



**Handbok för nyanställda  
fastighetsmäklare hos Kahdeksas  
Päivä Oy**

Alexander von Flittner

Examensarbete / Degree Thesis  
Företagsekonomi ABS - 16 / Degree Progr

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| EXAMENSARBETE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                              |
| Arcada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                              |
| Utbildningsprogram:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Företagsekonomi                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                              |
| Identifikationsnummer:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                              |
| Författare:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Alexander von Flittner                                       |
| Arbetets namn:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Handbok för nyblivna fastighetsmäklare på Kahdeksas Päivä Oy |
| Handledare (Arcada):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Patrik Pehrsson                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                              |
| Uppdragsgivare:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kahdeksas Päivä Oy                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                              |
| <p>Sammandrag:</p> <p>Detta arbete behandlar en handbok för nyanställda på Kahdeksas Päivä Oy. Inledningen behandlar bostadsmäklandet och branschen allmänt meningen är att läsaren ska få en inblick i branschens svårighetsgrad och därmed behovet till en handbok. Behovet av handboken har sin grund i konkurrensen inom branschen. Det är väldigt lätt att söka till bostadsmäklare men inte så lätt att stanna kvar inom branschen, på grund av att arbetet i början är påfrestande. Syftet med handboken är att underlätta nya arbetstagare att komma igång med arbetet och målet är att få dem att hållas kvar inom branschen längre.</p> <p>Teorin för arbetet är samlat från företagets egna material, som jag fått använda för att skapa handboken. Materialet innehåller en handbok som företaget har och presentationer. Teorikapitlet innehåller mera praktisk information om arbetet och det stöds av de viktigaste lagarna en mäklare ska följa.</p> <p>Metoden som använts i arbetet är kvalitativ metod, enligt vilken semi-strukturerade intervjuer är utförda av mäklare på företaget. Intervjuerna finns transkriberade som bilaga och de har huvudsakligen använts till handboken, som detta arbete handlar om. Resultatet är en handbok som ska fungera som en förkortad version av hela processen om säljandet av en lägenhet. Den är riktad till nyanställda men kan även användas av mer erfarna mäklare som ett stödverktyg. Handbokens innehåll omfattar hela säljprocessen och innefattar de viktigaste dokumenten som en mäklare behöver.</p> |                                                              |
| Nyckelord:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Kahdeksaspäiväoy, Handbok, Bostadsmäklare, Försäljning       |
| Sidantal:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 27                                                           |
| Språk:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Svenska                                                      |
| Datum för godkännande:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| DEGREE THESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |
| Arcada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                              |
| Degree Programme:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Företagsekonomi                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                              |
| Identification number:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              |
| Author:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Alexander von Flittner                                       |
| Title:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Handbok för nyblivna fastighetsmäklare på Kahdeksas Päivä Oy |
| Supervisor (Arcada):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Patrik Pehrsson                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                              |
| Commissioned by:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Kahdeksas päivä Oy                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                              |
| <p>Abstract:</p> <p>This thesis is about a handbook for the real estate firm Kahdeksas Päivä Oy. It begins with a general view of the branch and introduces the difficulty in it for the reader. The need for a handbook for real estate agents comes from the stressful environment the agents must cope with. It is very easy to apply for the job but to stay there, that's the difficult part. That is why the need of a handbook is crucial. The goal with the handbook is to make it easier for new agents to get on with the job and get some results faster. That's also the way to keep them on the job.</p> <p>The theory for the thesis is gathered from the firm's material. It includes a more overall handbook of everything that comes with the job and then some training material, like presentations. The chapter includes more practical information of the job, which are backed up by the most important laws.</p> <p>The method used for the theses is the qualitative method, which semi-structured interviews are built on. The interviewees are real estate agents from Kahdeksas päivä Oy. The interviews are transcribed, and they have mainly been used for the handbook. The result is a handbook that works independently describing shortly the whole sales process of an apartment. It is meant for newcomers but can be used by the older generation of real estate agents.</p> |                                                              |
| Keywords:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Kahdeksaspäiväoy, Handbook, Real estate agent, newcomers     |
| Number of pages:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 28                                                           |
| Language:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Swedish                                                      |
| Date of acceptance:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                              |

# INNEHÅLL / CONTENTS

|          |                                                                                                                  |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inledning.....</b>                                                                                            | <b>5</b>  |
| 1.1      | Presentation av Kahdeksas Päivä Oy.....                                                                          | 7         |
| 1.2      | Syfte.....                                                                                                       | 7         |
| 1.3      | Behovet av handbok.....                                                                                          | 8         |
| <b>2</b> | <b>Teori.....</b>                                                                                                | <b>9</b>  |
| 2.1      | Lagarna för en bostadsmäklare.....                                                                               | 10        |
| 2.1.1    | <i>Lag om rättshandlingar på förmögenhetsrättens område.....</i>                                                 | <i>10</i> |
| 2.1.2    | <i>Lag om förhindrande av penningtvätt och av finansiering av terrorism.....</i>                                 | <i>10</i> |
| 2.1.3    | <i>Lag om förmedling av fastigheter och hyreslägenheter.....</i>                                                 | <i>11</i> |
| 2.1.4    | <i>Lag om fastighetsförmedlingsrörelser och rörelser för förmedling av hyreslägenheter och hyreslokaler.....</i> | <i>11</i> |
| 2.2      | Uppdragsavtal.....                                                                                               | 12        |
| 2.2.1    | <i>Dokumentet och disponenten.....</i>                                                                           | <i>12</i> |
| 2.3      | Marknadsföring.....                                                                                              | 13        |
| 2.3.1    | <i>Mäklarens marknadsföring.....</i>                                                                             | <i>13</i> |
| 2.3.2    | <i>Visningar.....</i>                                                                                            | <i>13</i> |
| 2.4      | Offert.....                                                                                                      | 14        |
| 2.5      | Köpeavtal och köpet.....                                                                                         | 15        |
| 2.6      | Efter köpet.....                                                                                                 | 15        |
| <b>3</b> | <b>Metodik.....</b>                                                                                              | <b>16</b> |
| 3.1      | Intervju med uppdragsgivaren.....                                                                                | 17        |
| 3.2      | Litteraturstudie.....                                                                                            | 18        |
| 3.3      | Litteraturstudien för handboken.....                                                                             | 19        |
| 3.4      | Intervjuguide.....                                                                                               | 20        |
| <b>4</b> | <b>Handboken.....</b>                                                                                            | <b>21</b> |
| 4.1      | Uppbyggnaden av handboken.....                                                                                   | 21        |
| 4.2      | Förverkligandet av intervjuerna med bostadsmäklare.....                                                          | 22        |
| <b>5</b> | <b>Resultat och diskussion.....</b>                                                                              | <b>23</b> |
| 5.1      | Uppbyggnad.....                                                                                                  | 23        |
| 5.2      | Informationssökning.....                                                                                         | 23        |
| 5.3      | Layouten.....                                                                                                    | 24        |
| 5.4      | Diskussion.....                                                                                                  | 24        |
|          | <b>Källor / References.....</b>                                                                                  | <b>26</b> |

# 1 INLEDNING

Helsingfors har haft en stor tillväxt i bostadsmarknaden. Tillväxten beror på en konstant efterfrågan av lägenheter, kombinerat med en låg räntegrad gör bostadsinvestering intressant för många. Bostadsmarknaden är en stark pelare i Finlands ekonomi och den påverkar flera olika delar av ekonomin. Orsaken till att bostadsmarknaden är så frisk i Finland grundar sig i att finländare föredrar att äga sin lägenhet framom hyresförhållanden. Då lägenhetspriser stiger, stiger hyror och amorteringar, vilket gör bostadsmarknaden till en betydelsefull del av den finska enskilda näringsidkarens ekonomi. (Finlands bank 2019)

Trots att Helsingfors bostadsmarknad verkar lysande kan man konstatera att den nationella marknaden polariseras mer och mer. Bostäder utanför Helsingfors sjunker i värde medan inflyttningen till huvudstaden höjer priserna. Det som också gör sanningen vriden är skillnaden i kvadratmeterpriser inom huvudstaden, där det rör sig mellan dryga 3000 €, enda upp och över 7000 €. Detta betyder att medeltalet Helsingfors ger på bostadspriser måste tas med en nypa salt, eftersom det beror väldigt mycket på bostadens läge. Trots att inflyttningen är stark sänkte Helsingfors stad byggnadsrätten från 2018 till 2019, vilket förväntas göra marknaden livligare med en hög efterfrågan (Aktia 2019).

I början av 2019 förväntade man sig att räntorna skulle höjas men på grund av den långsamma globala ekonomiska tillväxten kombinerat med oförändrad låg inflation har det fått centralbankerna att bibehålla de låga räntorna för en tid framöver. Vi har levt i en tid där lånekostnaderna varit väldigt låga. Sedan 2012 har 12 månaders euribor legat under 1%, som bäst också varit på negativa sidan av skalan. Till och med USA:s centralbank har slopat tankarna att höja på räntorna och vi får ännu leva några år till utan stora förändringar (Aktia 2019).

Coronaviruspandemin drabbade världen i början av 2020 och det kändes även av på finska bostadsmarknaden under våren 2020. Enligt en artikel av OP berättar Joona Widgren hur mängden bostadsköp sjönk under våren, de steg ändå tillbaka under sommaren. I hela Finland har det gjorts 1 % mera köp i juli 2020 än i juli 2019. Enligt Widgren

fortsätter priserna stiga i normaltakt i huvudstadsregionen. Widgren påminner om att prishöjningen till en stor del beror på lägenheternas läge och att det finns stora skillnader inom huvudstadsregionen. I huvudstadsregionen har priserna stigit positivt, vilket betyder att de korrelerar med lönerna, förklarar Widgren.

Ilkka Lehtinen från STAT anser att coronapandemins verkan på bostadsmarknaden har likheter med finanskrisen 2008. Lehtinen menar att man kan inte ännu veta hur pandemin kommer påverka lägenhetspriser. Enligt ett estimat för BNP kommer det att ha en verkan. Lehtinen förklarar att det skulle ske en V-kurva, det att priserna sjunker men snabbt återgår till vad de varit, om pandemins verkan liknar finanskrisen. Lehtinen förklarar även hur lägenhetsköp har sjunkit i hela Finland. Han menar enligt scenariot att köpen har sjunkit med 14% under det andra kvartalet och att köpmängden kommer att nå det normala under år 2022.

Samtidigt som bostadsmarknaden är livlig har yrket som bostadsmäklare börjat intressera många unga. Säljare uppskattar de ungas energi och deras kunnande inom marknadsföring på sociala medier. Man behöver ingen skolning för yrket men mäklare får ofta utföra AFM utbildning så snart de har fått arbetet. Det är ett fritt och mångsidigt arbete, vilket ytterligare lockar unga. 16 % av bostadsmäklare är under 30 år och 8 % är under 25 år (Remax 2019).

För att bli bostadsmäklare krävs det ingen skolning och på Kahdeksas päivä Oy blir nya arbetstagare skolade på plats. Företaget ordnar olika kurser och man får tillgång till material, vilka man kan studera själv. Jag avlade själv min första praktik på Kahdeksas päivä Oy och det jag märkte och fick höra av min arbetsgivare var att många mäklare inte klarar sig igenom första året. Chefen då beskrev mäklararbetet som en livsstil och att om man inte sålde någonting under ett år, fick man ingen lön heller och var den nyblivna mäklaren ofta tvungen att gå. Vad jag också lärde mig var att av ungefär 100 sökande blir ungefär 5 personer långvariga mäklare som klarar sig. Det tyder på en väldigt hög konkurrens inom yrket och med den marknaden Helsingfors har vill företagen naturligtvis ha de vassaste spjuterna tillhands. Jag frågade då chefen om han hade någonting jag kunde införa för att dra mitt strå till stacken och han föreslog idén att framföra en

handbok, en sorts checklista över hur en bostad säljs. Från försäljningsuppdrag och dokumenten som används, till själva kontraktet i banken. Handboken skulle i praktiken vara en simplifierad version av *Kasin käsikirja*, som de har till hands, därifrån man lätt och omedelbart kunde ha väsentlig information tillhands. Boken är i första hand till för nya anställda, så kallade bostadssäljare, som är anställda utan AFM utbildning. Meningen med boken är att ge en smidigare start till jobbet och en samling av det viktigaste man bör tänka på som en bostadsmäklare. Det kan vara både hektiska och stressiga tillfällen som en mäklare möter i vardagen och då kan slopandet av onödig problemlösning för nya mäklare kan vara just det som behövs för att säkra en lön också för nästa månad.

Strukturen i handboken innehåller en kvalitativ studie där bostadsmäklare blir intervjuade om olika verktyg de använder sig av för att bygga upp en yrkesprofil för sig själva. Därtill en intervju om arbetsprocessen en mäklare utför. Metodiken innehåller också de lagstadgade kraven som en mäklare måste följa och de dokument som måste framföras. Avslutningsvis finns en analys över hur det gick att skriva handboken och vilken inverkan den möjligen kan ha i skolningssyfte.

## **1.1 Presentation av Kahdeksas Päivä Oy**

Kahdeksas Päivä Oy grundades år 2016 för att förnya praxisen gällande bostadsförmedling. Företaget är en fortsättning på Jussi Karppinens företag Suomen Asuntopalvelut, som grundades 2006. Genom förnyandet av företaget, började Kahdeksas Päivä erbjuda olika servicetjänster utöver bostadsförmedling. Dessa servicetjänster innefattar exempelvis flytt-, inredning- och tillfällig lagrings service. Kahdeksas Päiväs mission är att göra bostadsköp lättare och stressfritt för kunderna, vilket också namnet ger vid, som om företaget ger kunden en överloppsdag i veckan genom att sköta allting angående bostadsköp och försäljning. Kahdeksas Päiväs värderingar framhäver öppenhet, tapperhet, glädje, frihet, kvalitet och omtänksamhet. (Kahdeksas Päivä OY)

## **1.2 Syfte**

Med detta arbete är syftet att skapa en handbok för nyanställda på Kahdeksas päivä Oy. Handboken inkluderar en förkortad version av försäljningsprocessen för en aktielägenhet

i sin helhet. Den behandlar processen som en steg för steg guide, baserad på presentationer och företagets övriga dokumentation. Dessutom inkluderas också exempelbilder och länkar till mer information. Handboken publiceras i fysisk form och distribueras bland alla nyanställda samt de andra som är intresserade. Boken avslutas med en samling tips gällande hur man kommer igång inom branschen. Tipsen är samlade från mäklare med såväl längre som kortare erfarenhet inom branschen.

### **1.3 Behovet av handbok**

En handbok för ett företag sparar ofta tid och pengar. En handbok ger klara riktlinjer för både nya och äldre anställda. Den ger klara instruktioner för sina anställda om hur verksamheten är anpassad för branschen (Söderström, PWC 2016). Bostadsförmedling är en bransch med hög konkurrens och samtidigt ett krävande yrke för en individ. En ny anställd är en dyr investering och företaget lägger mycket krav på individen. Ofta är lönen till sin helhet provisionslön, vilket Kahdeksas Päivä Oy använder sig av. Detta lägger tryck på den anställda att snabbt uppnå framgång. Här kommer behovet av en handbok fram. Då det behövs ett snabbt och klart sätt att framföra företagets målsättning och vision med instruktioner för en framgångsrik bostadsmäklare, kommer handboken till nytta. Målet är att handboken ska visa företagets sätt att sälja och fungera i relation till sina kunder. Den ska ge riktlinjer för personalen med visuellt intryck gällande hur arbetet ska utföras. Den ska ge information snabbt och behändigt åt en ny anställd, vilket minskar stressen hos äldre anställda då det gäller att lära ut allting i praktiken. Handboken ska även fungera som en checklista för de äldre med exempelbilder och förklaringar av försäljningsprocessen i sin helhet.

En handbok kommer även till nytta då det sker stora förändringar i företaget. Det kan handla om en ny chef eller en expansion där flera tankar och åsikter kommer fram och allting inte är så självklart som förut. Då underlättar en handbok som kan visa de riktlinjerna företaget har, som visar vägen mot en ljusare framtid (Söderström, PWC, 2016).



## 2 TEORI

Teorikapitlet grundar sig på information från företagets egna material, vilket är en handbok och skolningsmaterial i form av presentationer. Presentationerna är försäljnings skolningar som används för nyanställda. Teorikapitlet innehåller även lagar tagna från Finlex. Lagarna som nämns i kapitlet är de viktigaste lagarna, som berör en bostadsmäklare. De nämns även i själva handboken, detta arbete grundar sig på. Handboken som företaget använder innehåller väldigt mycket information och är en slags ”lagtext” för arbetarna, fylld med instruktioner och riktlinjer. Presentationerna och skolningsmaterialet företaget har innehåller mera praktisk information om försäljningsprocessen för lägenheter. Dessutom innehåller teorikapitlet en artikel skriven av en erfaren bostadsmäklare, där det beskrivs hur branschen har ändrat och hur krävande yrket idag är.

En bostadsmäklares arbete har ändrat mycket under åren. Martti Leskinen, som jobbat på Huoneistokeskus under 5 årtionden skriver i sin artikel, publicerad i tidningen 3H+K av Kahdeksas päivä Oy hur branschen har kommit långt från 1950-talets bostadskriminaler. Förr i tiden krävdes ingen skolning för branschen. Nuförtiden krävs företaget att hälften av mäklarna har AFM-skolning. Leskinen tror att inom några år kommer det vara ett allmänt krav för alla bostadsmäklare. Leskinen skriver att 10–20% av fastigheter säljs på ”söndagsvisningar”. Han menar att resten säljs med, ”detektivarbete”, med vad han menar är främst kontakter man får från visningarna. Dessa kontakter bildar ett kontaktnät en mäklare använder sig av under åren.

De mest framgångsrika mäklarna har en viss entreprenöranda för arbetet och jobbar hårt för att bli framgångsrika, skriver Leskinen. Detta menar att mäklaren måste vara väldigt kunnig till lagen och marknaden, eftersom kunderna blir mer och mer medvetna. Leskinen beskriver hörnstenarna för en bostadsmäklare vara pålitlighet och ärlighet. Han tror inte att branschens ”öbers” kommer någonsin ta över professionella och skolade bostadsmäklare. Delvis stöder han detta till att användningen av bostadsmäklare hämtar konsumentskydd.

## **2.1 Lagarna för en bostadsmäklare**

### **2.1.1 Lag om rättshandlingar på förmögenhetsrättens område**

Lagen förklarar de bindande aspekterna av avtal och anbud som har med förmögenheter att göra. Lagen beskriver hur anbud kan läggas och även hur de ska genomföras. I och med att bostadsmäklare använder sig av goda förmedlingsseder (fin. hyvä välitystapa), som dikterar att anbud och avtal alltid görs skriftligt då det gäller fastigheter. 3§ 2 mom. Berättar de om tiden då svar på ett avtal ska ske.

Göres anbud i brev, telegram eller eljest på sådant sett, att svar icke kan omedelbart erhållas, måste, där tid för svar icke utsatts, antagande svar komma anbudsgivaren till handa inom den tid, som vid anbudets avgivande skäligen kunde av honom beräknas åtgå. Vid beräkningen av nämnda tid äge anbudsgivaren, där ej annat föranledes av omständigheterna, förutsätta, att anbudet framkommer i rätt tid samt att svaret avsändes utan uppskov efter det anbudstagaren åtnjutit skälig betänketid och icke varder under vägen försenat; är anbudet gjort i telegram eller på annat sett, som hänvisar på anbudsgivarens önskan om skyndsamt svar, äge anbudsgivaren tillika förutsätta, att svaret befordras på enahanda sett eller annorledes kommer honom lika tidigt till handa. (Lag om rättshandlingar på förmögenhetsrätten område §3 2 mom.)

Lagen ger bostadsmäklaren även regleringar gällande hur man ska handskas med fullmakter då det gäller köpet och säljandet av en bostad.

### **2.1.2 Lag om förhindrande av penningtvätt och av finansiering av terrorism**

En bostadsmäklare har skyldigheten att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism. I praktiken betyder det att mäklaren ska spara kundens uppgifter i fem år efter köpet, som 3§ 1 mom. visar.

Den rapporteringsskyldiga ska bevara uppgifter om kundkontroll på ett tillförlitligt sett i fem år från det att ett fast kundförhållande har upphört. När det är fråga om en tillfällig transaktion enligt 2 § 1 mom. 1 eller 2

punkten eller 2 mom. i den paragrafen ska uppgifter om kundkontroll bevaras i fem år från det att transaktionen har slutförts. (Lag om förhindrande av penningtvätt och av finansiering av terrorism 3§ 1 mom.)

### **2.1.3 Lag om förmedling av fastigheter och hyreslägenheter**

Lagen tillämpas för fastigheter och hyreslägenheter, som säljes av uppdragsgivaren men inte hör till dennes näringsverksamhet. Lagen behandlar en stor del av en bostadsmäklares arbete, främst uppdragsavtal, informationsskyldigheter, utförandet av själva förmedlingen, regressrätt och ersättningar. Mycket i lagen brukar anses vara god förmedlingssed, som gäller alla bostadsmäklare i landet. Klara likheter finns i 4§ som beskriver lagens starkt uppmanande karaktär.

Avvikelser från bestämmelserna i denna lag får inte göras till nackdel för uppdragsgivaren eller dennes motpart, om inte något annat föreskrivs nedan. (Lag om förmedling av fastigheter och hyreslägenheter, 4§)

### **2.1.4 Lag om fastighetsförmedlingsrörelser och rörelser för förmedling av hyreslägenheter och hyreslokaler**

Denna lag förklarar hurdana instanser som har rätt att förmedla bostäder och hyreslägenheter. Det ska vara registrerade fastighetsförmedlingsrörelser.

Fastighetsförmedling får utövas endast av en sådan enskild näringsidkare eller juridisk person som i enlighet med denna lag har registrerats som fastighetsförmedlingsrörelse.

Förmedling av hyreslägenheter och hyreslokaler får utövas endast av en sådan enskild näringsidkare eller juridisk person som i enlighet med denna lag har registrerats som rörelse för förmedling av hyreslägenheter och hyreslokaler eller som fastighetsförmedlingsrörelse. (Lag om fastighetsförmedlingsrörelser och rörelser för förmedling av hyreslägenheter och hyreslokaler, 3§)

Denna lag berör huvudsakligen förmedlingsföretagen men är bra för den enskilda mäklaren att veta. Ett förmedlingsföretag kan även ha så kallade bostadssäljare, som ofta är

nya arbetstagare och inom kort ska avlägga AFM provet för att bli bostadsmäklare. En bostadssäljare kan sälja fastigheter tillsammans med en bostadsmäklare.

## **2.2 Uppdragsavtal**

Är avtalet där säljaren ger till uppdrag åt en mäklare att sälja sin lägenhet.

Säljaren kontaktar mäklaren och då börjar processen med att göra ett avtal om uppdragsgivning. Till uppdragsavtal hör även överenskommelse om lägenhetens fotografering, granskning av lägenhetens kondition, och möjligen inredning av lägenheten i samband med fotograferingen. Det är säljaren som alltid beställer dessa olika service på grund av minskandet av mellanhänder och därmed riskfritt för företaget vid reklamering.

Detta avtal innehåller reglerna och ramarna om vad mäklaren har rätt till och riskerna hos båda parterna. Avtalet kan variera beroende på företaget men i regel är de väldigt lika. I avtalet gäller det att vara väldigt noggrann då det gäller riskerna och kontexten, så att ansvaret för bostaden går rätt. Mäklare ofta minimerar riskerna för företaget genom att ta stöd av lagen där största delen av riskerna i försäljningsprocessen ligger på säljaren. (Kasin käsikirja)

### **2.2.1 Dokumenten och disponenten**

För uppdragsgivningen krävs också en omfattande mängd olika dokument, som bifogas i form av bilagor. Diverse dokument från fastighetsbolaget om själva fastigheten ska samlas ihop Några självklara exempel är bokslut, bottenplan och disponentintyg. Sedan krävs dokument från själva fastigheten. Dessa fås även från fastighetsbolaget och innehåller bland annat byggnadsrätt och registrerings utdrag. Om lägenheten är på hyra kräver mäklaren bland annat hyreskontrakt och slutligen kan mäklaren kräva ett utlåtande om samtycke från uppdragsgivarens partner - ifall hon eller han är gift.

Alla dokument som krävs vid uppdragsgivning beror på vilken sorts försäljning det är fråga om. Exempelvis krävs det mera information ifall det gäller ett dödsbo. Alla dessa olika fall nämns i handboken. (Kasin käsikirja)

Bostadsmäklaren är i nära kontakt med disponenten före lägenhetens försäljning. Disponenten fungerar som en mellanhand mellan fastighetsbolaget och mäklaren. Mäklaren hämtar dokumenten från disponenten och när mäklaren har gått igenom materialet ringer hon eller han till disponenten för att dubbelkolla att allting stämmer. Riskerna måste minimeras när det är frågan om så stora kapital. (Kasin käsikirja)

När materialet är samlat och allting dubbelkollat granskar ännu försäljningschefen produkten och dess material. Ifall hon eller han inte godkänner det, markeras de icke-godkända punkterna och rättas till. När försäljningschefen har godkänt produkten, skickas den ännu till uppdragsgivaren för kontroll och efter detta kan försäljningen påbörjas. (Kasin käsikirja)

## **2.3 Marknadsföring**

### **2.3.1 Mäklarens marknadsföring**

Mäklarens marknadsföring sker genom flera olika medier. Orsaken till detta är viktigt är att mäklaren genom marknadsföringen av en lägenhet även marknadsför sig själv. Då är det viktigt att nå så många som möjligt. Mäklaren arbetar i synnerhet individuellt med stöd från företaget. Kahdeksas päivä listar upp olika medier och metoder, en mäklare kan marknadsföra en lägenhet på, och därmed även sig själv. Dessa är till exempel sociala medier men även mer traditionella medieplattformar såsom reklamaffischer och evenemang. (Kahdeksas päivä, hankinnan peruskurssi) Metoderna är huvudsakligen företags-hemligheter och beskrivs därmed mera detaljrikt i handboken.

### **2.3.2 Visningar**

Enligt företagets handbok, Kasin käsikirja sker fysiska visningstillfällen av en lägenhet så att mäklaren personligen visar lägenheten åt intresserade kunder. De kan vara privata eller publika och man kan även få hjälp av andra mäklare vid behov.

Med en stark marknadsföring försöker man nå så många intresserade kunder som möjligt. Desto mera intresserade man får på en visning, desto snabbare går försäljningen. Samtidigt får man ofta ett bättre pris av lägenhet då man lyckas få en stor konkurrens på lägenheten. Mäklaren måste dock komma ihåg att höga priser kan göra försäljningen långsammare ifall konkurrensen sjunker. Då måste man vara i nära kontakt med säljaren eftersom det är i slutändan säljaren som bestämmer priset på sin lägenhet. (Kasin käsikirja)

Visningar är viktiga för nya mäklare eftersom det är ett ypperligt sätt att marknadsföra sig själva och få egna uppdrag. Det påpekas att mäklaren måste därmed vara klädd för jobbet och bete sig så att man inte bara får lägenheten såld utan även för att locka potentiella framtida kunder (Kahdeksas päivä, hankinnan peruskurssi).

Kahdeksas päivä Oys alla lägenheter kan säljas av flera mäklare. Vid sådana tillfällen görs det kontrakt mellan mäklaren som innehar uppdraget och en utomstående mäklare. I kontraktet bestämmer man om ansvaret och hur lönen delas mellan mäklarna. Den mäklaren som fått uppdraget håller däremot alltid kontakten till säljaren och ingen annan. Kahdeksas päivä Oy har färdiga riktlinjer för hur lönen och ansvaret delas.

## **2.4 Offert**

I företagets handbok kan man läsa hur företag som förmedlar fastigheter har egna regler och riktlinjer då det gäller att ta emot en offert på en fastighet. En offert bildas tillsammans med köparen och mäklaren av fastigheten. Här måste man komma ihåg att mäklarens förhållande till köparen är detsamma som säljarens. Enligt god förmedlingssed är mäklaren alltid opartisk och handlar följaktligen i båda parternas bästa intresse. Kahdeksas Päivä Oy använder sin egen blankettmodell för alla offerter som ges. Offert blanketten är så utförligt gjort att man kan på basis av den direkt utforma ett köpeavtal. Detta håller dem mer konsekventa och minimerar riskerna för misstag av både mäklaren och företaget. En offert ges aldrig muntligen utan alltid skriftligen som blankett eller elektroniskt. I samband med offerten ska mäklaren presentera en mängd dokument och certifikat om lägenheten till möjliga köparen. Dessa beskrivs närmare i handboken. Uppdragsgivaren meddelas omgående då offerten har skrivits under. Samtidigt påminner man offertgivaren om eventuella andra offerter för fastigheten (Kasin käsikirja)

Företagen skolar sina mäklare så att de fungerar till alla parternas bästa. Detta betyder att ett pris ska överensställas så att bägge parter är nöjda. Detta är även till nytta för mäklaren, eftersom ett gott gjort jobb kan potentiellt kan betyda två lojala kunder i framtiden (Kasin käsikirja).

## **2.5 Köpeavtal och köpet**

Köpeavtalet för en fastighet skrivs tillsammans med mäklaren och vid detta tillfälle går man igenom hela processen än en gång. Köpeavtalet måste dock ännu bli godkänd av försäljningschefen. Försäljningschefen försäkrar att avtalet är juridiskt rätt och godkänner den. Efter avtalet godkänts och skrivits ut tar man kontakt med köparens bank och bokar tid för köpet. På banken går man än en gång igenom dokumenten med bankiren och bankiren förklarar bankens roll i köpet (Kasin käsikirja).

Vid köpet har mäklaren även som uppgift att försäkra sig om kunden avsikter gällande penningtvätt enligt lagen om förhindrande av penningtvätt. Kahdeksas Päivä Oy har även riktlinjer gällande hur man ska gå till väga, som tas upp i handboken (Kasin käsikirja).

## **2.6 Efter köpet**

Efter köpet förs alla dokument till företagets sekreterare som godkänner arvudet av lägenheten och skickar det vidare till löneräknaren. Disponenten kontaktas också med kopior av dokument, bland annat köpeavtalet. Alla dokument arkiveras av sekreteraren och måste vara arkiverade 10 år efter köpet. (Kasin käsikirja)

Kahdeksas Päivä Oy skolar även sina mäklare i sätt att hålla kontakten till köparen även efter köpet. Det är viktigt för en mäklare att hålla ett bra kontaktnät eftersom gamla kunder ofta använder en mäklare de tidigare använt sig av. En mäklare kan ha flera hundra kontakter, vilket ger mäklaren arbete. Detta uppnås efter flera år aktivt och gott arbete, vilket kan vara krävande och är ett av huvudtemat i handboken. På grund av konfidentiell information gällande dessa tas sätten hur man åstadkommer ett bra kontaktnät upp i handboken (Kahdeksas päivä, hankinnan peruskurssi).

### 3 METODIK

När man skriver en handbok för ett företags användning måste man kunna se på företaget från en analytisk synvinkel. Skribenten ska ha goda kunskaper i språket som används så att informationen handboken förmedlar är tydlig och att risken för missförstånd minimeras. Som en utomstående part i förhållande till företaget som förbereder handboken måste man bekanta sig med de lagar som är relevanta för företaget. (Tripathi 2009). De viktigaste lagarna gällande bostadsmäklare hittar man i nästa kapitel. För att skriva en ordentlig handbok måste skribenten vara bekant med ämnet och vad branschen handlar om. Handboken ska ändå fungera som ett redskap för personer som redan arbetat inom branschen, inte endast nykomlingar. Den ska väcka intresse hos läsaren, vilket betyder att handboken ska vara effektiv och systematiskt uppbyggd (Tripathi 2009).

Meningen med en handbok är att samla information på ett och samma ställe. Informationen ska hänga ihop och med en välfungerande röd tråd uppfyller handboken sitt syfte. Den ska visa riktlinjerna gällande hur man ska göra jobbet åt arbetstagarna. När alla följer ett sätt att jobba är det enkelt för ledningen att göra ändringar i företagets arbetsstruktur. Handbokens uppgift är att förklara och förenkla mera avancerade termer och uppgifter. (Tripathi 2009)

Det är viktigt även att tänka på stilen och formatet som man skriver handboken i. Det berör även placeringen av bilder och hur de hänger ihop med texten de illustrerar och hur texten är skriven och dess disposition. Det är även viktigt att tänka på handbokens längd. Om handboken är väldigt lång och detaljerad, är chansen att någon läser igenom den ganska liten. Om den å andra sidan är kort och behandlar endast det viktigaste i ämnet med en tydlig position är chansen större att den läses i större utsträckning (Tripathi 2009).

När man börjar samla data till handboken är det viktigt att konsultera ledningen för företaget handboken färdigställs åt. Det är nämligen ledningen som dikterar ramarna för handboken såväl som dess betydelse och vad den kommer att användas till då den är färdig. Hela handboken ska skrivas inom dessa ramar. Man måste även tänka på att handboken kan användas i juridiskt syfte. Således ska den vara väl uppbyggd med gott och professionellt språk. Meningarna ska vara uppbyggda så att risken för missförstånd minimeras. Detta behövs för att den ska kunna bli godkänd av ledningen och bli officiellt material för



företaget som kan användas juridiskt. Det är även viktigt att diskutera med andra arbetare och inte bara ledningen. Boken finns ändå till för dem när det kommer till kritan. Att samla information av arbetare sker via intervjuer. Man måste bestämma sig i förväg hurdan form man vill att intervjuerna ska vara. Med mera strukturerade intervjuer får man raka svar på raka frågor, som jo/nej frågor. Med semi strukturerade intervjuer kan man öppna upp olika frågor för diskussion och intervjuprocessen är mera fri. Då måste skribenten vid ett senare skede plocka ut det viktigaste från intervjun. Detta utförs med hjälp av transkribering och bandning. Under skrivprocessen ska kommunikationen mellan ledningen och skribenten vara öppen eftersom syftet med boken uppfylls så bra som möjligt på detta sätt. Först förbereder man ett utkast av handboken som ledningen godkänner. Vid detta skede kan syftet, längden, rubriker och ordningen på handboken ändras före man bygger upp den slutliga versionen. När sista versionen av utkastet är färdigt, då alla stycken har hittat sin plats och är felfria gällande text och språk, måste man även kolla att arbetet är sammanhängande och att det motsvarar syftet. Efter att den digitala versionen är färdig kan boken publiceras. (Tripathi 2009).

### **3.1 Intervju med uppdragsgivaren**

I en intervju med företagets verkställande direktör Janne Paasimies kom vi överens om vilka metoder och tillvägagångssätt man skulle använda sig av för att få ihop en förståelig handbok för både nya och äldre bostadsmäklare. Det diskuterades längd, uppbyggnad, layout, syfte och användning av boken. Paasimies tycker att boken ska vara kort och koncis, så att den är lättläst och därmed läses i stor utsträckning. Gällande layouten svarar Paasimies att det ska finnas rikligt med bilder med text som förklarar varje bild i sin korthet. Boken ska även göras kompatibel med mjukvaran som företaget använder så att den fungerar med företagets övriga material. Syftet var klart för Paasimies att boken är riktad till nya arbetstagare som en guide för att underlätta processen att snabbt komma igång med det krävande arbetet. Boken ska också fungera som en encyclopedi till äldre mäklare, ur vilken man kan dubbelkolla basprocesser vid behov.

I intervjun behandlades även processen att skriva handboken. Paasimies tyckte att den delvis ska baseras på en äldre handbok, som endast koncentrera sig endast på de viktigaste punkterna. Paasimies ville även att den skulle innehålla synpunkter av äldre och nya mäklare som redan jobbat en tid och deras erfarenhet av jobbet och branschen. Paasimies förklarar att syftet med handboken är att gå igenom grunderna för försäljningen av en vanlig bostad och specialfall, såsom till exempel dödsbon eller tomter. Orsaken till det är att hålla boken koncentrerad till dess syfte och inte blanda in sådant som det redan finns material för. Från den givna litteraturen är alla delar samlade som gäller bostadsköp. Handboken går punkt för punkt igenom hur försäljningen av en bostad går till med tydlig och koncentrerade förklaringar av bilderna till stöd. Paasimies nämner också att de väsentliga lagarna gällande bostadsköp ska ingå i handboken. Orsaken är att man på så vis snabbt kan hitta de lagar som måste tas i betraktande med en kort förklaring.

Efter att litteraturen är samlad läggs bilderna på dokument till som krävs för försäljningen. Handboken är uppbyggd med rubriker för varje steg som sker i bostadsförsäljning. Med hjälp av en väluppbyggd innehållsförteckning är det lätt att hitta den information som sökes. Detta är gjort med hjälp av given litteratur och intervjuer samlade från mäklare med varierande erfarenhet.

### **3.2 Litteraturstudie**

Meningen med en litteraturstudie är att få en bättre helhetsbild av branschen och vad som krävs för ett välgjort arbete. Litteraturstudien ger även bättre förståelse för hurdana intervjuer som behövs. Dessutom hjälper den att formulera intervjuguiden.

En litteraturstudie genomförs i enlighet med ett eget ämne. Litteraturen väljs ut särskilt för att denna ska stöda syftet eller hypotesen av studien. Att göra en litteraturstudie går ut på att analysera, samla viktig information som man kan dra slutsatser av och som stöder den egna studien. Om ett ämne hittar man ofta mycket olik sorts litteratur och då är det viktigt att man identifierar det som är viktigast för den egna studien i ett tidigt skede (Rowley & Slack 2004).

När man väljer den litteratur som man ska studera är det viktigt att se på källorna som varifrån litteraturen är tagen ifrån. Bäst är det att använda sig av artiklar eller tidskrifter med pålitliga källor. Allt som oftast är dessa akademiska artiklar. För böcker är det även bra att se på författaren av boken och publiceringsåret. I all litteratur brukar nyare vara bättre än äldre. Att söka efter akademiska artiklar eller bra böcker har blivit lättare med åren tack vare sökmotorer. Med enkla nyckelord kommer man väldigt långt tillbaka i tiden. Många böcker är även publicerade som e-böcker som då i dessa databaser man söker i. Eftersom material kan finnas i otaliga mängder om ett ämne är det extremt viktigt att analysera studien som man ska framkalla. Det hjälper en då man söker efter artiklar och böcker att använda rätta nyckelord i samband med avgränsningar av relevanta årtal (Rowley & Slack 2004).

Eftersom detta är ett beställningsarbete och litteraturen är given i form av böcker företaget har och presentationer, som används i skolningen är litteraturstudien till en del begränsad. Den givna litteraturen och presentationerna analyseras och det viktigaste presenteras, vilket stöder syftet med handboken. På grund av att det givna materialet inte kommer att räcka till för att göra en handbok som uppdraget kräver kommer litteraturen att kompletteras med en mängd intervjuer.

### **3.3 Litteraturstudien för handboken**

Litteraturstudien för handboken har fokuserat på materialet som ges ut av företaget till nya arbetstagare. Dessutom har det ingått material ur försäljningskurser som företaget ordnar för nya mäklare med jämna mellanrum och även Finlex angående de mest väsentliga lagarna en mäklare behöver använda.

Studien började med att läsa igenom allt givet material. I detta ingick kurser, äldre handböcker och introduktionsmaterial. Först gjordes en helhetsbild om hur handboken skulle se ut. Den gjordes i större drag redan med uppdragsgivaren. Efter det kunde jag lägga upp rubriker i form av franska streck om vad jag skulle ta med mig till handboken ur den givna litteraturen.

Handboken är delad i flera delar där försäljningsprocessen av en lägenhet är störst. Här tas det upp punkt för punkt hur man ska gå till väga då man säljer en lägenhet. Samtidigt nämns alla dokument som krävs under försäljningsprocessen. Dessa är båda uppräknade för att göra det lättare att hitta som läsare. Processen går igenom alla försäljningsskeden i kronologisk ordning.

När läsaren fått en helhetsbild av processen går handboken mer detaljerat in på hur och varifrån en nybliven mäklare kan få ett försäljningsuppdrag. Information för de djupgående delarna kommer huvudsakligen ur kursmaterialet som företaget använder.

Lagdelen av handboken finns till för en mäklare att underlätta processen att hitta lagarna för en mäklare ifall en situation kräver det. En ny mäklare kanske inte är så insatt i lagar gällande lägenhetsförsäljning, vilket är orsaken till att lagarna som nämns i handboken har en kort beskrivning.

Litteraturstudien i handboken avslutas med en sammanfattning av alla delområden. Det vill säga processen i sin helhet och de djupgående delarna. Sammanfattningen är för enkelhetens skull listad i form av nyckelord, med reservationen att läsaren redan har läst igenom handboken.

### **3.4 Intervjuguide**

Studien som handboken byggs upp av är en kvalitativ undersökning genom olika semi strukturerade intervjuer. Intervjuerna handlar om försäljningen av en bostad och hurdana tips den intervjuade kan ge åt nya mäklare. Intervjuerna samlar in information som namn och erfarenhet inom branschen. Mer djupgående frågor riktar sig på mäklarens egna erfarenheter under dennes karriär. Av dessa erfarenheter samlas delarna till handboken som kunde hjälpa nya mäklare att komma igång med sin egen karriär.

Intervjuerna riktar sig till äldre och yngre mäklare med frågor om vad de personligen har märkt att är viktigt då det gäller att sälja lägenheter. För att få ett så mångfaldigt

material som möjligt är intervjuerna gjorda med personer med arbetserfarenhet av varierande längd. Intervjufrågorna är samma för alla och börjar med bakgrundsfrågor om den personen som intervjuas. Efter det frågas det mera öppna frågor som mäklaren kan diskutera över. På grund av att det är en kvalitativ undersökning utförs intervjuerna ansikte mot ansikte, utan ”jo eller nej”- frågor, låter man istället den intervjuade diskutera fritt över frågorna. På detta sätt får man med kroppsspråk och intervjun låter således den intervjuade föra diskussionen i riktningen som hon eller han vill, vilket resulterar i ett mera naturligt svar än om det skulle vara en strukturerad intervju. (Bryman & Bell 2015)

Intervjuerna bandas in och transkriberas för att få alla de viktigaste punkterna med i handboken. Dessa intervjuer genomförs i syfte att förmedla en känsla av samhörighet med riktig praktisk information åt nya mäklare i första hand. Tanken är även att svaren förhoppningsvis skall vara användbara för äldre mäklare för att hitta tips man inte vetat om förr och möjligen kunna implementera dem i sina egna säljstrategier.

## **4 HANDBOKEN**

Handboken kommer att tryckas i A4 format och distribueras till alla nyanställda och andra intresserade på företaget. All litteratur inom företaget är hemligt, vilket är orsaken till att den inte kommer att publiceras på internet.

### **4.1 Uppbyggnaden av handboken**

Handboken byggs upp enligt Tripathis modell. Det börjar med en idé och diskussion med VD (verkställande direktör) Janne Paasimies. Han godkänner idén och en plan är lagd för boken och dess innehåll. Syftet med boken bestäms i nästa skede tillsammans med Paasimies. Efter att syftet är bestämt börjar informationssökningen. En stor del av materialet kommer från företaget med tillägg av lagtexter som stöder syftet av boken. Intervjuer med andra mäklare görs för att samla in mera information i enlighet med bokens syfte. Också bilder samlas in ur givna dokument och material. Vid detta skede förbereds ett utkast som innehåller materialet samlat med bilder, inför visning åt Paasimies. Paasimies ändrar och tillägger det han önskar. Samtidigt diskuteras den slutliga

layouten, vilken byggs upp med hjälp av företagets egen mjukvara. Utkastet för handboken även editeras och tilläggsinformationen, Paasimies önskat samlas och läggs till i handboken. När handbokens layout är färdig och information lagts till går utkastet tillbaka till Paasimies inför godkännande. Sista steget är att boken publiceras (Tripathi 2009)

Boken som helhet är inte knuten till ett årtal eftersom det ger den en kort livstid och därför är det viktigt att påpeka att möjliga samarbetspartners kan ha bytt under åren. Samma orsak som till att kontaktuppgifterna inte läggs till, eftersom livslängden blir kortare ifall uppgifterna ändras. Intervjuerna kommer att vara en skild del av boken för att det inte ska blandas ihop med själva guiden. Där samlas de olika synpunkter och säljstrategier som en mäklare kan ha. Dessa innehåller olika sätt att marknadsföra online och fysiskt, mäklares beteende gentemot kunden samt hur en mäklare kan samarbeta inom företaget och delning av lön, som det innefattar.

Handboken ska vara tillgänglig för alla i företaget i fysisk form och även hemligstämplad för enbart företaget.

## **4.2 Förverkligandet av intervjuerna med bostadsmäklare**

Intervjuerna genomfördes online, med hjälp av videokommunikationsprogrammet Zoom eller telefonsamtal. Alla intervjuer bandades in, varefter de transkriberades. Varje intervju tog ungefär 30 minuter och bestod av 12 frågor, varav 3 var bakgrundsfrågor. Frågorna i intervjun var samma för alla och semistrukturerade med målet att få ihop en smidig diskussion över mäklarnas erfarenheter. Frågorna gjorde även intervjun mer mångsidig när de var mer av det öppna slaget. Efter transkriberingen samlades de viktigaste punkterna och likheterna som analyserades så att de passade att sätta in i handboken.

Likheter som kunde konstateras av alla mäklare var att arbetet är väldigt fritt för den enskilda arbetstagaren och att man får väldigt fritt få bestämma sina arbetstider. Samtidigt var alla av den åsikten att arbetet är mer som en livsstil och att man praktiskt taget jobbar konstant. Med detta menas att fast man inte är på arbetet eller på arbetstid kan

potentiella nya kunder dyka upp var som helst. Gamla kunder kan även vara i kontakt när som helst och då är det viktigt att inte ha en bestämd arbetstid utan att man har praktiskt taget har fritid när arbetet tillåter. Detta korrelerar då med välmående och flera var av den åsikten att de borde ta bättre hand om sig och reservera mera tid för sig själva. Problemet är att det inte alltid är möjligt. Flera av de äldre mäklarna gick då tillbaka till konstaterandet att det är en livsstil som hör till arbetet. Andra klara poänger var att följa med äldre mäklare och lära sig aktivt av dem. Det är nästan viktigare att arbeta så att de andra trivs med en, eftersom det hjälper en att komma igång med jobbet. Det underlättar även att närma sig arbetet med tanken att det är viktigare att hjälpa andra människor än att prioritera sitt eget bästa och pengar. Det hjälper även en att komma över svårare tider, vilket även de äldre mäklarna inte tog någon stress över eftersom de vet att marknaden går i vågor. Det gör arbetet periodiskt på sätt och vis och när det är lugnare måste man komma ihåg att ta hand om sig själv. För den nya arbetstagaren ville mäklarna påpeka att man måste ha tålamod och att man ska arbeta så mycket som möjligt i början. Alla säger att det tar ungefär 1 - 2 år att komma igång med jobbet på allvar.

## **5 RESULTAT OCH DISKUSSION**

### **5.1 Uppbyggnad**

Planeringen av handboken visade sig vara lyckad. Genom att börja med ett möte med uppdragsgivaren gick handboken genast i rätt riktning. Handboken fick en struktur med vilken man kunde jobba med. Kapitlen bestämdes och en idé om innehållet skapades. Målet var att den inte skulle vara för lång men ändå innehålla en förkortad helhet av processen. Meningen med handboken var från början att fungera som ett stöd och ett snabbt uppslagsverk, där man kan hitta information snabbt och där man kan läsa mera om det specifika ämnet man letar efter. Handboken innehåller även bilder på de viktigaste dokumenten och exempelinredningar för att ge en ny mäklare en konkret bild av jobbet.

### **5.2 Informationssökning**

Informationen i handboken är samlad från företagets egna material som presentationer och litteratur. Materialet lästes igenom och de viktigaste punkterna öronmärktes och

granskades med uppdragsgivaren. Här började första utkastet byggas och rubrikerna som hade diskuterats med uppdragsgivaren fick kött på benen. Då handbokens innehåll hade samlats, analyserades den och förkortades till det absolut viktigaste. Tanken var att uttrycka sig koncist med korta meningar för att göra handboken tydlig och lättläst.

Intervjuerna gjordes genom att först diskutera vilka som borde intervjuas. Slutresultatet var att intervjua både äldre och nyare mäklare för att uppnå en fullständig bild av deras arbete. Efter det gjordes en intervjuguide som skickades till uppdragsgivaren för godkännande. Frågorna var uppbyggda med några bakgrundsfrågor för att avgöra mäklarens erfarenhet. De resterande frågorna möjliggjorde diskussion men var tillräckligt specifika för att hålla den intervjuade till ämnet. I efterhand kunde man ha gjort en del mer specifika frågor och en del öppna frågor för att få intervjun aningen mer strukturerad.

### **5.3 Layouten**

När boken var klar skickades sista utkastet till uppdragsgivaren och vi började planera den visuella presentationen tillsammans. Det konstaterades att den ska vara i A4-format som ett häfte. Målet var att minska på sidorna och därmed kunna hålla en lättare struktur på den. Dessutom ryms bilderna bättre i boken då den är i ett större format.

### **5.4 Diskussion**

För examensarbetet skulle en mer ingående plan i början gjort skrivandet lättare. Med mycket material från olika källor gjorde svårigheter att hitta en passande struktur till arbetet. Informationssökningen i såg för examensarbetet var inte det svåraste. Teorin för handböcker i allmänhet finns det massa e-böcker om. Däremot för branschen i såg var det svårare då mycket är sekretessbelagt. Artiklar finns det rikligt av gällande marknaden men då det kommer till enskilda företag, håller de det mesta till såg själva. Det jag fick till användning hamna man formulera till ett mer allmänt plan och bara inkludera det självklara och lämna detaljerna till handboken.

För handboken gick informationssökningen smidigt då vi byggde upp en plan med uppdragsgivaren gällande vad som ska finnas med i boken. Det var med andra ord inte så



påfrestande att skriva själva handboken. Det var svårare att hitta tid med mäklarna för att utföra intervjuerna. Det kunde konstateras att e-mail är ett sämre verktyg för detta ändamål än att bara ringa och boka en tid. Eftersom mäklare kan ha mycket att göra, går det lättast om man bokar en tid några dagar i förväg. Strukturen i handboken är jag nöjd över, men med examensarbetet var det svårare att skapa en röd tråd. Om man tänker tillbaka skulle jag lägga mera tid på planeringen och börja bygga ihop arbetet enligt underrubriker.

Till slut kan det konstateras att arbetet lyckades fastän några snedsteg, som beskrivs ovan. Materialet fick jag samlat och förkortat på ett sätt jag hade tänkt mig. Boken blev koncis och klar med en förståelig innehållsförteckning och struktur. Målet var en bok som är lättläst och förståelig, där man lätt hittar fram ifall man söker något gällande försäljningsprocessen. Däremot var det svårare att hitta röda tråden med examensarbetet då det är mera beskrivande med varierande material.

## KÄLLOR / REFERENCES

Aktia, Helsingfors, 2019. Tillgänglig:

<https://talous.aktia.fi/fi/artikkelit/korot-ja-asuntomarkkina-2019-helsinki>

Hämtad 7.9.2019

Lindblad, Sariola, Viertola, 2019, Finlands Bank, Helsingfors. Tillgänglig:

<https://www.eurojatalous.fi/fi/2019/3/mitka-tekijat-ohjaavat-asuntojen-hintoja-ja-tuotantoa/>

Hämtad 7.9.2019

Eskola, 2018, *Helsingin sisällä asuntokauppojen hinnoissa ja määrissä selvää jakautumista – Kalliossa ja Haagassa kauppamäärät laskeneet*, Tillgänglig:

<https://www.talouselama.fi/uutiset/helsingin-sisalla-asuntokauppojen-hinnoissa-ja-maarrissa-selvaa-jakautumista-kalliossa-ja-haagassa-kauppamaarat-laskeneet/7d82f7bd-c166-3137-9177-71110013f6da>

Hämtad 7.9.2019

Aalto, 2019, REMAX. Tillgänglig: <https://www.remax.fi/kiinteistonvalittajan-ammatti-kiinnostaa-nyt-nuoria/>

Hämtad 7.9.2019

Kahdeksas Päivä Oy hemsida, 2020. Tillgänglig: <https://kahdeksas.fi/tietoa-meist%C3%A4>

Hämtad 1.11.2020

Söderström, 2016. Tillgänglig:

<https://blogg.pwc.se/foretagarbloggen/foretagare-med-anstallda-darfor-behover-du-en-personalhandbok>

Hämtad 7.9.2019

Kahdeksas Päivä Oy hemsida, 2020. Tillgänglig: <https://kahdeksas.fi/palvelu/myynti-ja-muuttosiivous>

<https://kahdeksas.fi/palvelu/myyntisisustus>

Hämtad 1.11.2020

Kasin Käsikirja, Kahdeksas Päivä, *Handbok*, Helsingfors

Leskinen, 2016. Tillgänglig:

<https://kahdeksas.fi/artikkeli/kiinteist%C3%B6kaupan-paimentajat>

Hämtad 23.11.2020

Källan: Conducting a literature review av Jennifer Rowley & Frances Slack 2009

Rowley, Slack, *Conducting a literature review*, 2009. Tillgänglig:

[https://www.researchgate.net/profile/Jennifer\\_Rowley/publication/41674215\\_Conducting\\_a\\_literature\\_review/links/00b7d51645445b0a99000000/Conducting-a-literature-review.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jennifer_Rowley/publication/41674215_Conducting_a_literature_review/links/00b7d51645445b0a99000000/Conducting-a-literature-review.pdf)

Hämtad 8.2.2020

Tripathis, 2009, *How to prepare and implement organisation manuals*. Tillgänglig:

<https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.arcada.fi:2443/lib/arcada-ebooks/reader.action?docID=3011201&query=manual+writing>

Hämtad 8.2.2020

Bryman, Bell, *Business research methods*, 2015 Tillgänglig: <https://finna.fi/Record/3amk.141593>

Hämtad 1.11.2020

Lehtinen, 2020, *Neljä iskua asuntomarkkinoille 30 vuodessa – korona voi vaikuttaa kuten finanssikriisi*. Tillgänglig: <http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2020/nelja-iskua-asuntomarkkinoille-30-vuodessa-korona-voi-vaikuttaa-kuten-finanssikriisi/>

Hämtad 28.10.2020

Jäntti, 2020, OP.media, *Asuntokauppa elpyy, mutta hinnat ovat vielä alhaalla – kannattaako nyt ostaa asunto?* Tillgänglig: <https://op.media/asuminen/oma-koti/asuntokauppa->

[elpyy-mutta-hinnat-ovat-viela-alhaalla-kannattaako-nyt-ostaa-asunto-ae77ce3eb0974b99aa3a862b86f02b71](#)

Hämtad 28.10.2020

