

Opinnäytetyö AMK

Liiketalous

2019

Krista Juselius ja Sonja Lehtonen

ONKO VIELÄ KYSYNTÄÄ YHDELLE KIINTEISTÖNVÄLITYS- YRITYKSELLE?

– Ensiasunnon ostajiin erikoistuvan välitysliikkeen
liikeidea

OPINNÄYTETYÖ (AMK | TIIVISTELMÄ)

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

2019 | 46 sivua, 1 liitesivua

Krista Juselius ja Sonja Lehtonen

ONKO VIELÄ KYSYNTÄÄ YHDELLE KIINTEISTÖNVÄLITYS YRITYKSELLE?

- Ensiasunnon ostajiin erikoistuvan välitysliikkeen liikeidea

Tässä opinnäytetyössä käsitellään kiinteistönvälitysalan lainsäädäntöä ja välittäjän työnkuvaa. Työssä käsitellään asunnon oston eri vaiheita välittäjän ja molempien kaupan osapuolten näkökulmasta. Työssä pohditaan, miten välittäjän tulee huomioida ensiasunnon ostaja asunnon ostoprosessin aikana. Tämän työn tavoitteena on selvittää onko kiinteistönvälitysalalla kysyntää tekijöiden liikeidealle, jossa tuotetaan palvelua ensiasunnon ostajille. Tavoitteena on selvittää, erottuuko palvelu muista alalla toimivista yrityksistä sekä pystytäänkö vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Työssä laaditaan Business Model Canvas liikeidealle, jonka avulla hahmotetaan yrityksen asiakassegmenttiä ja arvolupausta. Työssä selvitetään olemassaolevien tilastojen perusteella ensiasunnon ostajien keski-ikää sekä kiinnostusta omistusasunnon hankintaan. Näiden tilastojen perusteella tutkitaan ensiasunnon ostajien aiempaa ostokäyttäytymistä, jotta kyetään arvioimaan liikeidean kysyntää tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön tuloksina voidaan todeta, että liikeidealle olisi kysyntää sekä tarvetta. Tilastojen mukaan ensiasunnon ostajien määrä on kasvanut viime vuosista ja voidaan olettaa, että myös tulevaisuudessa liikeidealle on kysyntää. Kiinteistönvälitysalalla on kilpailua, mutta ehdotetulla idealla erottautuu muista alalla toimivista yrityksistä.

ASIASANAT:

kiinteistönvälitys, omistusasunto, ensiasunnon ostaja, business model canvas, kiinteistönvälittäjä

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business

2019 | 46 pages, 1 page in appendices

Krista Juselius and Sonja Lehtonen

IS THERE STILL ROOM FOR ONE REAL ESTATE COMPANY?

- Business idea for a dealership specializing in first home buyers

This thesis discusses the real estate legislation and job description of real estate agent. It describes the different stages of buying a home from the perspective of the real estate agent and trading parties. It also explains how the real estate agent should pay attention to the first home buyer during the home purchase process. The purpose of this thesis is to determine whether there is demand in the real estate industry for the proposed business concept, which provides service to first-time buyers. The aim of the thesis is to validate if the service stands out from other companies in the industry and if it can meet customer needs.

In this thesis, a Business Model Canvas is designed for the business idea, which will help to outline the company's customer segment and value proposition. The thesis looks into the average age of first home buyers and their interest for owning a home based on existing statistics. Based on these statistics, the previous purchasing behavior of first-time home buyers is analyzed to assess future demand for the business idea.

As a result of this thesis, the conclusion is that there is both demand and need for the proposed concept. According to statistics, the number of first home buyers has increased in recent years and it can be assumed that there will be demand for this business concept in the future as well. There is competition in the real estate industry, but this idea stands from other companies in the industry.

KEYWORDS:

real estate, owner occupied house, first time home buyer, business model canvas, real estate agent

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 KIINTEISTÖNVÄLITYS	8
2.1 Lainsäädäntö	8
2.2 Välitystoiminta	9
2.3 Hyvä välitystapa	11
3 VÄLITTÄJÄ	13
3.1 Välittäjän työ	13
3.2 Välittäjän ja välitysliikkeen vastuu	14
3.3 Monipuolinen osaaminen	15
3.3.1 Kiinteistövälitysalan tutkinnot	16
3.3.2 Asiakaspalvelu ja myyntiosaaminen	17
3.3.3 Myyntiprosessi	18
4 TOIMEKSIANTO	19
4.1 Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen	19
4.2 Toimeksiannon hankkiminen	20
4.3 Toimeksiannon tekeminen ja toimeksiantosopimus myyjän kanssa	20
4.4 Ostotoimeksianto	22
5 ASUNNON MYYNTI	23
5.1 Kiinteistön katselmus	23
5.2 Hinnan määrittäminen ja arvio	24
5.3 Myyntiesitteen tekeminen ja asunnon markkinointi	25
5.4 Asunnon esittely	26
6 KAUPANTEKO	28
6.1 Päätöksenteko	28
6.2 Tarjousneuvottelut ja tarjouksen esittäminen	28
6.3 Sitovat sopimukset ja kaupanteko	30
7 KIINTEISTÖNVÄLITYSYRITYS	32

7.1 Kiinteistöväilyksen toimiala	32
7.2 Tulevaisuuden näkymät	33
7.3 Liikeidea	34
7.4 Business Model canvas	36
7.4.1 Asiakassegmentit	37
7.4.2 Arvolupaus & kanavat	38
7.4.3 Asiakassuhteet	39
7.4.4 Tulovirrat	39
7.4.5 Avainresurssit, avainaktiviteetit & kumppanit	40
7.4.6 Kustannusrakenne	41

8 YHTEENVETO	42
---------------------	-----------

LÄHTEET	45
----------------	-----------

LIITTEET

Liite 1. Business Model Canvas

KUVAT

Kuva 1. Business Model Canvas (Osterwalder & Pigneur 2010, 44.)	36
---	----

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

Lyhenne	Lyhenteen selitys
KIAT	Kiinteistövälitysalan ammattitutkinto
LKV	Laillistettu kiinteistönvälittäjä
LVV	Laillistettu vuokrahuoneiston välittäjä
VälitysliikeL	Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneistojen välitysliikkeistä (2000/1075)
YKV	Ylemmän kiinteistönvälittäjän tutkinto

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on pohtia onko kiinteistönvälitysalalla tilaa meidän liikeideallemme, joka keskittyy palvelemaan ensiasunnon ostajia. Työssä käydään läpi kiinteistönvälitysalaa koskevaa lainsäädäntöä, vastuuta ja välittäjän työnkuvaa. Käymme työssä läpi alaa koskevaa lainsäädäntöä, koska lainsäädännön tunteminen on edellytys kiinteistönvälitysalalla. Työssä käydään läpi myös kaupan kulku, toimeksiannon hankkimisesta kaupan päättämiseen, välittäjän ja molempien kaupan osapuolten kannalta. Opinnäytetyössä suunnittelemme liikeideaamme Business Model Canvasin avulla. Laadimme Business Model Canvasin uudelle kiinteistönvälitysyritykselle, joka erottuu muista alalla jo olevista. Työkalun avulla luomme liikeidean, joka keskittyy palvelemaan ensiasunnon ostajia Turun alueella ja sen lähikunnissa.

Työn tarkoituksena on kertoa kiinteistönvälitysalasta ja siihen kuuluvasta teoriasta. Kiinteistönvälitysalalla on paljon toimijoita, jotka kilpailevat samoista asiakkaista. Tavoitteena on pohtia Business Model Canvasin avulla, erottuuko tuottamamme palvelu muista alalla toimijoista ja kykenemmekö vastaamaan tavoittelemiemme asiakkaiden tarpeisiin. Liikeideaamme keskittyy ensiasunnon ostajiin ja heidän tarpeisiin, tarjoamalla yksilöityä palvelua ja tarvittavaa osaamista sekä ammattitaitoa ensimmäisen omistusasunnon hankinnassa. Tavoitteena on selvittää, olisiko meidän tarjoamalle palvelulle tarvetta ensiasunnon ostajien keskuudessa. Työn tarkoituksena on myös pohtia, voiko välityspalkkio muodostua jostain muusta kuin prosentuaalisesta osuudesta.

Opinnäytetyön aihe on valittu kiinnostuksestamme kiinteistönvälitysalaa kohtaan, sekä molempien halusta perustaa oma alan yritys. Ensiasunnon ostaminen on meille ajankohmainen lähivuosina, joten halusimme luoda liikeidean, joka keskittyisi palvelemaan ensiasunnon ostajia ja heidän tarpeita.

2 KIINTEISTÖNVÄLITYS

2.1 Lainsäädäntö

Käymme aluksi läpi kiinteistönvälitysalaan kuuluvaa lainsäädäntöä, sillä sen tuntemusta ja osaamista edellytetään välittäjältä välitystoiminnassa. Käymme läpi kiinteistönvälitystoimintaan olennaisesti liittyviä lakeja, jotka säätelevät välittäjän toimintaa ja välitysliikkeen harjoittamaa liiketoimintaa.

Kiinteistönvälitystä säätelee muun muassa laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneistojen välitysliikkeistä sekä laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneistojen välitysliikkeistä koskee sekä kiinteistönvälitysliikkeitä että vuokrahuoneistojen välitysliikkeitä. Laki käsittelee muun muassa oikeutta harjoittaa välitystoimintaa, hyvää välitystapaa sekä välittäjäkoetta. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneistojen välitysliikkeistä 1075/2000.) Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä säätelee kiinteistöjen sekä vuokrahuoneistojen välitystä koskevaa lainsäädäntöä. Laissa käsitellään välitysliikkeen sekä toimeksiantajan oikeuksista ja velvollisuuksista. (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000.) Kiinteistön kauppaa ja sitä koskevia sääntöjä säädetään Maakaarella. Maakaarella käydään läpi muun muassa, mitä kauppakirjassa tulee olla, jotta se täyttää lain määräämät vaatimukset. (Maakaari 540/1995.)

Kiinteistönvälitystä säätelee välitysliikelain sekä kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välitystä koskevan lain lisäksi kuluttajan sekä välitysliikkeen välillä osittain sovellettavaa kuluttajansuojalakia ja tämän lain toista lukua. Kuluttajansuojalaki koskee kiinteistönvälitystoimintaa, koska toiminta on suunnattu kuluttajille. Kuluttajansuojalaissa on säädetty muun muassa hinnan määrittämisestä myynnissä. (Nevala, Palo, Siren & Haulos 2013, 28.) Kuluttajansuojalain lisäksi kiinteistönvälityksessä noudatetaan hintamerkintäasetusta, joka koskee kulutushyödykkeen hinnan tiedottamisesta markkinoinnissa (Asetus hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 553/2013).

Kiinteistönvälitystä käsittelevä laki kuluttajansuojasta on ollut olemassa vuodesta 1988 asti, joka on myöhemmin korvattu kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä koskevalla lailla (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000). Tämä erityislaki ei käsittele lain soveltamista kiinteistönvälitystoiminnassa. Tämän vuoksi kuluttajansuojalain yleisiä määräyksiä noudatetaan välityslakiin kuuluvaan välitystoimintaan.

Kiinteistönvälityksessä palveluiden myyminen, tarjoaminen ja markkinointi kuluttajille kuuluu kuluttajansuojalakiin ja sen määräyksiä sovelletaan kiinteistönvälitystoiminnassa. Esimerkiksi kuluttajansuojalain 2 § 1 momentin mukaan markkinointi ei saa olla hyvän tavan vastaista eikä se saa olla kuluttajan kannalta sopimatonta. (Nevala ym. 2013,45.) Kuluttajansuojalakia sovelletaan kiinteistönvälityksessä myös olennaisen kaupan vaikuttavan tiedon kertomatta jättämisestä sekä harhaanjohtavan tiedon antamisesta (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

2.2 Välitystoiminta

Nevalan ym. (2013, 27) mukaan välitystoiminta katsotaan elinkeinoihin, koska sen toimintaan voi liittyä taloudellisia, turvallisuus- tai terveysriskejä. Tämän takia kiinteistönvälitystoimintaa ja vuokravälitystoimintaa on säännöstelty elinkeino-oikeudellisesti jo pidemmän aikaa. Kiinteistönvälitystoiminta sisältää kuluttajien kannalta arvokkaita kohteita sillä kohteena voi olla koko kuluttajan omaisuus. (Nevala ym. 2013, 27.)

Välitystoiminnassa voi olla kahta erityyppistä asiakassuhdetta. Tämä voi olla välitysliikkeen ja toimeksiantajan välillä tai välitysliikkeen ja toimeksiantajan vastapuolen välinen suhde. Yleensä toimeksiantaja on myyjä ja vastapuolena on ostaja, mutta tämä voi olla toisinkin päin. Toimeksiantajan ja välitysliikkeen toimeksiantoon noudatetaan lakia kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä, silloin kun kohteena on kiinteistö, rakennus sekä huoneisto, joka ei liity toimeksiantajan elinkeinotoimintaan. (Nevala ym. 2013, 54-56.)

Välitysliike käsitteenä sisältää vuokrahuoneistojen välityksen sekä kiinteistönvälityksen. Välitystoiminnassa kiinteistönvälitysliike voi välittää myös vuokrahuoneistoja, mutta vuokrahuoneistoja välittävä välitysliike ei saa välittää kiinteistöjä. (Nevala ym. 2013, 29.) Kasson (2014,2-3) mukaan välitysliikelain sekä kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä koskevan lain mukaan kiinteistönvälitys toimintana on tarkasti säädeltyä ja valvottua toimintaa, jota saavat tehdä vain rekisteröidyt välitysliikkeet. Vuokrahuoneistojen välityksessä välitysliike toimii kahden osapuolen edustajana, jonka tarkoituksena on välittää vuokralle asuin- tai liikehuoneistoja (Nevala ym. 2013, 29). Kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan liiketoimintaa, jossa välittäjä pyrkii saamaan ostajan ja myyjän kohtaamaan toisensa ja saamaan rahallisen hyödyn välitysliikkeelle. Kiinteistönvälityksessä välityspalkkio on yleensä se rahallinen tavoite, johon välitysliike pyrkii yhdistämällä nämä kaksi

osapuolta. Yksinkertaistettuna kiinteistönvälityksessä tavoitteena on kauppojen syntyminen, jossa kohteen omistusoikeus siirtyy myyjältä ostajalle. (Kasso 2014, 2-3.)

Välitysliike voi harjoittaa kiinteistönvälitystä, kun se on rekisteröity aluehallintoviraston ylläpitämään rekisteriin kiinteistönvälitysliikkeeksi. Rekisteröintiin on olemassa tietyt vaatimukset, jotka välitysliikkeen tulee täyttää. Edellytyksenä on, että välitysliikkeellä on vastaava hoitaja, joka on pätevä tehtävään. Vastaavan hoitajan tulee olla myös täysi-ikäinen, eikä hän saa olla konkurssissa. (Aluehallintovirasto 2018.) Välitysliikelain 5 § mukaan vastaavan hoitajan velvollisuuksiin kuuluu huolehtiminen hyvästä välitystavasta sekä huolehtia välitysliikkeen lainmukaisesta liiketoiminnasta (VälitysliikeL 1075/2000). Vastaavan hoitajan vastuulla on katsoa että välitysliikkeen välittäjistä vähintään puolet ovat suorittaneet välittäjän LKV-tutkinnon. Vastaavan hoitajan tulisi huolehtia myös muiden välittäjien tarvittavasta ammattipätevyydestä. Tehtäviin kuuluu myös huolehtia näiden kriteerien täyttymisestä. (Nevala, Tolvanen, Siren & Haulos 2019, 555.)

Välitysliikkeen on noudatettava välityslakia ja sen noudattamista valvoo aluehallintovirasto. Se aluehallintovirasto valvoo välitysliikettä, jonka rekisteriin se on merkitty. Aluehallintovirasto voi tarvittaessa pyytää välitysliikkeiltä asiakirjoja ja lisätietoa toiminnan valvomista varten. Välitysliikelaki on antanut valtuuksia aluehallintovirastolle puuttua luvanvastaiseen välitysliiketoimintaan. Aluehallintovirasto voi kieltää välitystoiminnan jatkamisen, jos se toimii noudattamatta säännöksiä. Aluehallintovirasto voi antaa kehotuksen, jos välitystoiminnassa on laiminlyöty velvollisuuksia, ja voi antaa varoituksen välitysliikkeelle, jos vastaava hoitaja ei ole hoitanut velvollisuuksiaan. Näiden lisäksi se voi laittaa välitysliikkeen toimintakieltoon, kun rikkomukset ovat vakavia toistuvista kehoituksista ja varoituksista huolimatta. (Nevala ym. 2013, 41-42.)

Välitystoiminnassa on noudatettava asuntomarkkinointiasetusta, jossa on säännöksiä siitä, mitä tietoja täytyy ilmoittaa kun asuntoa markkinoidaan. Asetuksessa on säännöksiä muun muassa asunnon ilmoituksesta ja asunnosta laadittavasta esitteestä. (Palo & Linnainmaa 2004, 23.)

Kiinteistönvälittäjäkokeen (LKV) sekä vuokrahuoneiston välittäjäkokeen (LVV) pitämisestä sekä kokeen suorittaneiden rekisteristä vastaa välittäjäkoelautakunta. Välittäjäkoelautakuntaan kuuluu enintään kuusi jäsentä ja heidän tehtävänä on huolehtia kiinteistönvälityskokeen järjestämisestä vähintään kahdesti vuodessa. LKV tutkinnon suorittanut henkilö osoittaa tuntevansa lainsäädännön ja osaa toimia hyvän välitystavan mukaisesti. Rekistereissä on kokeen suorittaneen henkilön tietoja, kuten nimi,

sosiaaliturvatunnus, kotikunta sekä osoite. Näiden tietojen lisäksi välittäjäkoelautakunnan ylläpitämässä reksterissä on merkintä siitä, kumman välittäjäkokeen henkilö on suorittanut sekä milloin koe on suoritettu. (VälitysliikeL 1075/2000.) Kiinteistönvälittäjä nimikkeen käyttöoikeus on vain henkilöllä, joka on suorittanut kiinteistönvälittäjäkokeen. Vuokrahuoneiston välittäjä nimikkeen käyttöoikeus on vastaavasti vain LKV tai LVV kokeen suorittaneella henkilöllä. (VälitysliikeL 1075/2000.)

2.3 Hyvä välitystapa

Välitysliikelaki ja välityslaki vaatii, että välitystoiminnassa noudatetaan hyvää välitystapaa. Hyvä välitystapa on mukautuva normi, jota pystytään muuttamaan. Hyvän välitystavan säännöksiin vaikuttaa tuomioistuimen päätökset, kuluttajariitalautakunnan ja viranomaisten suositukset, sekä alan käytäntö ja uudet tavat toimia. (Nevala ym. 2013, 27.)

Välitysliikelaki 4 § asetetaan vaatimuksia hyvälle välitystavalle kiinteistönvälityksessä. Kiinteistönvälittäjien täytyy toiminnassaan toimia hyvän välitystavan mukaisesti (VälitysliikeL 1075/2000.) Hyvällä välitystavalla halutaan asettaa kiinteistönvälitykselle tavoitteita, joissa tulee noudattaa eettisiä sekä laadullisia määräyksiä. Hyvän välitystavan mukaan välittäjän on huomioitava toiminnassaan niin myyjää kuin ostajaa kohtaan avoimuus, rehellisyys sekä lojaalisuus. Hyvän välitystavan mukaisesti välittäjällä on myös LKV tutkinnon lisäksi vaatimus selonotto- ja tiedonantovelvollisuuteen. Hyvässä välitystavassa sopimattomana pidetään väärin tietojen antamista sekä turhien lupauksien antamista välittäjän hyödyksi. Esimerkki sopimattomasta toiminnasta on tilanne, kun välittäjä lupaa asunnolla olevan jo ostaja, vaikka toimeksiannosta ei ole vielä sovittu. Tämän kaltaisessa tilanteessa välittäjä pyrkii saamaan toimeksiannon ja antaa mahdolliselle myyjälle harhaanjohtavaa tietoa asunnon myynnistä. Sopimattomana hyvässä välitystavassa pidetään myös myyjän sekä ostajan painostamista kauppoihin. Asunnon myyjää ei tule painostaa tarjouksen hyväksymistä kiirehtien, eikä asunnon ostajaa tule nopeuttaa tarjouksen tekemisessä. (Kasso 2005, 573-574.)

Kiinteistövälitysalan keskusliitto on laatinut ohjeistuksen hyvästä välitystavasta, jota noudatetaan, kun välityspalveluiden käyttäjinä on kuluttajat. Tämä ohjeistus soveltuu vain kuluttajasuhteisiin. (Nevala ym. 2013, 28.) Tämän lisäksi myös Suomen kiinteistövälittäjäliitto on laatinut yleiset ohjeet hyvästä välitystavasta. Tarkoituksena on tuoda esille selkeästi ne perusasiat, joita kiinteistövälittäjien tulisi työssään noudattaa sekä luoda turvallisuutta molemmille kaupan osapuolille. Tämä luo luottamusta kiinteistönvälittäjään, kun

välittäjä työskentelee hyvän välitystavan mukaan alan lainsäädäntöä ja määräyksiä noudattaen. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry 2018.)

3 VÄLITTÄJÄ

3.1 Välittäjän työ

Työssä tavataan paljon erilaisia ihmisiä, jotka ovat eri elämänvaiheissa ostamassa tai myymässä asuntoa. Välittäjä auttaa ihmisiä heidän elämän suurimmissa ja tärkeimmissä hankinnoissa, jolloin se vaatii välittäjältä myös empatiakykyä sekä kykyä kuunnella asiakasta. Välittäjän työ on vaihtelevaa sekä sitovaa aikataulullisesti. Välittäjän tulee olla valmis pitämään asuntonäyttöjä sekä olla tavoitettavissa asiakkaiden mukaan myös iltaisin ja viikonloppuisin. Välittäjän työssä tarvitaan tiettyjen osaamisten ja tutkintojen lisäksi yrittäjähenkisyttä sekä halua ylittää itsensä jokapäiväisessä tekemisessä. (Huoneistokeskus n.d.)

Välittäjän on välitystyötä tehdessään noudatettava hyvää välitystapaa ja siihen kuuluu selonottovelvollisuus sekä tiedonantovelvollisuus toimeksiantajalle ja tämän vastapuolelle. Selonottovelvollisuuteen kuuluu, että välittäjä selvittää kohteen tiedot kyselemällä toimeksiantajalta ja hankkimalla kuuluvat asiakirjat kohteesta. Välittäjän kuuluu työssään tehdä asunnon katselmus, jossa hän tarkastaa välitettävän asunnon. Välittäjän täytyy tehdä työnsä hyvää välitystapaa noudattaen huolella ja ammattimaisesti. Välittäjän toimenkuvaan liittyy paljon erilaisia työtehtäviä, muun muassa välittäjä tekee toimeksiantosopimuksen myyjän kanssa, jonka jälkeen välittäjä tarkastaa asunnon. Välittäjä hankkii tarvitsemat asiakirjat ja selvitykset sekä laatii esitteitä ja ilmoituksia. Tämän lisäksi välittäjän työhön kuuluu asuntoesittelyt, tietojen antaminen kohteesta kiinnostuneille ostajaehdokkaille, ostotarjouksien vastaanottaminen ja erilaiset neuvottelut kaupan ehdoista sekä kauppakirjojen laatiminen ja muut kauppaan kuuluvat tehtävät. (Palo & Linnainmaa 2004, 85 & 155.)

Kiinteistönvälittäjän työ lähtee liikkeelle asiakaskontaktien hankkimisesta sekä hankkimalla erilaisia asiakastapaamisia potentiaalisten asiakkaiden kanssa. Välittäjän tulee työssään toimia paljon niin ostajien kuin myyjien kanssa, jolloin välittäjän on hyvä olla helposti lähestyttävä sekä avoin uusien ihmisten seurassa. Välittäjän tulee osoittaa kiinnostusta asiakkaiden tarpeista ja ottaa ne huomioon kaupankäynnissä. Asuntojen esitleminen kuuluu isona osana kiinteistönvälittäjän työnkuvaan mutta samalla välittäjän tulee osata esitellä ja markkinoida myös itseään. Välittäjän luoma henkilöbrändi on myös

äärimmäisen tärkeä välittäjän työssä, sillä välittäjä tekee työtään persoonallaan. (Saa-valainen 2018, 46.)

Kiinteistönvälityksessä välityslain mukaan palkkio muodostuu liiketoiminnan harjoittamisesta, kuten asuntojen välittämisestä. Välitystoiminnassa palkkio saadaan usein vain syntyneistä kaupoista. Välitysliikelaisissa ei ole tarkkaan määritelty välityspalkkion määrää, mutta välityspalkkiossa on huomioitava muun muassa työtehtävän laatu sekä työ määrä. Välityspalkkion maksaa aina toimeksiantaja. Toimeksiantajana voi toimia sekä ostaja että myyjä. Toimeksiantosopimus on oltava voimassa kohteen kaupantekohetkellä, jotta kiinteistönvälitysliike on oikeutettu välityspalkkioon. Toimeksiantosopimus on toimeksiantajan sekä kiinteistönvälittäjän välinen sopimus kohteen välittämisestä. (Nevala ym. 2019, 661-662.)

3.2 Välittäjän ja välitysliikkeen vastuu

Kiinteistönvälitysalalla välittäjällä ja välitysliikkeellä on erilaiset vastuut, jotka tulee huomioida liiketoiminnassa. Välittäjän tulee huomioida myyjän sekä ostajan oikeudet, välittäessään kohteita. Välittäjän tulee toimia oikeudenmukaisesti kumpaakin kaupan osapuolta kohtaan, eikä hän saa tavoitella omaa etuaan. Välitysliikkeen vastuulla on toimia lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja annettava ajantasaista tietoa asiakkailleen.

Välittäjän vastuuseen kuuluu hoitaa välitystehtävät ammattitaidolla, lakia ja hyvää välitystapaa noudattaen. Välittäjä vastaa siitä, mikäli on jättänyt kertomatta ostajalle kiinteistöä koskevaa virhettä. Välittäjän vastuuseen ei yleensä ottaen kuulu vastata asunnosta löytyvistä virheistä, kuten piilevästä virheestä. Myyjän vastuuseen kuuluu kiinteistön virheiden lisäksi välittäjän antamat väärät sekä puuttuvat tiedot. Välittäjän vastuulle ei myöskään kuulu isännöitsijätodistuksessa kerrotut paikkaansapitämättömät tiedot, joista myyjä joutuu vastuuseen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.) Välittäjä voi joutua vastuuseen, mikäli hänen tekemän sopimuksen ehdoissa ei ole huomioitu molempien kaupan osapuolien oikeuksia. Välittäjän vastuulla on myös kaupan ehtojen toteutuminen, joita hän on laatinut sopimukseen. (Kasso 2005, 676.)

Välitysliikettä koskeva tiedonantovelvollisuus voi käytännössä tarkoittaa velvollisuutta kertoa kaupan molemmille osapuolille ajantasaista tietoa koskien lainsäädäntöä (Hoffren 2013, 312.) Tiedonantovelvollisuuteen kuuluu että välittäjän täytyy kertoa toimeksiantajalle tiedot, jotka hän tietää kohteesta ja jotka voivat vaikuttaa kauppoihin. Tämän lisäksi,

jos välittäjällä olevat tiedot vaikuttaisivat myös toimeksiantosopimuksen laatimisen, välittäjän on annettava tiedot ennen sopimuksen tekemistä toimeksiantajalle. Välittäjän täytyy kertoa asunnon myyjälle hinta-arvio asunnosta sekä tieto mahdollisista luovutusvoitoveroseuraamuksista. Lisäksi välittäjän on kerrottava arvio asunnon myyntiajasta myyjälle. (Palo & Linnainmaa 2004, 129.)

Välitysliikkeen selonottovelvollisuutta on yleinen selonottovelvollisuus sekä erityinen selonottovelvollisuus. Yleisessä selonottovelvollisuudessa välitysliikkeen on tiedusteltava sekä saatava vähintään perustiedot asunnosta. Erityisessä selonottovelvollisuudessa välitysliikkeen tulee tarkastaa kohteesta saatujen tietojen totuudenmukaisuus, mikäli välitysliikkeellä on aiheutta epäillä niitä. Tietojen varmistamiseksi tiedustellaan toimeksiantajalta tarvittavat asiakirjat. (Nevala ym. 2019, 595-596.) Kiinteistönvälitysliikkeellä on selonottovelvollisuus, joka koskee tietoja, joita kiinteistön ostajalle on kerrottava. Tiedot kerätään riittävällä kohteen tutustumisella sekä luotettavista lähteistä kyselemällä, kuten isännöitsijältä. Jos välittäjällä tai välitysliikkeellä on epäily tiedon luotettavuudesta, tulee siinä tapauksessa varmistaa oikea tietoa. Mikäli tietoa ei pystytä varmistamaan, on ostajalle kerrottava, ettei kyseistä tietoa voida varmistaa. (Hoffren 2013, 312-313.)

3.3 Monipuolinen osaaminen

Kiinteistönvälittäjä tapaa työssään paljon erilaisia ihmisiä ja on tekemisessä niiden kanssa. Tämän vuoksi välittäjällä täytyisi olla monenlaista osaamista. Ammattitutkinto on tärkeä osa kiinteistönvälittäjän osaamista. Välittäjän täytyy tuntea alan lainsäädäntöä hyvin sekä osata myyntityötä ja asiakaspalvelua. Välittäjän täytyy tuntea myymänsä asunto hyvin, siksi on tärkeää, että välittäjä ymmärtää talojen kunnosta ja osaa tulkita pohjapiirustuksia. Kiinteistönvälittäjän tulee olla valmis kehittämään osaamistaan koko ajan.

Kiinteistönvälittäjältä edellytetään huolellisuutta työssään ja työtehtävät hoidetaan moitteettomasti. Välittäjän täytyy huomioida toimeksiantaja sekä tämän vastapuolen edut työskennellessään. Ammattitaito ja huolellisuus tulee näkyä välittäjän työssä muun muassa kohteen arvioinnissa, tietojen antamisessa toimeksiantajalle ja ostajalle sekä kauppojen tekemisessä. Esimerkiksi kohteen arviointi tulee tehdä niin, että välittäjä kykenee huomaamaan näkyvät viat ja puutteet kohteesta. (Palo & Linnainmaa, 2004, 85-86.)

Kiinteistönvälittäjän on hyvä hallita myös digitaalisia kanavia sekä omata hyvät ATK-taidot. ATK-taitoja välittäjä tarvitsee työssään esimerkiksi kohteiden myynti-ilmoitusten

tekemisessä sekä niiden markkinoinnissa. Välittäjän osaamiseen lukeutuu myös erilais-
ten asiakirjojen luominen kaupan eri vaiheissa.

Välittäjä pääsee työssään myös kuvaamaan kohteita, joita hän välittää. Kuvista pyritään
saamaan mahdollisimman edustavia sekä houkuttelevia, joka helpottaa asuntojen myyn-
tiä. Loikkasen (2014, 41) mukaan kohteen kuvat tulee olla totuudenmukaisia eivätkä
anna epärealistista kuvaa asunnosta. Kohteesta kannattaa ottaa useita kuvia eri kuva-
kulmista sekä niiden on hyvä olla ajankohtaisia (Loikkanen 2014, 41). Välittäjällä on
eduksi omata visuaalista näkemystä myös asuntojen kohteiden esittelyssä. Valaistuk-
sella ja pienillä sisustustekstiileillä välittäjä voi luoda myyvän ja tunteita herättävän asun-
toesittelyyn. Pienillä sisustuselementeillä välittäjä kykenee tuomaan kohteen parhaat puo-
let esiin sekä luomaan kotoisaa tunnelmaa.

Kiinteistönvälittäjän yhdeksi tärkeimmäksi osaamiseksi voidaan mainita kiinteistön hin-
nan arviointi. Välittäjän tulee tehdä taustatutkimusta asunnon läheisestä asuinalueesta
sekä seurata tilastojen tietoa lähellä myydyistä ja myynnissä olevista asunnoista (Saa-
valainen 2016, 91-92). Asunnon myyntihinnaksi ei tule asettaa liian matalaa hintaa, sillä
asunnon myyjälle saattaa tulla vaikutelma, jossa hänen asuntonsa on myyty alihintaan,
mikäli asunto menee kaupaksi hyvin nopeasti alhaisen hinnan vuoksi. Liian korkea hin-
tapyyntökään ei ole hyväksi, sillä se voi johtaa siihen, ettei kukaan vaivaudu edes asun-
toesittelyyn. Ylihinnoiteltu asunto määräytyy markkinoilla liian kalliiksi ja tällöin sen
myynti pitkittyy (Loikkanen 2014, 34). Välittäjän täytyy oikeanlaisen hinnan asettamisen
lisäksi kyetä reagoimaan, mikäli se ei vastaa markkinoiden hintatasoa (Kasso 2014,
196).

3.3.1 Kiinteistövälitysalan tutkinnot

Kiinteistövälitysalalla on eritasoisia tutkintoja, joista jokaisesta käytetään yleiskielessä
lyhenteitä. Tunnetuin kiinteistövälitysalan tutkinto on laillistettu kiinteistönvälittäjä eli
LKV. Kasso (2005, 582) mukaan kokeen hyväksytysti suorittanut henkilö osoittaa tunte-
vansa lainsäädännön ja hyvän välitystavan sekä osaa hoitaa toimeksiantoon tarvittavat
käytännön asiat. Ainoastaan kiinteistövälittäjäkokeen hyväksytyksi suorittanut henkilö
voi käyttää nimikettä kiinteistönvälittäjä tai LKV lyhennettä. Asunnonvälittäjän ja vuokra-
huoneistojen välittäjäkokeen hyväksytysti suorittanut henkilö saa käyttää nimikettä vuok-
rahuoneistojen välittäjä sekä asunnonvälittäjän ammattinimikettä tai LVV lyhennettä.
(Nevala ym. 2013, 37.)

Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto (KIAT) on tutkinto, jonka suorittanut henkilö on näyttänyt hallitsevansa alan ajantasaisen lainsäädännön sekä osaa noudattaa kiinteistönvälitysalan hyvää välitystapaa. (Huoneistokeskus n.d.)

Ylemmän kiinteistönvälittäjän tutkinnon (YKV) käynyt henkilö on saanut syvemmän koulutuksen kiinteistönvälitysalalta sekä kykenee hyödyntämään tätä osaamisessaan. Tutkinnon käyneellä on myös valmiudet työskennellä kiinteistönvälitysalalla johtotehtävissä. (Huoneistokeskus n.d.)

3.3.2 Asiakaspalvelu ja myyntiosaaminen

Eräsalon (2011, 12) mukaan palvelussa on kyse asiakkaiden auttamisesta ja niiden tarpeiden täyttämisestä. Asiakaspalvelijoiden luokse tulee asiakkaita, jotka haluavat heidän tarpeidensa ja toivomuksiansa toteutumista. Asiakaspalvelijoiden tulee kohdella ja palvella jokaista asiakasta yksilöllisesti, sillä asiakkaat kokevat palvelutapahtuman eri tavoin ja arvostavat eri asioita. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta erilaisten ihmisten kanssa kasvotusten, puhelimitse ja sähköisesti. Asiakaspalvelussa välittäjän persoona ja osaaminen vaikuttaa paljon siihen onko asiakkaat tyytyväisiä. (Eräsalo 2011, 12-14.)

Pekkarisen ym (2006, 9) mukaan myyntityössä tarvitaan luovuutta, vuorovaikutustaitoja, palveluhenkisyttä, stressin sietämistä sekä halua oppia uutta. Myyntitaidon perustana on asiakkaiden auttaminen ostopäätöksessä. Myyjän tulee esittää asiakkaalle olennaisia kysymyksiä hänen toivomuksistaan ja osattava myös kuunnella asiakkaan vastauksia. Kuuntelemalla asiakasta, myyjä saa vastauksia asiakkaan tarpeisiin sekä ongelmaan ja pystyy näin paremmin auttamaan asiakasta. (Pekkarinen ym, 2006, 54- 55.)

Välittäjän työ sisältää asiakaspalvelua ja myyntiä. Välittäjä on jokapäiväisessä työssään tekemisessä asiakkaiden kanssa. Välittäjä myy työssään palvelua niin, että asiakas kokee saavansa palvelusta lisäarvoa ja on valmis maksamaan siitä. Myynti on tärkeä osa välittäjän työtä, sillä välittäjän täytyy edustaa myyjää ja saada myyntiä aikaiseksi muun muassa asunonäytöissä ja asunnon markkinoinnissa. Välittäjä tekee myyntiä omalla henkilöbrändillään, joten välittäjän täytyy olla myyntihenkinen sekä tuloksenhakuinen. Vahva ja tunnettu henkilöbrändi luo asiakkaalle mielikuvan ammattitaitoisesta ja osavasta välittäjästä. Välittäjän täytyy ensin myydä oma persoonansa sekä osaamisensa asiakkaalle ja tätä kautta saavuttaa asiakkaan luottamus. Luottamuksen saavuttaminen asiakkaan välillä on edellytys onnistuneelle toimeksiannolle. Kyseessä on ostajalle ja

myyjälle niin suuri muutos elämässä, jolloin luottamuksen aikaansaaminen voi viedä aikaa. Luottamuksen saamisen jälkeen välittäjä pääsee perehtymään myyntikohteeseen sekä aloittamaan myyntiprosessin.

3.3.3 Myyntiprosessi

Myyntiprosessin tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden tämänhetkinen tilanne ja toivomukset siitä, mitä asiakas haluaa. Myyjän tulee saada asiakas vakuuttuneeksi tarjoamastaan tuotteesta tai palvelusta. Myyntiprosessin tavoitteena on, että myyjä ja asiakas pääsevät yhdessä ymmärrykseen siitä, mikä ratkaisee asiakkaan ongelman ja näin saavat kumpaakin osapuolta tyydyttävän lopputuloksen. (Alanen, Mälkiä & Sell 2005, 65.)

Myynti alkaa kontaktointivaiheella, jossa myyjä esittelee itsensä asiakkaalle ja kertoo edustamastaan tuotteesta tai palvelusta. Myyjän tulee varmistaa, että asiakkaalla on aikaa sekä kiinnostusta kuunnella hänen asiaansa. Kartoitusvaiheessa myyjän tulee esittää asiakkaalle kysymyksiä, jolla hän saa kartoitettua potentiaalisilta asiakkailta tarvitsemiaan tietoja. Usein saatujen vastausten pohjalta myyjä alkaa esittämään jatkokysymyksiä, joiden tarkoituksena on johdatella keskustelua. Tuote-esittelyssä on tärkeää, ettei myyjä luettele kaikkia ominaisuuksia vaan osaa kertoa sen, mitä asiakas haluaa tietää. (Vuorio 2013, 42-47.)

Kun myyjä on selvittänyt asiakkaan tarpeet ja toivomukset, myyjä voi aloittaa luomaan asiakkaalle sopivaa ratkaisua. Tämän tarkoituksena on, että myyjä saa asiakkaan haluamaan tuotetta tai palvelua, joka ratkaisee asiakkaan ongelman. Myynnin viimeinen vaihe on päätöksenteko, jossa myyjä ja asiakas neuvottelee ongelman ratkaisun hankkimisesta. Neuvottelujen päätös vaikuttaa, pääseekö myyjä tavoitteeseensa. Myyjän tulee panostaa päätöksentekovaiheeseen ja kertoa asiakkaalle selkeitä perusteluja, miksi hänen tulisi ostaa tarvittava tuote tai palvelu. (Alanen, Mälkilä & Sell 2005, 67-68.)

4 TOIMEKSIANTO

4.1 Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen

Ennen toimeksiannon saamista, välittäjän tulee selvittää myyjän ja ostajan tarpeet ja toivomukset asunnon suhteen. Tarpeiden selvittämiseksi tulee välittäjän kysyä asiakkaalta olennaisia tietoja, jotka auttavat saavuttamaan asiakasta tyydyttävän lopputuloksen. Ostajalta olisi hyvä tiedustella, minkälaista asuntoa etsii ja miltä sijainnilta sekä kokoluokkaa. Ostajaehdokkaalta tulisi kysyä keskustelun yhteydessä tarpeiden ja toiveiden lisäksi myös käytössä oleva budjetti. Aikataulun selvittäminen on oleellista kysyä, jotta saadaan selville, onko asunnon vaihdossa mahdollisesti kiireellinen aikataulu. (Kasso 2014, 190.) Joissain tilanteissa myyjällä on tarve päästä asunnosta eroon nopeallakin aikataululla. Näissä tapauksissa välittäjän on hyvä huomioida se myynnissä ja selvittää myyjältä kiinnostusta mahdollisen uuden asunnon hankkimisesta.

Ensiasunnon ostaja on henkilö, joka on iältään 18-39-vuotias ja hankkimassa ensimmäistä omistusasuntoaan. Ensiasunnon ostajalle asunnon ostaminen ja siihen liittyvät vaiheet ovat yleensä uusia ja tuntemattomia. Tämä saattaa luoda epävarmuuden tunnetta, jolloin välittäjän on kyettävä luomaan turvallisuuden tunnetta ensiasunnon ostajille. Välittäjän tulee työssään huomioida ensiasunnon ostajan tarpeita ja toiveita asunnon suhteen. Ensiasunnon ostajalla toiveet asunnon sijainnista, budjetista, talotyypistä sekä ominaisuuksista voivat poiketa paljon muista asunnon ostajista. Ensiasunnon ostajalle kohteen sijainnilla voi olla suuri merkitys ostopäätöksessä. Joillekin ensiasunnon ostajille voi olla tärkeää asua lähellä hyviä kulkuyhteyksiä sekä lähellä keskustan palveluita ja mahdollista työpaikkaa. Toiset arvostavat rauhallisempaa sijaintia kauempana kaupungin sykkeestä.

Välittäjän tulee huomioida erityisesti ensiasunnon ostajien käytössä oleva varallisuus. Ensiasunnon ostajien budjetti voi yleisesti olla pienempi kuin muilla asunnon ostajilla, joilla on jo aikaisempi asunto. Useasti ensi-asunnon ostajilla on käytössään ASP-säästötili, jonka avulla ensiasunnon ostaja voi säästää rahaa ja jolle pankki voi myöntää edullisempaa lainaa. ASP-tilin avulla ensiasunnon ostaja voi säästää rahaa asunnon hankintaa varten, ja kun 10 % kauppahinnasta on säästössä, pankki myöntää loput 90 % asunnon hinnasta lainaa. (Osuuspankki/ASP-tili n.d.) ASP-tilille säästetyn pääoman suuruus

vaikuttaa saatavan lainan määrään sekä ostettavan asunnon mahdolliseen hintaluokkaan.

4.2 Toimeksiannon hankkiminen

Jotta välittäjä saa itselleen kontakteja, tulee hänen kohdata asiakkaita, saada näkyvyyttä, kerätä luottamusta sekä olla itse aktiivinen. Hyvä keino saada kontakteja on käyttää edustaman välitysliikkeen brändin näkyvyyttä. Toinen hyvä keino kerätä kontakteja, on omat mahdolliset aiemmat asiakkaat. Välittäjällä on mahdollisuus asuntoesittelyssä saada toimeksiannoksi myös ostajan edellinen asunto. (Kasso 2014, 191-193.) Asiakkaita voi myös hankkia ottamalla yhteyttä niihin, jotka yrittävät myydä asuntoaan itse, toiveissa välttyä välityspalkkion maksamiselta. Kontakteja kannattaa hankkia lähipiiristä, koska yleensä aina jonkun tuttu on aikeissa myydä asuntoa ja tällaisen kontaktin saaminen voi olla helpompaa kuin täysin vieraan (Saavalainen 2016, 78-81). Toimeksiannon hankinnassa keskeisenä osana toimii välityspalkkio. Välityspalkkiosta keskusteleminen kannattaa ottaa puheeksi, kun asiakkaan päätös alkaa syntyä. Mikäli välittäjä pystyy luomaan luottamuksen, asiakkaan välillä välityspalkkiolla ei ole siinä kohtaa enää niin suurta merkitystä. Välittäjän täytyy osata kertoa edustamansa yrityksen välityspalkkiosta ja mistä se muodostuu (Kasso 2014, 194).

Asuntonäytöissä välittäjällä on mahdollisuus tavata ensiasunnon ostajia sekä saada mahdollinen ostotoimeksianto. Ostotoimeksiannossa ostajaehdokas kertoo välittäjälle toiveet, esimerkiksi minkälaista asuntoa on etsimässä, miltä sijainnilta sekä millä budjetilla. Välittäjä etsii kriteereihin sopivia asuntoja, joihin ostajaehdokas pääsee tutustumaan. Ostotoimeksiannon avulla ensiasunnon ostaja saa enemmän kohteita tietoonsa, jotka soveltuvat juuri omiin kriteereihin.

4.3 Toimeksiannon tekeminen ja toimeksiantosopimus myyjän kanssa

Asiakkaan tarpeiden huomioimisen jälkeen voidaan päästä toimeksiannon tekemiseen. Yleensä toimeksianto on sopimus asunnon omistajan sekä välitysliikkeen kanssa ja sen tarkoitus on, että myytävälle kohteelle löydetään ostaja, ja saadaan aikaan kauppa. Saavalaisen (2016, 93) mukaan toimeksiantosopimus tehdään yleisesti vain yhden välittäjän kanssa ja se voi olla voimassa enintään neljä kuukautta. Sopimus on kuitenkin

mahdollista uusia tämän ajan kuluttua, mikäli molemmat osapuolet niin haluavat (Saa-valainen 2016, 94).

Toimeksiantosopimuksessa noudatetaan välityslain säännöksiä, silloin kun kohteena on kiinteistö tai sen osa, rakennus tai huoneisto, joka ei kuulu toimeksiantajan elinkeinotoimintaan ja toimeksiantajan tulee olla luonnollinen henkilö. Toimeksiantosopimuksen voi tehdä kirjallisesti tai sähköisesti siten, ettei sopimusehtoja voi yksipuolisesti toinen muuttaa. Hyvän välitystavan mukaisesti sopimuksena olisi hyvä käyttää välityksellä yleistä käytössä olevaa toimeksiantosopimus pohjaa. Välittäjän tulisi käydä toimeksiantosopimuksen sisältö tarkkaan läpi toimeksiantajan kanssa niin, että toimeksiantaja ymmärtäisi mihin on sitoutumassa. (Nevala, ym. 2019, 579.)

Toimeksiantosopimus koostuu kahdesta osasta. Ensimmäinen osa sisältää toimeksiantosopimuksen ja toinen osa selostusliitteen. Kohteen omistajan täytyy allekirjoittaa ne molemmat, sillä näin pystytään varmistamaan että sopimuksen sisältö on sellainen kuin välittäjä ja myyjä ovat sopineet. (Loikkanen 2014, 28-29.) Loikkasen (2014, 29) mukaan toimeksiantosopimus sisältää asunnon hintapyynnön, kohteen omistajien yhteystiedot, välittäjän hinta-arvion, sopimuksen keston, välittäjän palkkion ja mahdolliset verotusseuraamukset. Toinen osa, eli selostusliite sisältää asunnon tiedot. Kasson (2014, 198) mukaan selostusosaan sisältyy tarkat tiedot asunnosta, kuten osoite sekä alue, neliöiden määrä ja huoneiden lukumäärä, kohteen varusteet ja kuntoarvio. Selostusosassa merkitään myös tiedot kohteessa käytetyistä materiaaleista sekä asuntoon tehdyt korjaus- ja muutostyöt sekä kohteen kuntoon liittyvät viat ja virheet. Selostusosassa mainitaan myös tulevat remontit ja suunnitellut korjaukset. Tähän tulee myös mainita irtaimistot, jotka eivät kuulu kauppaan. (Kasso 2014, 198.) Mahdollisesta irtaimiston luovuttamisesta voidaan sopia erikseen. Välityssopimukseen ei milloinkaan kuulu irtaimiston myynti, eli välittäjä ei puutu tähän.

Toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisen jälkeen molemmat osapuolet ovat sitoutuneita sopimukseen. Sopimuksen sääntönä on että sopimus on voimassa sille määrätyn ajan, jos toimeksiantaja haluaa lopettaa toimeksiantosopimuksen on kyseessä toimeksiantajan puolelta sopimusrikkomus mikäli sopimus on voimassa sen lopettamisen hetkellä. (Palo & Linnainmaa, 79.)

Välittäjän täytyy merkitä tekemänsä toimeksiantosopimukset päiväkirjaan. Päiväkirjaa pystyy tekemään merkitsemällä toimeksiannot käsin paperille tai sähköisesti

järjestelmään, mutta päiväkirjan täytyy olla sellaisessa muodossa, että sen voi tulostaa. Päiväkirjaan merkitään toimeksiantajan tiedot, sopimuksen sisältö, kesto sekä toimeksiannon vastaanottopäivä. Päiväkirjaan täytyy merkitä myös, jos toimeksianto peruuntuu tai sen sisältö muuttuu. Päiväkirjan käyttö välitystoiminnassa on vakiintunut käytäntö ja välitysliikelaisissa määritelty. Päiväkirja täytyy tehdä siten, ettei merkintöjä pysty jälkikäteen muuttamaan. Välittäjän täytyy säilyttää asiakirjoja viisi vuotta toimeksiannon päätymisestä. Tällaisia asiakirjoja on muun muassa toimeksiantosopimukset liitteineen, tarjoukset kohteesta sekä esitteet talosta ja muita sopimukseen liittyviä asiakirjoja. (Nevala ym. 2013, 40-41.)

4.4 Ostotoimeksianto

Välittäjä voi tehdä ostajaehdokkaan kanssa ostotoimeksiannon, jossa välittäjä etsii ostajan kriteerit täyttäviä kohteita. Ostotoimeksiantosopimusta koskee samat säännökset kuin myyntitoimeksiantosopimusta ja sen voi tehdä joko kirjallisesti tai sähköisesti. Tämä ostotoimeksiantosopimus sisältää tiedot toimeksiantajasta, ostajan etsimästä kohteesta, muun muassa ominaisuuksista ja sijainnista sekä kaupan ehtoihin liittyvistä tiedoista. Kaupan ehtoihin liittyviä tietoja ovat esimerkiksi maksuaikataulu ja kohteen vapautuminen, sekä välitysliikkeen tehtävät ja palkkio ja kuinka kauan ostotoimeksiantosopimus on voimassa. Ostotoimeksiannossa on päätettävä mitä välitysliike etsii ostajalle, esimerkiksi onko kyseessä kiinteistö tai osakehuoneisto. Sopimuksessa tulisi myös sopia, miten ostajille kohteita etsitään. (Nevala ym. 2019, 583.)

Välitysliikkeellä on välityslain 8 § mukaan tiedontantovelvollisuus toimeksiantajalle eli myös ostotoimeksiantosopimuksessa ostajalle. Tiedot ja seikat jotka saattaa vaikuttaa ostotoimeksiannon tekemiseen täytyy antaa ostajan tietoon ennen sopimuksen tekoa. Tietoja voi olla varainsiirtoverotuksesta ja sen suuruudesta, hintatasosta, tämän hetkestä markkinatilanteesta ja arvio siitä kauan kohteen etsimisessä voi kuluu. (Nevala ym. 2019, 586.)

Kehittämässämme liikeideassa toimintamme keskittyy pääasiassa ostotoimeksiantoihin. Suomessa myyntitoimeksiannot ovat yleisempiä, kuin ostotoimeksiannot. Ostotoimeksiantojen avulla pystymme keskittymään asiakassegmenttimme tarpeisiin. Kun vastaanotamme ostotoimeksiannon ensiasunnon ostajalta, pystymme olemaan alusta lähtien asiakkaamme tukena ja auttamaan kohteen hankinnasta kaupantekoon saakka.

5 ASUNNON MYYNTI

5.1 Kiinteistön katselmus

Toimeksiannon solmimisen jälkeen välittäjän tulee aloittaa toimeksiannon tekeminen viipymättä, joka alkaa kiinteistöön tutustumisella sekä katselmuksella. Välittäjän tehtävänä on tarkistaa kiinteistöön kuuluvat asiakirjat sekä hankkia puuttuvat tiedot ja lisäksi tarkistaa, etteivät asiakirjoista saadut tiedot poikkea kiinteistön myyjän kertomista tiedoista. Jotta välittäjä noudattaa hyvää välitystapaa, tulee hänen tehdä kiinteistössä katselmus. Katselmuksessa välittäjän tulisi havaita asiat, jotka saattavat vaikuttaa ratkaisevasti ostopäätökseen. Välittäjän tulee selvittää katselmuksessa, ettei kiinteistöstä annetut tiedot eroa todellisuudesta. Katselmuksen teon yhteydessä ei välittäjältä oleteta sellaisten asioiden huomaamista, jotka selviäisivät vain kiinteistössä asumalla, esimerkkinä kaduilta kantautuva liikenteen melu. (Palo & Linnainmaa 2004, 155-156.)

Välittäjän tulee tarkistaa kiinteistön katselmuksessa kiinteistön tontti sekä tontilla olevat piharakennukset. Välittäjän tulee selvittää kiinteistöön kuuluvan tontin rajat. Mikäli kiinteistönvälittäjä huomaa epäkohtia rakennuksissa, hänen täytyy kertoa havaitsemistaan epäkohdista ostajaehdokkaille. Välittäjän kannattaa suositella asunnon myyjää teettämään kohteesta kuntotarkastuksen. Kuntotarkastuksesta saadut tiedot antavat totuudenmukaisemman kuvan kohteen kunnosta ja saattaa joissain tilanteissa helpottaa asunnon myyntiä. (Palo & Linnainmaa 2004, 156.) Välittäjän on syytä selvittää kohteen myyjältä, onko asunnosta tehty aiemmin kuntotarkastusta. Mikäli kuntotarkastus on tehty aiemmin, välittäjän tulee pyytää kuntotarkastuksesta saadut tiedot sekä tutustua näihin asiakirjoihin. (Nevala ym. 2019, 609.)

Yleinen käytäntö on, että kuntotarkastus teetetään myytävälle kohteelle. Välittäjän on hyvä olla mukana kuntotarkastuksen tekohetkellä. Tarkastuksessa ilmenneet epäkohdat on listattava tarkasti kauppakirjaan, mikäli vastuu epäkohdista jätetään ostajalle. Kuntotarkastuksen teettämisestä keskustellaan yleisesti myyjä sekä ostajan kanssa ja tästä aiheutuvat kustannukset ovat joko kuntotarkastuksen tilaajan tai ostajan sekä myyjän yhteisellä vastuulla. (Kasso 2014, 186.) Välittäjän on hyvä perehtyä kiinteistön katselmukseen huolella ja kyettävä kertomaan siitä perusteellisesti, kun asiakkaana on ensiasunnon ostaja. Ensiasunnon ostajalla ei välttämättä ole tietämystä asunnon kuntoon ja tietoon liityvistä seikoista, jolloin välittäjän asiantuntemus toimii merkittävänä tekijänä.

Välittäjän olisi hyvä suositella ensiasunnon ostajalle myös kuntotarkastuksen teettämistä ennen kaupantekoa.

5.2 Hinnan määrittäminen ja arvio

Kiinteistön arvioinnissa korostetaan hyvän arviointitavan tärkeyttä kiinteistönvälitys toiminnassa. Sen tarkoituksena on luoda pohja luotettavalle arviointitoiminnalle, jossa noudatetaan alan yleisiä määräyksiä ja eettisiä ohjeita. Hyvään kiinteistönarviointiin liittyy se, että välittäjä ei saa olla riippuvainen toimeksiannosta ja välittäjän täytyy kyetä itse näisiin ratkaisuihin työssään. Välittäjän kannattaisi tehdä kohteen arvioinnista kirjallinen raportti ja se täytyy olla hyvin yksiselitteinen ja selkeä siten, ettei sitä voida väärin ymmärtää tai käyttää. Arvioitsijan täytyy kyetä perustelemaan mihin arviointi perustuu ja mainittava se lausunnossaan sekä mainittava ne asiakirjat, jotka vaikuttaa arvioon. Kiinteistö voidaan arvioida kolmella eri menetelmällä, jotka ovat kauppa-arvomenetelmä, tuottoarvomenetelmä sekä kustannusarvomenetelmä. Arvioinnissa on myös mahdollista käyttää useampaa menetelmää. Menetelmät ovat hyvin erilaisia ja sopivat eri kohteiden arviointiin. Kauppa-arvomenetelmä soveltuu parhaiten asunto- ja huonekiinteistöjen arviointiin. Tämän menetelmän avulla pystytään parhaiten vastaamaan asiakkaan kysymyksiin arviosta. Lisäksi arvioijan täytyy huomioida arvioinnissa tämän hetkinen markkinatilanne menetelmästä riippumatta. (Kasso 2005, 692-695.)

Ensiksi välittäjä katsoo myyjän kanssa asunnon läpi ulko- ja sisäpuolelta sekä mahdolliset pihalla olevat rakennukset. Tämän jälkeen voidaan aloittaa keskustelemaan, mikä olisi sopiva hinta asunnolle. Välittäjän tulisi käydä asiakkaan kanssa läpi yleinen markkinatilanne ja miten se vaikuttaa asuntojen kaupankäyntiin. sekä hinnan määrittämiseen, koska voi olla asunnonmyyjiä, jotka eivät välttämättä tiedä sen vaikutuksia asuntoihin. Ennen arviointia välittäjän täytyy olla perehtynyt asuntojen myynti sekä kauppahintoihin sillä asuin alueella, jossa kohde sijaitsee. Tämän kautta asiakas saa realistisen kuvan siitä missä hintaluokassa talojen hinnat sijaitsevat. Asunnon hinta tulisi määrittää mahdollisimman lähelle sitä hintaluokkaa mitä asunnosta halutaan saada. (Loikkanen 2014, 26-27). Asunnon ostajaehdokkaalle ja erityisesti ensiasunnon ostajaehdokkaalle tulee osata perustella, miten asunnon hinta määräytyy ja mitkä ovat hintaan vaikuttavat tekijät.

5.3 Myyntiesitteen tekeminen ja asunnon markkinointi

Asuntomarkkinointiasetuksessa on määritelty tiedot, jotka tulee ilmoittaa kohteen markkinoinnin yhteydessä. Ilmoituksessa tulee olla määriteltynä ainakin kohteen tyyppi, esimerkiksi kerrostalo tai omakotitalo, sekä kohteen sijaintialue tai joku muu josta saa kohteen tarkan sijainnin selville. Tiedoista tulee käydä myös ilmi kohteen sisätilojen pinta-ala sekä huoneiden lukumäärä. Ulkoalueen pinta-alan tulee myös ilmetä kohteen markkinoinnin yhteydessä. Tiedoissa tulee olla myös vasta rakenteilla olevan kohteen mahdollinen valmistumisaika. Kohteen tietojen lisäksi markkinoinnissa on myös ilmentävä mahdollisen välitysliikkeen tiedot sekä kohteen myyntihinta. (Palo & Linnainmaa 2004, 205.) Kohteen markkinoinnissa ei saa käyttää hyvän tavan vastaisia menettelytapoja. Välitysliikkeen täytyy noudattaa kohteen markkinoinnissa kuluttajansuojalakia ja erityisesti toisen luvun pykälää. Kohteen markkinoinnilla ei saa johtaa asiakkaita harhaan ja sen tulee olla totuudenmukaista. (Nevala ym. 2019, 563-564.)

Myyntiesitteen laatimisessa kannattaa kiinnittää huomiota huolella kirjoitettuun tekstiin, sekä välttää tekstissä turhia kliseitä sekä kirjoitusvirheitä. Huolellisesti kirjoitetussa myyntiesitteessä on hyvä kertoa rehellisesti kaikista asunnon virheistä, eikä pyrkiä salailemaan niitä. Huomiota tulee myös kiinnittää asuntoa koskeviin kuntoluokituksiin, jotka viestivät asunnosta kiinnostuneille kohteen todellista kuntoa. Itse myyntiesitteeseen ja sen ulkonäköön on myös hyvä panostaa. Kiinteistönvälitysyrityksen yhteystiedot sekä logo on yleisesti hyvin esillä, sillä asunnon myyntiesite käy asunnon markkinointikeinon lisäksi myös tämän kiinteistönvälitysyrityksen mainoksena. (Kasso 2014, 200-201.)

Asunnon markkinoinnista kannattaa keskustella ensin omistajan kanssa ja kannattaa ensin kertoa miten välitysliike markkinoi asuntoja ja sen jälkeen pohtia yhdessä missä tätä kannattaisi markkinoida. Yleisimmät paikat, jossa asuntoja markkinoidaan, on netissä ja lehdessä. (Loikkanen 2014, 40.)

Nykyisin asunnon markkinointi keskittyy internettiin, sillä se tavoittaa siellä suuren katsoja kunnan sekä sen kehittyneet hakupalvelut toimivat hyvin juurikin asunnon markkinoinnissa. Hyvin toimivassa verkkomarkkinoinnissa keskeisessä osassa ovat kuvat kohteesta. Kuvat kertovat asiakkaalle paljon myynnissä olevasta kohteesta, ja niiden avulla on helppo karsia joukosta itseään miellyttäviä kohteita. Hyvin tärkeää on siis panostaa asunnosta otettuihin kuviin, sekä niiden määrään ja laatuun. Pohjakuvaan tulee panostaa erityisen hyvin, sillä se kertoo asiakkaalle joskus enemmän kuin pelkät kuvat eri

huoneista. Myös kohteen ulkokuvaan tulee kiinnittää huomioita, että myynnissä käytetä vuodenaikaa vastaavaa ulkokuva. Kesällä myytävästä kohteesta oleva talvinen kuva kertoo jo asiakkaalle kohteen myynnin kestäneen pidempään. (Kasso 2014, 201-202.)

Suunnitellessa markkinointia ensiasunnon ostajille, tulee huomioida ensiasunnon ostajien ikäjakauma. Kun kohderyhmänä toimii ensiasunnon ostajat, tulisi panostaa enemmän markkinointiin internetissä. Lehtimainonta nuorille ensiasunnon ostajille ei tuo tarvittavaa hyötyä, sillä paperisten sanoma- ja mainoslehtien lukeminen on nuorten ihmisten keskuudessa vähentynyt. Sosiaalisessa mediassa mainostaminen lisää kohteiden näkyvyyttä laajemmalle, varsinkin nuoremman väestön keskuudessa. Sosiaalisessa mediassa mainostaminen sekä markkinointi tulee usein edullisemmaksi, kuin tavallinen lehtimainonta.

5.4 Asunnon esittely

Välittäjän täytyy sopia kohteen myyjän kanssa, koska asunto esittely voidaan pitää. Ennen kuin asunnosta voidaan pitää ensinäyttöä välittäjän kannattaa myyjälle sanoa asioista, joita tulisi olla tehtynä ennen näyttöä. Myyjä vastaa asunnon siisteydestä, joten asunnon tulisi olla puhdas etenkin kylpyhuoneiden ja keittiön. Jos asunnossa on paljon tavaraa myyjän pitäisi siirtää niitä, että asunnossa on tilaa kulkea. (Saavalainen 2018,107.)

Asunnon esittelyihin kannattaa panostaa, koska se on hyvä taitaisuus markkinoida itseäsi ja osaamistasi mahdollisille uusille asiakkaille. Asunto esittelyssä saattaa tulla sellaisia kysymyksiä asiakkailta, joihin ei välttämättä osata siinä hetkessä vastata, silloin kannattaa pyytää asiakkaan yhteystiedot, jotta pystyy palaamaan asiaan mahdollisimman pian asian selvitettyä. Kannattaa aina varmistaa tietojen oikeudellisuus kuin antaa asiakkaalle väärää tietoa (Loikkanen 2014, 49-50.)

Asunnon esittely voi tapahtua julkisesti, jolloin esittelyn aika ja paikka ilmoitetaan lehdessä tai netissä. Esittely voi olla myös yksityinen, jolloin esittelyt tapahtuu ostaja ehdokkaan aikataulujen mukaan. Yksityinen esittely on parempi ostajan ja välittäjän kannalta, koska välittäjä pystyy keskittymään yhteen ostajaan kerrallaan ja pystyy tuomaan asunnon eri puolia paremmin esille. Yksityisessä näytössä ei välttämättä ole kiirettä näyttää asuntoa kuin julkisessa näytössä, jossa on yleensä noin puolituntia aikaa katsoa asuntoa. Yksityisessä esittelyssä ostajalle annetaan rauhassa aikaa tutustua taloon ja miettiä

olisiko se sopiva hänelle. Julkiset näytöt ovat hyviä silloin, jos on tiedossa, että asuntoa on tulossa katsomaan paljon ihmisiä. (Saavalainen 2018, 108.)

Välittäjän kannattaa panostaa ensimmäiseen asunonäyttöön koska yleensä näyttöön tulee ne, jotka ovat eniten kiinnostuneita asunnosta. Kasson mukaan (2014, 204) kohteen ensimmäiseen näytön keston on hyvä varata tunti tai mahdollisesti enemmänkin. Mikäli kohde on erityisen kiinnostava, on hyvä varautua siihen, että näytössä olisi mahdollisesti kaksi tai useampi välittäjä paikalla. Välittäjän on aina huomioitava mahdolliset vahingot ja riskitekijät, joista välittäjä voi joutua vastuuseen. Tällainen tilanne voisi olla esimerkiksi, kun asunnosta häviäisi omaisuutta. Tällainen tilanne pystytään ehkäisemään, kun pyydetään omistajaa viemään arvokkaat omaisuudet turvaan.

Asuntoesittelyssä välittäjän huomioiva käytös sekä ammattitaito ensiasunnon ostajia kohtaan merkitsee paljon mahdollisesti ensimmäisissä asunonäytöissä käyville potentiaalisille ensiasunnon ostajille. Välittäjän tulee tuoda esille omaa ammattiosaamista ja kertoa perusteellisesti talon tiedoista ja ominaisuuksista. Ensiasunnon ostaja ei välttämättä osaa vielä kysyä kohteesta olennaisia tietoja, joita ennen ostopäätöstä olisi hyvä kohteesta tietää. Välittäjän olisi hyvä käydä läpi ostajaehdokkaan kanssa muun muassa tehdyt remontit, tulevat korjaukset, kohteen ja mahdollisen tontin pinta-ala sekä mahdolliset lämmityskustannukset. Välittäjä pystyy osoittamaan ammattiosaamistaan, mikäli hän ottaa selvää kohteen lähialueen kaavoituksesta ja pystyy kertomaan lähialueen muutoksista. Hyvin kaavoitukseen perehtynyt välittäjä voi kertoa ostajaehdokkaalle, mikäli kohteen lähistölle on tiedossa suuria muutoksia tai rakennustöitä.

6 KAUPANTEKO

6.1 Päätöksenteko

Ennen päätöksentekoa välittäjän täytyy antaa ostajaehdokkaalle kaikki kohdetta koskevat tiedot, jotka ovat välittäjän tiedossa ja jotka voivat vaikuttaa kaupan tekemiseen. Tietovesivahingosta voi olla esimerkki kauppaan vaikuttavasta tiedosta. Ennen päätöksentekoa ja tarjouksen antamista, välittäjän tulee antaa kiinteistöä koskevia asiakirjoja, joita on lainhuutotodistus, rasiustodistus, kiinteistörekisterin ote, mahdollinen vuokrasopimus, kohteen omistus- tai hallinto-oikeus asiakirja, josta selviää kohteen omistaja, sekä mahdolliset kiinteistöön liittyvät rasitteet ja rasitukset. Hyvän välitystavan mukaan ostajalla tulee olla kohtuullinen aika asiakirjojen läpikäyntiin ennen päätöksentekoa. Välittäjän tulee olla valmis selittämään asiakirjojen sisältöä ostajaehdokkaalle, mikäli ostajalla on epäselvyyksiä niiden ymmärtämisessä. (Palo & Linnainmaa 2004, 226-227.)

Asiakkaan tehdessä päätös asunnon ostosta, on hyvin tärkeää, ettei asiakas koe tulensa painostetuksi vaan saa tehdä omat päätöksensä. Kiinteistönvälittäjä saa rohkaista asiakasta päätöksenteossa, mutta asiakas ei saa jonkin ajan kuluttakaan tuntea joutuneensa painostetuksi päätöksiä tehdessään. Asuntokaupassa päätös voi olla myös se, ettei kauppa synny. Joskus tämä johtuu siitä, että kiinteistönvälittäjä on epäonnistunut kohteen myymisessä tai hän ei ole ottanut tarpeeksi huomioon asiakkaan tarpeita ja toiveita (Kasso 2014, 206-207.)

Ensiasunnon ostajalle päätös ostaa ensimmäinen asunto, on elämän suurimpia hankintoja. Välittäjä ei saa painostaa ostajaa päätöksenteossa tai mahdollisen tarjouksen tekemisessä.

6.2 Tarjousneuvottelut ja tarjouksen esittäminen

Välittäjä voi ottaa vastaan ostotarjouksia asuntoesittelyssä, on myös mahdollista ennen esittelyä vastaanottaa ostotarjouksia kohteesta. Välittäjä voi ilmoittaa ostajaehdokkaille tietyn päivän mihin mennessä tarjouksen pystyy jättämään kohteesta. Välittäjän toimenkuvaan kuuluu, että hän vastaanottaa toimeksiantajan puolesta sellaiset ostotarjoukset, jotka ovat lähellä toimeksiantajan pyyntöä. Välittäjän tulee kertoa saamansa ostotarjoukset toimeksiantajalle. (Palo & Linnainmaa, 2004, 290.)

Tarjousvaihe alkaa, kun ostaja on päättänyt tehdä tarjouksen kohteesta. Tarjousvaiheessa ensimmäisenä vastaanotetaan tarjous ja mahdollinen käsiraha, jonka jälkeen saadusta tarjouksesta ilmoitetaan kohteen myyjälle. Välittäjän tulee ilmoittaa mahdollisesta vastatarjouksesta ostajaehdokkaalle tai mikäli kohteen myyjä hyväksyy tarjouksen sellaisenaan. Tarjouksessa tulee olla voimassaoloaika, jolloin vastaus tulee antaa. Mikäli vastausta ei kuulu määräaikaan mennessä, tarjous purkaantuu. (Palo & Linnainmaa 2004, 282.)

Myyjän kanssa on hyvä käydä läpi tarjousneuvotteluihin kolme vaihtoehtoja. Asunnon omistaja voi hylätä tarjouksen, hyväksyä sellaisenaan tai tehdä vastatarjouksen ostajaehdokkaalle. Välittäjän on hyvä kertoa kohteen omistajalle, että paras tarjous voi tulla ensimmäisten joukossa, ja joskus hyvin nopealla aikataululla. Joskus omistaja voi hylätä hyvänkin tarjouksen koska se tulee niin pian, ettei omistaja ole varautunut siihen eikä ole valmistautunut päätöksentekoon. Välittäjän tulee varmistua ostajaehdokkaan varallisuudesta ennen kuin ottaa vastaan tarjousta asunnosta. (Loikkanen 2014, 59.)

Jokaisesta tarjouksesta on hyvä tehdä sekä välitys- että asuntokauppalaissa mainittava tarjousasiakirja. Tähän asiakirjaan on hyvä merkitä kauppaan liittyvät ehdot sekä mahdolliset sanktiot, mikäli toinen kaupan osapuolista peruisi kaupan ehtojen sopimisen jälkeen (Kasso 2014, 2017.)

Ensiasunnon ostajan on varmistettava ennen tarjouksen tekemistä rahoituksen saaminen. Välittäjä voi käydä ensiasunnon ostajan kanssa läpi, mitä tarjouksen jättämisen jälkeen voi seurata. Ensiasunnon ostajan tulee varautua siihen, että kohteen myyjä tekee vastatarjouksen, jolloin ostajaehdokkaas voi joutua korottamaan omaa tarjoustaan kohteesta. Ensiasunnon ostajan on hyvä varautua myös siihen, että tarjous hyväksytään sellaisenaan, jolloin tarjous on sitova.

Välitysvälitysliike ei saa vastaanottaa uusia ostotarjouksia vastaan, jos toimeksiantaja on jo hyväksynyt aikaisemmin saadun ostotarjouksen. Välittäjän tulee huolehtia, että hyväksytty ostotarjouksesta tehdään kirjallinen asiakirja. Välittäjä varmistaa, että asiakirjaan merkitään tarkasti myöhemmin tapahtuvan kaupan ehdot. Hyvän välitystavan vastaista on, jos välittäjän tekemä ostotarjous asiakirja sisältää epäselviä ehtoja. Hyvän välitystapaan liittyy, että toimeksiantaja hyväksyisi ostotarjouksen kirjallisesti. (Palo & Linnainmaa, 2004, 295.)

6.3 Sitovat sopimukset ja kaupanteko

Kun tarjous on hyväksytty, laaditaan esisopimus. Esisopimus on sopimus tulevasta kiinteistön kaupasta. Esisopimus laaditaan samalla tavalla kuin kiinteistönkauppari. Esisopimus tulee tehdä maakaaren muotomääräyksiä noudattaen. Pätevä esisopimus on tehty kirjallisesti ja kaupan molemmat osapuolet ovat sen allekirjoittaneet sekä kaupanvahvistaja on sopimuksen vahvistanut. Myyjä ja ostaja voivat sopia, että sopimus koskee vain myyjää tai ainoastaan ostajaa. Tämän lisäksi esisopimuksessa pystytään sopimaan, että kummallakin kaupan osapuolella on mahdollisuus purkaa kauppa ilman merkittävää syytä, mutta osapuoli, joka peruu kaupan joutuu yleensä maksamaan ennakoon sovitun korvauksen toiselle. (Nevala ym. 2019, 353-354.)

Esisopimuksessa on määritettävä ehto, jonka täytyttyä virallinen kauppa tehdään. Esisopimuksen tulee sisältää kaupanteon viimeinen ajankohta sekä kauanko sopimus on voimassa, koska sopimusta ei kannata pitää voimassa useampaa vuotta. Esisopimuksessa kaupan osapuolet lupautuvat tekemään lopullisen kaupan, jos sopimuksen ehto toteutuu. Esisopimuksen yhteydessä mahdollinen suoritettu summa kuuluu osaksi kaupanhintaa. Esisopimusta on molempien osapuolien noudatettava. Mikäli toinen sopimuksen osapuolista ei noudata sopimusta ja kieltäytyy kaupan teosta, voi tästä seurata sopimussakko. (Kasso 2010, 196-198.)

Välittäjän työtehtäviin kuuluu kauppakirjojen laatiminen, panttivastuista vapauttaminen sekä varainsiirtoverolaskelman tekeminen. Kauppakirja tehdään niin, että molempien kauppajien osapuolten edut on otettu huomioon ja sopimusehtojen tulee olla kohtuullisia molemmilla osapuolilla. (Palo & Linnainmaa, 2004, 311.)

Välittäjä tehtävänä on tehdä kauppakirjat, kun myyjä on hyväksynyt ostotarjouksen. Kaupat tulisi tehdä mahdollisimman pian ostotarjouksen hyväksymisestä, yleensä kolmen viikon sisällä. Kauppojen teko voi tästäkin vielä pitkittyä esimerkiksi, jos ostaja myy omaa asuntoansa. Kun välittäjä on laatinut kauppakirjat kannattaa hänen lähettää luonnokset kauppakirjasta myyjälle, ostajalle sekä pankille. Välittäjän olisi hyvä laatia myös maksuliikenteestä laskelmat, että mitä maksetaan myyjälle ja mikä on välittäjän välityspalkkion osuus. Välittäjä voi laskuttaa myyjältä välityspalkkionsa heti kun kauppa on tehty. Välittäjän tulisi laatia kirjallinen raportti myyjälle käteen jäävästä summasta kauppajien jälkeen. Ostajalle kannattaa myös laatia samanlainen tulevista kuluista esimerkiksi varainsiirto verosta sekä kaupanvahvistajan palkkiosta (Saavalainen 2018, 119- 121.)

Kiinteistönkauppa tehdään kirjallisesti sopimuksella ja kaupan teossa tulee olla paikalla kaupanvahvistaja, joka vahvistaa kaupan oikeudellisuuden. Myyjän, ostajan sekä kaupanvahvistajan tulee olla samanaikaisesti läsnä kaupan teossa. Kaupanvahvistajan tulee varmistaa myyjän ja ostajan henkilöllisyys sekä tarkistaa että kauppakirja noudattaa maakaaren asettamia määräyksiä. Kiinteistönkauppa on lainvoimainen vasta kun kaupanvahvistaja on kauppakirjat allekirjoittanut. (Nevala ym, 2019, 365-366.)

Kauppakirjassa täytyy kertoa myyjän ja ostajan tiedot kuten osoitteet ja muut henkilötiedot. Kauppaa koskevan kiinteistön tiedot ovat merkittävä myös kauppakirjaan. Kauppakirjassa mainitaan kauppahinta ja muut maksuun liittyvät ehdot korkoineen sekä mahdollinen viivästyskorko, jos maksu myöhästyy. Kauppakirjassa täytyy olla maininta, koska kiinteistön omistusoikeus siirtyy ostajalle. Yleinen käytäntö on, että kun kauppahinta on maksettu, siirtyy kiinteistön omistusoikeus ostajalle. (Kasso 2010, 201-202.)

7 KIINTEISTÖNVÄLITYSYRITYS

7.1 Kiinteistövälityksen toimiala

Kiinteistönvälityksen katsotaan olevan myyntiala, jossa välittäjä myy asunto-osakkeita ja asuinkiinteistöjä tai välittää kohteita vuokralle. Kiinteistönvälitys toimialalla välittäjä myy omaa palveluaan asiakkaille, jonka avulla hän tuo lisäarvoa asiakkaalle. Kiinteistövälityksen toimiala on hyvin laaja ja välittäjät voivat myydä muun muassa rakennelmia, vapaa-ajan kiinteistöjä sekä teollisuushalleja. Ihmiset panostavat koteihinsa ja voivat laittaa siihen paljonkin rahaa. (Saavalainen, 2016, 13-15.) Saavalaisen (2016, 16) mukaan perheiden tuloista 30-40% voi mennä asuntojen lainoihin ja asumiskustannuksiin. Tämän takia asuinkiinteistöjen välittäminen on kiinteistönvälittäjille huomattava tulonlähde verrattuna esimerkiksi teollisuushallien välittämiseen.

Kiinteistövälitysala on yksi osa isoa kiinteistötoimialaa, johon kuuluu paljon eri alan toimijoita. Tähän kuuluu kiinteistöjen rakentajien, kunnossapitäjien sekä monen muun lisäksi myös kiinteistön välittäminen. Välitystoiminnalla voi olla erityyppisiä asiakkaita monien erilaisten tarpeiden kanssa. Kiinteistöä tarvitaan monissa eri tilanteissa, kuten kodin hankinnassa, liiketilojen vuokrauksessa sekä sijoituskohteiden ostamisessa. (Kasso 2014, 133-134.) Edellämainituissa tapauksissa kiinteistönvälittäjiä käytetään asuntokaupoissa 80-90 prosenttia tapauksista. Välittäjien käytön suosio perustuu monesti välittäjien tietoon ja osaamiseen. Välittäjät tietävät markkinatilanteen tarkemmin kuin toiset henkilöt, joilla ei ole niin runsaasti tietoa markkinoista (Kasso 2014, 137-138).

Turun seudun asuntomarkkinat ovat vilkastuneet lähivuosina, ja kiinnostuneita asunnon ostajia on yhä enemmän. Erityisesti asunnon ostajat ovat kiinnostuneita keskusta-alueen kohteista, varsinkin uusista asunnoista, joihin ei ole tiedossa suuria remontteja lähiaikoina. Ensiasunnon ostajat ovat myös aktivoituneet omistusasuntojen hankinnassa Turun seudulla. He uskovat Turun seudun mahdollisuuksiin myös tulevaisuudessa. (Turun Sanomat 2018.)

7.2 Tulevaisuuden näkymät

Tulevaisuuden näkymissä keskitymme liikeideamme kannalta meidän valitun kohderyhmän tulevaisuuden näkymiin, jonka avulla saamme tietoa liikeideamme kysynnästä ja kannattavuudesta.

Ensiasunnon ostajia on nykyisin enemmän kuin aiemmin, sekä kauppaan johtaneita tilanteita entistä useammin (Kauppalehti). Tilastokeskuksen mukaan ajanjaksolla 2006-2017 ensiasunnon ostajien määrä on vaihdellut runsaasti. Vuonna 2006 ensiasunnon ostajia oli yhteensä 34 159 henkilöä, ja heidän keski-ikä oli noin 27,7-vuotta. Vuoden 2006 jälkeen ensiasunnon ostajien määrä on lähtenyt laskuun, jolloin vuonna 2017 ensiasunnon ostajia oli vain 21 864 henkilöä. Näiden vuosien aikana ensiasunnon ostajien keski-ikä on noussut 27,7 vuodesta 28,7 vuoteen. (SVT 2017.)

Aiempina vuosina ensiasunnon ostajien määrä on noussut, vaikka ensiasunnon ostajien määrä on selvästi vähentynyt. Vuonna 2018 ensiasunnon ostajien määrä oli 22 000 henkilöä, joka on selvästi vähemmän kuin 10 vuotta sitten. Ensiasunnon ostajat ovat kiinnostuneimpia ostamaan asuntoja suurimmista kaupungeista ja kasvualueista. Kerrostalo- ja rivitalo-osakkeet ovat suosituimpia ensiasunnon ostajien keskuudessa. (SVT 2018.) Ensiasunnon ostajien keski-ikä on ollut nousussa viimeiset vuodet, vaikka kiinnostus omistusasuntoa kohtaan on ollut kasvussa (Danske Bank 2018). Nordean tekemän tutkimuksen mukaan ensiasunnosta haaveilevista (18-25 -vuotiaista) nuorista 40 % kertoo jo säästävänsä ensiasuntoa varten. Tutkimuksen mukaan ensiasunnon ostajien keski-ikä nousun myötä kiinnostus isompia asuntoja kohtaan on noussut. (Nordea 9.4.2018.)

Ensiasunnon ostajien määrän voidaan olettaa jatkavan nousua viimeisten vuosien perusteella, koska nuorten kiinnostus asunnon säästämistä varten on kasvanut. Ensiasunnon ostajien keski-ikä nousun myötä on tullut tarve hankkia isompia ensiasuntoja. Tulevaisuudessa ensiasunnon ostajalla on suurempi varallisuus säästämisen myötä, joten ensiasunnon ostajat pystyvät hankkimaan yhä suurempia asuntoja. Voidaan olettaa, että kiinnostus suurempia kaupunkeja kohtaan pysyy edelleen, kuten aiempina vuosina. Ensiasunnon ostajat haluavat olla lähellä palveluita sekä hyviä kulkuyhteyksiä.

7.3 Liikeidea

Liikeidea kertoo mitä yritys tekee ja mitä liikeidea sisältää. Liikeidean tarkoituksena on vastata kolmeen keskeiseen kysymykseen, jotka ovat mitä, miten ja kenelle. Kysymys mitä kertoo asiakkaille yrityksen tuottamat tuotteet ja palvelut. Yrityksen liikeideasta on käytävä selkeästi ilmi, mitä tuotteita yritys tuottaa tai mitä palvelua se tarjoaa. Liikeideassa ilmenee, miten yrityksen tuotteet tai palvelut saadaan asiakkaiden tietoisuuteen ja tämän avulla saadaan myyntiä aikaiseksi. Liikeideaa luotaessa pohditaan yrityksen asiakassegmenttiä, mikä vastaa kysymykseen kenelle tuotteita ja palveluita tarjotaan. (Hesso 2015, 24-25.) Liikeidean tulee ratkaista jokin ongelma, mitä markkinoilla olevat asiakkaat pitävät tärkeänä. Asiakkaan saama hyöty tuotteesta ja palvelusta kertoo liikeidean kiinnostuksesta ja kannattavuudesta markkinoilla. (McKinsey & Company 2000, 33- 34.)

Liikeideassamme käytämme Sinisen Meren strategian ideaa, jossa hyödynnämme markkinatilaa ja luomme uudenlaisen kysynnän palvelulle. Tarjoamme uudenlaista palvelua ensiasunnon ostajille, jolla erottaudumme muista alalla kilpailevista yrityksistä, punaisista meristä. Punaiset meret ovat jo olemassa olevia yrityksiä, jotka ovat tunnettuja markkinoilla, ja tarjoavat samoja palveluita. Punaisissa merissä yritykset kilpailevat samoista asiakkaista, kun sinisissä merissä yrityksillä ei ole samanlaista kilpailua asiakkaista, koska yritykset erottuvat tuotteilla ja palveluilla. Meidän liikeideamme tavoitteena on erottua palvelulla. (Kim & Mauborgne 2015, 36-37.)

Liikeideamme kiinteistönvälitysyrityksestä keskittyy välittämään asuntoja ensiasunnon ostajille sekä myymällä palvelua, joka tuottaa lisäarvoa ostajille. Välityspalvelussamme etsimme ensiasunnon ostajan kriteereitä täyttäviä kohteita, jotka vastaavat ostajan toiveita. Kriteereitä voi olla esimerkiksi kohteen kunto, hinta sekä asuinpinta-ala. Olemme ostajan tukena asunnon ostoprosessissa kohteen etsimisestä kaupan päättämiseen asti. Ensiasunnon ostajat saattavat olla varovaisia ja epävarmoja asunnon hankinnassa. Haluamme palvelumme avulla luoda asiakkaille turvallisuuden tunteen antamalla heille kaiken tarvittavan tiedon ja avun asunnon hankintaan liittyen. Yksilöimme palvelumme jokaisen asiakkaan kanssa erikseen, toimeksiannossa sovitun mukaisesti. Lisäarvon tuottamiseksi ensiasunnon ostajille, myymme palvelua, jossa asiakas saa tietoonsa tarvitsemansa tiedot asunnon hankintaa varten ja on valmis maksamaan tästä välityspalkkion lisäksi.

Liikeideassamme välityspalkkio muodostuu toimeksiannosta sekä tarjoamastamme lisäpalvelusta. Välityspalkkion suuruus riippuu ostotoimeksiannon kestosta sekä asiakkaan lisäpalvelun määrän tarpeesta. Ostotoimeksiannon ollessa lyhytkestoinen, välityspalkkio on pienempi. Lyhyessä ostotoimeksiannossa oikea kohde löytyy nopealla aikataululla, jolloin välittäjällä ei mene kohtuutonta aikaa kriteereitä täyttävien kohteiden etsimiseen. Pidemmässä ostotoimeksiannossa oikean kohteen löytyminen pitkittyy, jolloin välityspalkkion suuruus kasvaa. Välityspalkkion määrään vaikuttaa myös lisäpalvelumme tarpeen määrä. Lisäpalvelun tarve määräytyy yksilöllisesti asiakkaan mukaan.

Liikeideassamme tarjoamme kiinteistönvälityspalvelua ensiasunnon ostajille sekä palvelukokonaisuutta, jossa perehdytetään ostajaa asunnon ostamista varten. Yrityksemme liikeideassa kerromme asiakkaalle kaiken, mitä hänen tulisi tietää asunnon hankinnasta. Käymme asiakkaan kanssa läpi ostajan oikeuksia, mikäli asunnosta löytyisi kaupanteon jälkeen virheitä. Kerromme asiakkaalle rehellisesti mitä mahdollisia suurempia remonttitarpeita saattaisi olla edessä. Asiakkaan halutessa, selvitämme myös alueen kaavoituksia ja mitä alueella on suunnitteilla tulevaisuudessa.

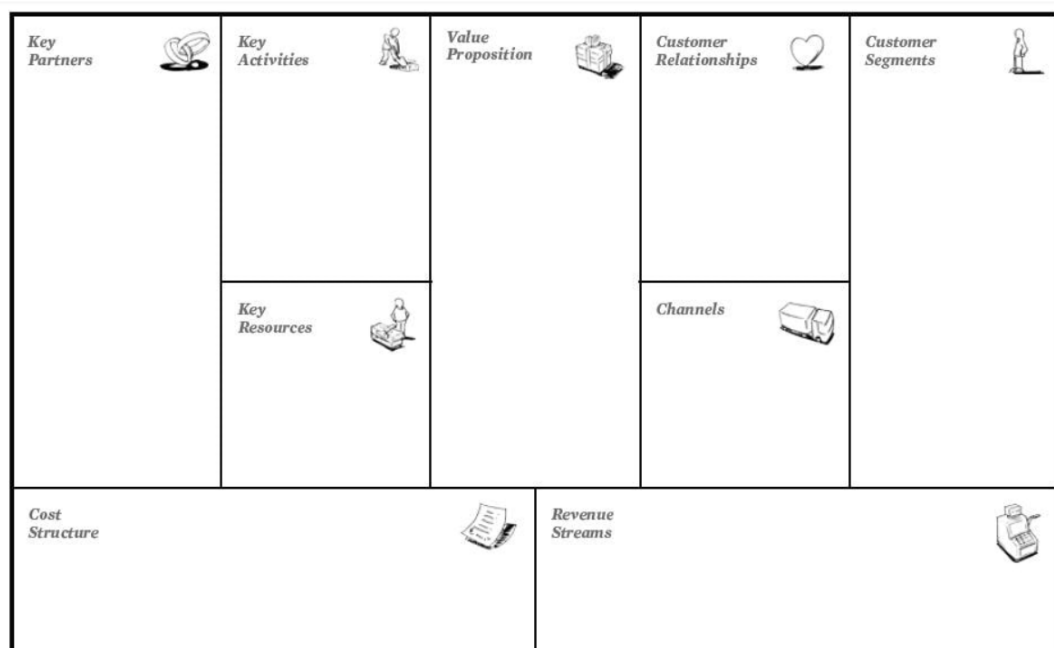
Liikeideassamme yrityksen kohderyhmänä toimii ensiasunnon ostajat. Liikeideamme keskittyisi pääsääntöisesti tarjoamaan palvelua Turun alueen ensiasunnon ostajille. Valitsimme Turun alueen, koska uskomme Turun seudun mahdollisuuksiin ja kasvavaan asuntojen määrään. Näemme Turun sekä lähikuntien potentiaalin tulevaisuudessa kasvavana alueena, johon liiketoimintamme haluaa keskittyä. Ensiasunnon ostajat ovat pääsääntöisesti nuoria, alle 40-vuotiaita henkilöitä, jotka ovat ostamassa ensimmäistä omistusasuntoaan. Tarjoamamme palvelu sopii valitulle asiakassegmentillemme, sillä tällä kohderyhmällä ei ole vielä tarvittavaa tietämystä alan käytännöistä ja tavoista. Meidän yrityksen liikeidealla tuodaan lisäarvoa keskittymällä jokaiseen asiakkaaseen yksilöllisesti ja keskittymällä heidän tarpeisiin.

Saamme palvelumme kohderyhmämme tietoisuuteen, markkinoimalla siellä, missä kohderyhmämme käy, eli sosiaalisessa mediassa. Kohderyhmässämme on pääsääntöisesti nuoria aikuisia, jotka käyttävät sosiaalista mediaa päivittäin. Yrityksemme hyödyntää sosiaalisen median mainontaa markkinoinnissa, koska se mahdollistaa laajan näkyvyyden kustannustehokkaasti. Esimerkiksi Instagramissa markkinointi on helppoa kohdentaa oikealle asiakassegmentille, ja näin kuva kohteesta tavoittaa halutun kohderyhmän.

7.4 Business Model canvas

Hyödynnämme Business Model Canvasia liikeideamme hahmottamiseen ja selkeyttämiseen. Business Model Canvas on työkalu, jonka avulla voi luoda uudelle yritykselle liiketoimintasuunnitelman tai kuvata ja kehittää jo olemassa olevan yrityksen liiketoimintamallia. Käymme läpi Business Model Canvasin yhdeksän eri rakennusosaa. Business Model Canvas koostuu yhdeksästä rakennusosasta, jotka ovat kumppanit, ydintoiminnot, resurssit, arvolupaus, asiakassuhde, kanavat, asiakasryhmät, kulurakenne ja tulovirrat. Näiden yhdeksän rakennusosan avulla pystytään parhaiten kuvaamaan ja hahmottamaan yrityksen liiketoimintaa. Nämä kuvaavat yrityksen neljää keskeisintä osa-aluetta, joita ovat asiakkaat, tarjonta, perusrakenne sekä taloudellinen kannattavuus. (Osterwalder & Pigneur 2010, 15-17.)

Kuvassa 1 on käyttämämme Business Model Canvas ja siitä koostuvat yhdeksän eri rakennusosasta, jotka yhdessä muodostavat yrityksen liiketoiminnan. Käytämme Business Model Canvasia liikeideamme analysointiin ja selkeyttämiseen. Käymme jokaisen rakennusosan läpi ja pohdimme, mitä nämä osat sisältävät meidän liiketoimintassamme. Tämän työkalun avulla kehitämme liiketoimintaimme havaitsemme mahdolliset epäkohdat liikeideassamme. Business Model Canvasissa keskitymme liikeideamme arvolupaukseen jonka tarkoituksena luoda turvallisuuden tunnetta ja varmuutta ensiasunnon ostajille.



Kuva 1. Business Model Canvas (Osterwalder & Pigneur 2010, 44.)

7.4.1 Asiakassegmentit

Yhdeksästä rakennusosasta ensimmäisenä on asiakassegmentint, joka vastaa kysymykseen kenelle. Liikeideassa tulee pohtia kenelle palvelua tai tuotetta tarjotaan, koska mikään yritys ei pärjää ilman asiakkaita. Osterwalderin ja Pigneurin mukaan (2010, 21) asiakassegmentit jaetaan vielä viiteen eri ryhmään, jotka ovat massamarkkinat, markkinarako, segmentoidut markkinat, jakautuneet markkinat sekä monipuoliset markkinat. Massamarkkinoilla yritys tuottaa paljon tuotteita ja palveluita suurelle määrälle kuluttajia. Massamarkkinoissa ei olla valittu tarkkaa asiakassegmenttiä, vaan tarkoituksena on tuottaa suuria määriä tuotteita tai palveluita asiakkaiden samantlaisille tarpeille. Markkinaraossa löydetään uusi tarve, jonka kysyntää ei ole vielä vastattu. Markkinaraossa kohderyhmä on suppeampi sekä tarkempi kuin massamarkkinoilla. Segmentoiduissa markkinoissa yrityksellä ei ole vain yhtä asiakassegmenttiä, joille se tarjoaa tuotteita tai palveluita. Jakautuneilla markkinoilla yritys tarjoaa useampaa eri tuotetta ja palvelua eri asiakassegmenteille. Monipuolisilla markkinoilla asiakassegmenttejä on yleensä enemmän kuin kaksi, mutta toimii vastaavasti kuin jakautuneet markkinat. (Osterwalder & Pigneur 2010, 21.) Esimerkiksi meidän liikeideamme, jonka kohderyhmänä toimii ensiasunnon ostajat, sijoittuu hyödyntämättömiin markkinoihin jossa on kysyntää, mutta ei tarjontaa.

Meidän liikeideamme keskittyy kiinteistönvälitysalalle, jossa on paljon toimijoita. Erottaudumme muista toimijoista, koska olemme havainneet tarpeen kiinteistönvälitysmarkkinoilla, jota ei ole vielä hyödynnetty. Asiakassegmenttinämme toimii ensiasunnon ostajat, joilla on tarve yksilöidylle palvelulle ja jotka haluavat hankkia toiveidensa mukaisen asunnon meidän yrityksen kautta. Asiakassegmenttimme on alle 40-vuotiaat, Suomessa asuvat henkilöt, jotka ovat kiinnostuneita hankkimaan omistusasunnon, ja ovat jo aloittaneet säästämisen asuntoa varten. Kohderyhmällämme ei välttämättä ole tarvittavaa tietämystä asunnon hankinnasta, jolloin palvelumme auttaa kohderyhmämme henkilöitä ja tuottaa heille lisäarvoa. Liikeideamme tavoitteena on antaa asiakkaille rehellistä tietoa kiinteistönvälityksestä. Palvelumme takaa ensiasunnon ostajille tarvittavan turvallisuuden tunteen, jolloin voidaan minimoida ensiasunnon ostajille mahdollisesti syntyviä epävarmuustekijöitä. Kohderyhmäämme soveltuvat potentiaaliset asiakkaat ovat myös valmiita maksamaan enemmän asunnosta, koska heillä on tunne vahvasti mukana ostotilanteessa. Ensiasunnon ostajat tekevät asunnon valinnan enemmän tunnepohjalta, kuin esimerkiksi kokeneet asunosijoittajat.

7.4.2 Arvolupaus & kanavat

Yrityksen arvolupauksen tarkoituksena on ratkaista asiakkaan tarve tai jokin ongelma. Arvolupauksen avulla yritys erottuu muista kilpailijoista ja kuluttajat valitsevat yrityksen arvolupauksen mukaan. Osa arvolupauksista on uusia ja innovatiivisia, kun toiset arvolupauksista voi olla kehittyneempiä jo markkinoilla olevista arvolupauksista. Arvolupaus vastaa kysymykseen, mitä arvoa tuotamme asiakkaalle, minkä ongelman ratkaisemme sekä minkä tarpeen tyydytämme. (Osterwalder & Pigneur 2010, 22-23.)

Liikeideamme arvolupaus on tarjota ensiasunnon ostajille palvelua asunnon ostoa varten, joka selkeyttää ja helpottaa ensiasunnon ostajien ostoprosessia. Arvolupauksemme kuuluu yksilöity palvelu, asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Tarkoituksena on, että ensiasunnon ostaja saa kaiken tarvitsemansa tiedon ja taidon yhdestä paikasta. Arvolupauksemme kuuluu, että huolehdimme asiakkaasta asunnon hankinnassa alusta loppuun saakka. Liikeideamme arvolupaus perustuu uutuusarvoon, sillä tämänkaltaista yritystä ei vielä ole, joka keskittyy ensiasunnon ostajiin. Ensiasunnon ostajilla ei ole aina tarvittavaa tietämystä ja kokemusta asunnon hankinnasta, omistamisesta sekä ostoprosessista. Nämä yhdessä luovat tarpeen, johon meidän arvolupauksemme vastaa.

Yrityksen kanavien avulla viestitään asiakkaille liiketoiminnasta ja tavoittamaan haluttu asiakassegmentti. Business model canvasin rakennusosa kanavat, kuvaa kuinka yritys kommunikoi potentiaalisten asiakkaiden kanssa sekä saavuttaa sen asiakassegmentin, jolle arvolupaus on kohdennettu. (Osterwalder & Pigneur 2010, 26-27.)

Käytämme liiketoiminnassamme sosiaalista mediaa ja verkkosivuja kanavana viestiä asiakkaillemme. Yrityksellämme on käytössä toimitila, jossa pystytään kohtaamaan asiakkaita kasvotusten. Toiminnassamme on tärkeää, että asiakkaat kokevat meidät helposti lähestyttäväksi. Yrityksellämme on käytössä monta eri kanavaa, jonka kautta asiakkaiden on helppo lähestyä meitä. Sosiaalisessa mediassa viestitään paljon myös liikeestämme, jotta se on asiakkaiden keskuudessa tuttu ja tämän myötä heillä on helpompaa tulla liikkeeseen. Toimivinta markkinointia saadaan aikaan suosittelun avulla. Monet asiakkaat saattavat suositella palveluita, jotka on koettu hyväksi.

7.4.3 Asiakassuhteet

Business model canvasissa asiakassuhteet kohdassa kuvaillaan minkälainen asiakassuhde asiakkaaseen luodaan ja miten sitä ylläpidetään. Asiakassuhteet voidaan jaotella henkilökohtaiseen, itsepalveluun tai automatisoituun palveluun. Yrityksen tulee luoda asiakkaaseen luottamuksellinen suhde, jotta hän palaa uudelleen ja parhaimmillaan kertoo eteenpäin saamastaan positiivisesta asiakaskokemuksesta. (Osterwalder & Pigneur 2010, 28-29.)

Liiketoiminnassamme asiakassuhteet ovat kasvoikkain, puhelimitse tai sähköpostitse tapahtuvaa asiakaspalvelua. Liiketoiminnassamme panostamme asiakassuhteiden laatuun enemmän kuin määrään. Asiakkaita hankitaan vain sellainen määrä kerralla, jotta pystymme antamaan jokaisella henkilökohtaista palvelua. Asiakassuhteissamme pyrimme luomaan jokaiselle asiakkaalle yksilöidyn ja tarpeiden mukaisen palvelukokonaisuuden. Yrityksemme asiakassuhteet ovat yleensä kertaluonteisia ja asiakassuhteiden kesto voi vaihdella lyhyestä pitkäkestoiseen toimeksiantoon. Kiinteistönvälitysalalla luottamuksen saaminen asiakkaaseen on tärkeää, koska kyseessä suuri hankinta ja luottamus välittäjän ja asiakkaan välillä on edellytys toimeksiannon saamiseen. Asiakassuhteiden ylläpito toimeksiannon aikana edellyttää viestintää ja yhteydenpitoa välittäjältä. Välittäjän on hyvä olla usein yhteydessä asiakkaaseen pitämällä asiakas ajantasalla ja osoittamalla olevansa aktiivinen toimeksiannon suhteen.

7.4.4 Tulovirrat

Business Model Canvasissa tulovirrat kuvastaa yrityksen saamia tuloja, sen asiakkailta. Yrityksen tulee pohtia sen tarjoamien tuotteiden ja palveluiden hinnoittelua asiakkaan näkökulmasta. Yrityksen tulovirtoja määrittellessä on hyvä pohtia mistä asiakkaamme ovat valmiita maksamaan, ja kuinka paljon. Kun yritys hinnoittaa onnistuneesti ja asiakkaat ovat valmiita maksamaan, yritys alkaa saamaan tuloja asiakassegmentiltä. Tulovirrat voi jakaa kahteen erityyppiseen tuloon, kertaluonteiseen tai jatkuvaan. Kertaluonteinen voi olla esimerkiksi välityspalkkio ja esimerkki jatkuvasta tulovirrasta on kuukausimaksu. (Osterwalder & Pigneur 2010, 30-31.)

Yrityksemme tulot koostuvat ostotoimeksiannoista, välityspalkkiosta sekä tarjottavasta lisäpalvelusta. Liiketoiminnan tulot ovat tyypiltään kertaluonteisia, jotka muodostuvat

kiinteästä osasta ja lisäpalvelun tarpeen mukaisesti määräytyvästä hinnasta. Ostotoimeksiannon luomisesta veloitetaan ennaltamääritelty summa, vaikka kauppoja ei syntyisikään. Toimeksiantosopimuksessa käytetään kiinteää hintaa, joka perustuu asiakkaiden laatimiin kriteereihin asunnosta, asuntojen katselmuksesta, asiakirjojen laatimisesta sekä tarvittaessa hintaneuvotteluista. Tarvittaessa pystymme tekemään koko ostoprosessin asiakkaan puolesta, jolloin hinta määräytyy yksilöllisesti tarpeiden mukaan. Hintaan vaikuttaa myös lisäpalvelun tarve. Välityspalkkio muodostuu prosentuaalisesta osuudesta kohteen myyntihinnasta. Ensiasunnon ostajat ovat valmiita maksamaan meidän palveluistamme, koska liiketoimintamme on keskittynyt palvelemaan heidän tarpeitaan. Palvelumme on tehty asiakkaille helpoksi ja turvalliseksi, sillä yritykseltämme saa luotettavaa ammattitaitoa ja näkemystä asunnon hankintaa varten. Asiakkaat ovat valmiita maksamaan, koska palvelumme säästää aikaa ja voi saada tietoon kohteita, jotka eivät ole julkisesti myynnissä. Lisäksi palveluumme kuuluu asianmukaisten asiakirjojen laatiminen ja olemme asiakkaiden tukena koko ostoprosessin ajan.

7.4.5 Avainresurssit, avainaktiviteetit & kumppanit

Yritys tarvitsee tiettyjä resursseja toimiakseen ja vastatakseen arvolupaukseensa. Avainresurssit ovat asioita, jonka avulla se pystyy tuottamaan tuotteita ja palveluita. Avainresursseja voi olla esimerkiksi henkilöstö, tietokoneet tai osaaminen. Yrityksen avainresursseja voi olla taloudellisia, fyysisiä, sekä ihmisiä. Mikäli yrityksellä ei ole tarvittavia resursseja omasta takaa voidaan niitä vuokrata tai hankkia yhteistyökumppaneilta. (Osterwalder & Pigneur 2010, 34-35.)

Meidän yrityksen avainresursseja ovat henkilöstö, auto, liiketila, tietokoneet sekä koulutuksesta ja kokeista kertynyt osaaminen. Liiketoimintamme kannalta on välttämätöntä, että meillä on tarvittava ja ajantasainen osaaminen alan lainsäädännöistä sekä käytännöistä. Meidän resurssi on myös uudenlainen brändi, jota voimme hyödyntää kiinteistönvälitysalalla.

Avainaktiviteeteissa kerrotaan ne toiminnot, jotka yrityksen täytyy tehdä saadakseen aikaan liiketoimintaa sekä saavuttaakseen arvolupauksensa. (Osterwalder & Pigneur 2010, 36.) Jotta yrityksemme liiketoiminta sujuu, meidän on kehitettävä ja ylläpidettävä osaamistamme koulutuksen avulla. Meidän tulee myös hankkia toimeksiantoja ja ylläpidettävä asiakassuhteita. Liikeideamme arvolupauksen säilyttämisen kannalta, meidän tulee kertoa rehellisesti ja avoimesti asiakkaille tarvittava tieto, jotta asiakkaiden

luottamus meihin säilyy. Toteuttaaksemme arvolupauksen yksilöimme jokaisen asiakkaiden tarpeet ja hankimme toimeksiantoja itse tai kumppanin välityksellä, jotta pystymme välittämään asuntoja ensiasunnon ostajille. Lisäksi meidän tulee brändätä liikeideamme sekä itsemme markkinoilla, jolloin pystymme tavoittamaan asiakassegmenttimme. Meidän tulee pystyä luomaan asiakkaillemme tarvittava turvallisuuden tunne, jotta saavutamme asiakkaiden luottamuksen ja täytämme yrityksemme arvolupauksen.

Business model canvasiin kuuluu kumppanit rakennusosa, joka kertoo mitä kumppaneita yritykselle on, jotta liiketoiminta onnistuu. Yhteistyökumppaneiden avulla yritys voi keskittyä omiin vahvuuksiinsa, sillä yrityksen ei välttämättä tarvitse eikä kannata tehdä kaikkea itse. (Osterwalder & Pigneur 2010, 38.) Yrityksemme liikekumppaneita on samalla alalla toimivat kiinteistönvälitysyritykset. Heidän kautta saamme tietoon asuntoja, jotka eivät ole vielä julkisesti myynnissä. Lisäksi käytämme kiinteistönvälitysalalla olevia vaiktuneita asiakirjapohjia asiakirjojemme laadinnassa.

7.4.6 Kustannusrakenne

Kustannusrakenne kertoo yrityksen liiketoiminnan merkittävämmät kustannukset, jotka muodostuvat toiminnan pyörittämisestä. Business model canvasin kaikista yhdeksästä osasta aiheutuu kustannuksia, tulovirtojen tulee olla suurempia kuin kustannuksien, jotta yrityksen liiketoiminta on kannattavaa. Kustannusrakenteessa käydään läpi mitkä resurssit ovat liikeideallemme kalliimpia ja millä avaintoiminnoilla on suurimmat kustannukset. (Osterwalder & Pigneur 2010, 40-41.)

Yrityksemme kustannukset koostuvat toimitilojen vuokrasta, henkilöstön palkoista, markkinoinnista sekä ammattipätevyyden ylläpitämisestä. Yrityksemme yksi kustannuserä on markkinointi, koska on tärkeää saada yritys mahdollisten asiakkaiden tietoisuuteen. Markkinoimme omaa osaamistamme ja yrityksemme palvelua, että pysymme alan kilpailussa mukana. Markkinointimme tapahtuu pääsääntöisesti sosiaalisessa mediassa ja digitaalisissa kanavissa. Suuri kustannuserä on henkilöstön palkka. Henkilöstön ammatiosaamista ylläpidetään, jotta yrityksemme pysyy kilpailijakykyseinä, ja se pystyy tuottamaan laadukasta ja ammattitaitoista palvelua. Henkilöstön koulutusta edellytetään kiinteistönvälitysalalla, koska alan käytäntö perustuu lainsäädäntöön. Merkittävä kustannuserä on kuukausittain maksettava liiketilanvuokra.

8 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kiinteistövälitysalan teoriaa ja käytäntöjä lakien ja kirjallisuuden pohjalta. Työn teoriassa perehdyimme kiinteistövälitysalaan, välittäjän työhön, tarvittavaan osaamiseen ja välittäjän vastuuseen. Kävimme opinnäytetyösämme paljon läpi teoriaa ja lainsäädäntöä, koska lainsäädännön tunteminen on välttämätöntä kiinteistönvälittäjän työssä. Välittäjän työssä edellytetään näiden asioiden osaamista ja hallitsemista, koska välittäjä toimii kahden osapuolen edustajana elämän suurimmissa kaupoissa. Kävimme läpi työssämme välittäjän roolin toimeksiannon hankkimisesta asuntokaupan tekemiseen. Kiinteistövälitysala on hyvin kilpailtua, joten halusimme selvittää erottuisiko tuottamamme palvelu muista alalla toimijoista. Teimme opinnäytetyön liikeideastamme hyödyntäen Business Model Canvasia ja alan kirjallisuutta. Business Model Canvasin avulla kehitimme liikeideaamme, joka perustuu ensiasunnon ostajien näkökulmaan. Luomamme yrityksen liiketoiminta sijoittuisi toimimaan pääasiassa Turun seudulla. Tämän työkalun avulla saimme selkeytettyä liikeideaamme, ja havaitsimme mahdollisia epäkohtia sekä vahvuuksia.

Tiedonkeräämisen kautta saimme rajattua aihetta yhtenäisemmäksi ja kerättyä teoriaa sopivaksi kokonaisuudeksi. Saimme laajasti tietoa kiinteistönvälityksestä ja välittäjän roolista. Sovelsimme keräämäämme tietoa ensiasunnon ostajien tarpeisiin ja pohdimme, miten välittäjän tulisi huomioida ensiasunnon ostajia työssään kaupan eri vaiheissa.

Pohdimme välittäjän roolia ensiasunnon ostajan näkökulmasta ja havaitsimme joitain ensiasunnon ostajan tarpeita joita välittäjän olisi huomioitava työskennellessään ensiasunnon ostajien kanssa. Välittäjän tulisi kiinnittää huomiota ensiasunnon ostajien tarpeisiin ja toiveisiin asunnon suhteen. Ostotoimeksiantoja tehdessä tulee muistaa ensiasunnon ostajien käytössä oleva varallisuus, joka saattaa poiketa muista asunnon ostajista. Välittäjän on hyvä perehtyä kiinteistöön, alueen kaavoituksiin, kuntotarkastuksen tuloksiin, remonttitarpeisiin sekä kohteessa saatujen tietojen todenperäisyys asunnosta, jota on esittelemässä ensiasunnon ostajalle. Ensiasunnon ostajilla ei voida olettaa olevan samanlaista tietämystä kohteen kunnosta ja ominaisuuksista, kuin muilla asunnon jo omistavilla.

Käytimme liikeidean analysoinnissa Business Model Canvasia joka muodostuu yhdeksästä eri rakennusosasta jotka muodostavat yrityksen liiketoiminnan. Kävimme työssämme läpi työkalun jokaisen rakennusosan, keskityimme liikeideaamme kannalta

muutaman tärkeämpään osaan laajemmin. Keskityimme pohtimaan asiakassegmenttiämme tarkemmin ja saimme tarkemman kuvan kohderyhmästämme ja siihen soveltuvista henkilöistä. Kehitimme liikeidean arvolupausta ja pohdimme mahdollisia asiakkaiden tarpeita, johon liikeideamme arvolupaus vastaisi. Päädyimme yrityksemme arvolupaukseen, koska halusimme tuottaa ensiasunnon ostajille tarvittavaa turvallisuuden tunnetta, ja auttamaan heitä asunnon hankinnassa, tekemällä siitä mahdollisimman yksinkertaista ja vaivatonta. Työkalun avulla meille selkeytyi, miten liikeideamme tulot muodostuisivat ja mistä asiakkaamme olisivat valmiita maksamaan. Pohdimme myös olisiko välityspalkkion mahdollista muodostua muuten, kuin prosentuaalisesta osuudesta asunnon kauppahinnasta. Tulimme siihen tulokseen, että liikeideassamme välityspalkkion muodostuminen olisi järkevin. Meidän liikeideassa palkkio veloitetaan kertaluonteisesti, ja hinta yksilöidään asiakkaan tarpeiden mukaan.

Opinnäytetyötä varten perehdyimme tilastoihin ensiasunnon ostajien määrästä viimeisen kymmen vuoden ajalta. Tämän pohjalta pystyimme havaitsemaan ensiasunnon ostajien määrän olleen korkeimmillaan vuonna 2006 ja sen jälkeen määrä on lähtenyt laskuun. Muutaman viime vuoden aikana ensiasunnon ostajien määrä on jälleen lähtenyt takaisin nousuun ja samalla ensiasunnon ostajan keski-ikä on noussut aiemmasta. Ensiasunnon ostajien keski-ikä on tällä hetkellä noin 29-vuotta. Ensiasunnon ostajien keski-ikä nousun myötä voidaan olettaa, että asunnon tarve on isommalle asunnolle, jonka takia asuntoa varten säästäminen aloitetaan aikaisemmin.

Johtopäätöksenä voimme olettaa meidän luomalla liikeidealla olevan kysyntää tulevaisuudessa. Tutkimiemme tilastojen mukaan yhä useampi nuori on aloittanut jo säästämissä asuntoa varten ja on kiinnostuneempi omistusasunnon hankinnasta kuin aiempina vuosina. Voidaan olettaa ensiasunnon ostajien määrän jatkavan kasvua ja näin potentiaalisia asiakkaita olisi tulevaisuudessa yhä enemmän. Kiinteistövälitysalan markkinoilla voidaan katsoa olevan tilaa meidän kaltaiselle liikeidealle, mikä keskittyisi ensiasunnon ostajien tarpeiden tyydyttämiseen. Palvelumme keskittyisi pääasiassa ensiasunnon ostajille, mutta parantaaksemme kannattavuutta tarjoamme palvelua myös muille asuntoa hankkiville.

Selvitimme tehtyjen tutkimuksien avulla ensiasunnon ostajien kiinnostusta hankkia asunto Turun seudulta. Havaitimme ensiasunnon ostajien olevan kiinnostuneita uusista kohteista, jotka sijaitsevat lähellä Turun keskustaa. Ensiasunnon ostajat ajattelevat, että on kannattavaa hankkia omistusasunto Turun seudulta, koska he uskovat Turun

vetovoimaisuuteen myös tulevaisuudessa. Tämän myötä voidaan olettaa, että liikeideallamme voisi olla kysyntää Turun seudun kasvavilla asuntomarkkinoilla.

Opinnäytetyön tekemisen yhteydessä saimme kerättyä itselle laajasti uutta tietoa kiinteistönvälityksestä ja alan käytännöistä, jota emme vielä tienneet alasta. Ymmärsimme, miten paljon lainsäädännön osaamista ja hallitsemista vaaditaan toimiakseen tällä alalla. Oivalsimme, kuinka paljon välittäjän työssä tarvitaan monipuolista osaamista sekä kuinka paljon välittäjä voi persoonallaan erottua muista välittäjistä. Opimme hyödyntämään kirjallisuutta osana tiedonkeruuta. Näiden lisäksi pääsimme hyödyntämään Business Model Canvasia liikeidean luomisessa ja saimme paljon tietoa alan tulevaisuuden näkymistä, jota pystymme hyödyntämään mahdollisessa liiketoiminnassamme.

Tämän opinnäytetyön pohjalta voidaan olettaa, että on kysyntää vielä yhdelle kiinteistönvälitysyritykselle. Saimme hyvät valmiudet lähteä työstämään liikeideaa käytäntöön. Liikeideallamme on potentiaalia erottua muista alan yrityksistä ja se olisi mahdollista toteuttaa tulevaisuudessa. Seuraavaksi laadimme aikataulun, jonka mukaisesti lähdemme suunnittelemaan liikeideaa. Aloitamme tekemällä liiketoimintasuunnitelman ja lähdemme viemään ajatusta pidemmälle. Toivomme liikeideallamme olevan mahdollisuuksia erouttautua muista alan toimijoista.

LÄHTEET

Alanen, V.; Mälkiä, T. & Sell, H. 2005. Myyntityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Aluehallintovirasto 2018. Kiinteistönvälitys. Viitattu 26.9.2019 www.avi.fi > Kiinteistönvälitys.

Asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa 553/2013. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130553>

Danske Bank 2018. Ensiasunnon ostajat ovat vasta nyt toipuneet finanssikriisistä. Viitattu 4.11.2019 <https://danskebank.fi/sinulle/artikkelit/2018/04/ensiasunnon-ostajat-ovat-vasta-nyt-toipuneet-finanssikriisista>

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki. Restamark.

Hesso, J. 2015. Hyvä liiketoimintasuunnitelma. Vantaa: Kauppakamari.

Hoffren, M. 2013. Virhevastuu asunnon ja asuinkiinteistön kaupassa. Helsinki: Talentum.

Huoneistokeskus. Kiinteistönvälittäjäksi? Viitattu 5.10.2019. <https://www.huoneistokeskus.fi/kiinteistonvalittajaksi>

Kasso, M. 2005. Asunto- ja kiinteistökauppa. 4. painos. Helsinki: Talentum.

Kasso, M. 2010. Kiinteistön kauppa ja omistaminen. Helsinki: Talentum.

Kasso, M. 2014. Kiinteistönvälitys- ja arviointi. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Kauppalehti 2019. asunnon ostaminen on nyt kannatavampaa kuin koskaan. Viitattu 4.11.2019 <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/kiinteistonvalitysyhtio-asunnon-ostaminen-on-nyt-kannatavampaa-kuin-koskaan/bb6756ef-d528-4022-9387-ae5edb2088b>

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2018. Ohje hyvästä välitystavasta. Viitattu 30.9.2019 <https://kvkl.fi/> > Hyvä välitystapa.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014. Välityslieki ei vastaa asunnon piilevistä virheistä. Viitattu 9.10.2019 www.kkv.fi > Välittäjän vastuu.

Kim, W & Mauborgne, R. 2015. Sinisen meren strategia. Helsinki. Talentum.

Kuluttajansuojalaki 38/1978. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001074#P4>.

Laki kiinteistönvälitysliekkeistä ja vuokrahuoneistojen välitysliekkeistä 1075/2000. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001075#P4>.

Loikkanen, T. 2014. Kiinteistönvälittäjän selviytymisopas – asiakaspalvelu asuntokaupassa. 1. painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy

Maakaari 540/1995. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950540#O1L2P1>

McKinsey & Company 2000. Ideasta kasvuyritykseksi. Porvoo: WSOY.

- Nevala, T.; Palo, M.; Siren, M. & Haulos, S. 2013. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. 7.painos. Suomen kiinteistönvälittäjäliitto ry.
- Nevala, T.; Tolvanen, Y.; Siren, M & Haulos, S. 2019. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. Helsinki. Suomen kiinteistönvälittäjät ry.
- Nordea 2018. Tutkimus moni nuori säästää ensiasuntoa varten – ensiasunto ostetaan yhä vanhempana. Viitattu 4.11.2019
<https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/press-releases/2018/04-09-08h31-tutkimus-moni-nuori-saastaa-ensiasuntoa-varten---ensiasunto-ostetaan-yha-vanhempna.html>
- Osterwalder, A & Pigneur, Y. 2010. Business Model Generation. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Osuuspankki. ASP-tili. Viitattu 21.10.2019 https://www.op.fi/henkiliasiakkaat/paivittaiset/tilit/asp-tili?cmpid=.hapankki..hark.google.sem.gen_asptili_asp%20tili.ha_jn_asuntolaina
- Palo, M & Linnainmaa, L. 2004. Kiinteistön- ja vuokravälitys & ratkaisukäytäntö. Helsinki. Kiinteistöalan kustannus.
- Pekkarinen, U.; Pekkarinen, E & Vornanen, J. 2006. Menestyvän myyjän käsikirja. Helsinki. WSOY.
- Saavalainen, M. 2018. Kiinteistönvälittäjän menestyksen salaisuudet. 2. painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.
- SVT 2017. Ensiasunnon ostajat 2006–2017. Helsinki: Tilastokeskus viitattu: 4.11.2019.: http://www.stat.fi/til/asas/2017/01/asas_2017_01_2018-10-10_tau_007_fi.html
- SVT 2018. Asunnot ja asuinolot. Helsinki: Tilastokeskus viitattu: 4.11.2019
http://www.stat.fi/til/asas/2018/01/asas_2018_01_2019-10-10_tie_002_fi.html
- Turun Sanomat 2018. Kiinteistönvälittäjät: Asuntokauppa vilkastuu Turun seudulla entisestään. Viitattu 16.11.2019. <https://www.ts.fi/koti/1279293463/Kiinteistonvalittajat+Asuntokauppa+vilkastuu+Turun+seudulla+entisestaan>
- Vuorio, P. 2013. Myyntitaidon käsikirja. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

BUSINESS MODEL CANVAS

