
Liiketoiminnan muut kulut	76,89 €	76,89 €	76,89 €	76,89 €	76,89 €
Liikevoitto/tappio	82,88 €	39,38 €	5,88 €	452,38 €	91,12 €
Rahoitustuotot					
Rahoituskulut	1,00 €	,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €
Voitto/tappio ennen satunnaisia eriä	1,88 €	39,38 €	95,88 €	52,38 €	1,12 €
Satunnaiset tuotot	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Satunnaiset kulut	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €
Voitto/tappio ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja	82,88 €	139,38 €	6095,88 €	1052,38 €	91,12 €
Verot	16,58 €	22,88 €	9,18 €	20,48 €	1,00 €
Voitto/tappio	6,30 €	891,50 €	4816,70 €	8,90 €	291,12 €

3.3 Hinnoittelu

Palveluiden ja tuotteiden hinnoittelussa päädyttiin taulukoissa annettuihin summiin. Hinnoittelu perustuu noin 50% toimintasuhteen ylläpidettävien kustannusten kattamiseen ja ennalta määritetyn pääomatuoton kattamiseen. Hinnat ovat arvonlisäverottomia.

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Taulukko 5. Palvelupakettien hinnoittelu.

Huoltokohde	Aika (h)	Huolto 1	Huolto 2	Huolto 3
Huoltokohde 1	0,7	x	x	x
Huoltokohde 2	0,1	x	x	
Huoltokohde 3	0,1	x	x	
Huoltokohde 4	0,1	x	x	
Huoltokohde 5	0,2	x		
Huoltokohde 6	0,2	x		
Huoltokohde 7	0,2	x		
Huoltokohde 8	0,2	x		
Huollon kesto (h)	1,8	1,8	1,2	0,9
Hinta (€)		5	6	5

3.3.1 Palvelun hinnoittelu

Palveluiden hinnoittelun apuvälineenä käytettiin Microsoft Excel-ohjelmistoa, missä luotiin laskentapohjat erilaisille hinnoittelumenetelmille.

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Taulukko 6. Palveluiden erillishinnat.

Huoltokohde	Aika (h)	Hinta (€)
Huoltokohde 1	0,7	9,00 €

Huoltokohde 2	0,1	74 €
Huoltokohde 3	0,1	539 €
Huoltokohde 4	0,1	5,9 €
Huoltokohde 5	0,2	117 €
Huoltokohde 6	0,2	9,15 €
Huoltokohde 7	0,2	179 €
Huoltokohde 8	0,2	1,79 €
Kokonaiskesto (h)	1,8	2,42 €

3.3.2 Tuotteiden hinnoittelu

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Taulukko 7. Öljylaatujen hinnat.

Öljylaatu	Ostohinta	Myyntih	kate%	KRP/kk	Voitto
5W-30	5,13 €	5 €	86	33 €	47 €
5W-20(s3000)	4,33 €	5 €	46	32 €	47 €
0W-40FS	5,26 €	5 €	40	34 €	44 €
0W-40NL	5,12 €	5 €	83	38 €	48 €
0W-30	5,64 €	5 €	75	31 €	56 €
5W-30(s3000)	3,76 €	5 €	26	36 €	34 €

3.3.3 Vyöhykehinnointelu

Tästä osiosta on poistettu tietoja yrityksen toimintaan liittyvien yksityiskohtien salaamiseksi.

Vyöhykehinnointeluun käytettiin seuraavanlaista kaavaa:

$$\left[\left(\frac{100 \text{ km}}{\text{polttoaineen kulutus}} * \text{kuljettu matka} \right) * \text{polttoaineen hinta} \right] + (\text{käytetty aika} * \text{tuntiveloitus})$$

Kaava 4. Vyöhykehinnointelun laskukaava.

Vyöhykehinnittelussa päädyttiin taulukossa esiintyviin kiinteisiin matkustuskustannuksiin.

Taulukko 8. Vyöhykehinnottelu.

Vyöhyke 1	Vyöhyke 2	Vyöhyke 3
Kaupunginosa 1	Kaupunginosa 9	Kaupunginosa 17
Kaupunginosa 2	Kaupunginosa 10	Kaupunginosa 18
Kaupunginosa 3	Kaupunginosa 11	Kaupunginosa 19
Kaupunginosa 4	Kaupunginosa 12	Kaupunginosa 20
Kaupunginosa 5	Kaupunginosa 13	Kaupunginosa 21
Kaupunginosa 6	Kaupunginosa 14	
Kaupunginosa 7	Kaupunginosa 15	
Kaupunginosa 8	Kaupunginosa 16	
2€	1€	3€

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Palvelun toimivuutta ja kannattavuutta tutkittiin tässä tutkimuksessa teoreettisesti. Tutkimuksen tulokset osoittavat palvelun toiminnan olevan teoreettisesti ja myös konkreettisesti mahdollista. Palvelumuodon menestyksen markkinoilla määrittää mahdollisten asiakkaiden määrä ja tavoitellun toimintasuhteen toteutuminen. Tutkimuksen pääasiallinen painopiste oli saada uudelle liikeidealle luotua teoreettisesti toimiva alusta, jota pystyy hyödyntämään käytännössä, mikäli tutkimuksen kohteena oleva palvelumalli otetaan käyttöön. Tutkimuksen tuloksia pystytään hyödyntämään tulevaisuudessa mahdollisesti vastaavanlaisen yritystoiminnan käynnistämisen yhteydessä. mahdollista kehitystyötä voidaan tehdä palvelumalliin sitten, kun palvelusta ja liiketoiminnasta saadaan todellista dataa liiketoiminnan aloittamisen jälkeen.

5 LÄHTEET

Alhola K, Lauslahti S. 2000, Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta, 4. painos, Helsinki WSOY.

Autotalli.com 2019. Auton kustannukset ja arvonalenema. Sisällöstä vastaa Autotalli.com. Viitattu 10.4.2019
<https://www.autotalli.com/talli/liikkuvuus/auton-kustannukset-ja-arvonalenema-laskuri/>

Hesso J. 2013, Hyvä liiketoimintasuunnitelma, Helsinki, Kauppakamari.

Järvenpää M, Länsiluoto A, Partanen V, Pellinen J. 2013, Talousohjaus ja kustannuslaskenta, 3. painos, Helsinki, Sanoma Pro.

Lassila & Tikanoja työntekijä. 2019. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 21.3.2019.

Nordea.fi Lainalaskin. Sisällöstä vastaa Nordea.fi. Viitattu 10.4.2019
<https://www.nordea.fi/yritysasiakkaat/palvelumme/rahoitus/lainalaskin.html>

Suomen virallinen tilasto (SVT): Moottoriajoneuvokanta [verkkójulkaisu]. ISSN=1798-856X. 2017, 1. Rekisterissä olevat autot maakunnittain 31.12.2017. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 10.4.2019.
http://www.stat.fi/til/mkan/2017/mkan_2017_2018-03-22_tau_001_fi.html

Vero.fi asiakaspalvelu. 2019. Henkilökohtainen tiedonanto, puhelinkeskustelu. 15.3.2019.

Vero.fi 2019. Kotitalousvähennys. Sisällöstä vastaa Vero.fi. Viitattu 10.4.2019
<https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahennykset/kotitalousvahennys/>

Villa S, Ossa J, Saarnilehto A. 2007, Yritysmuodot: toiminta, rahoitus ja verotus, Helsinki, WSOYpro.

Ympäristöministeriö, Ympäristönsuojeluosasto 2013. Jätteen keräystoiminnan merkitseminen jätehuoltorekisteriin. Sisällöstä vastaa Ympäristöministeriö. Viitattu 10.4.2019.
<http://www.ym.fi/download/noname/%7B226429F4-0E8E-423C-8A60-C9FC4C5EC973%7D/32818>