

Opinnäytetyö (AMK)
Tradenomi, liiketalous
2022

Venla Hietaharju

KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN URAN ALOITUS

– Kiinteistömaailma Verdulo Oy

Venla Hietaharju

KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN URAN ALOITUS

- Kiinteistömaailma Verdulo Oy

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä tietoa kiinteistönvälittäjän uran aloituksesta ja luoda kerättyjen tietojen pohjalta opas uusille kiinteistönvälittäjille sekä alasta kiinnostuneille. Tavoitteena oli siis luoda mahdollisimman selkeä ja kattava opas, josta olisi hyötyä kiinteistönvälittäjän uran aloituksessa.

Oppaalle on tarvetta, sillä alasta näkyy niin pieni osa ulkopuolisille, joten usein kun alalle tullaan, saattaa käsitys siitä olla erilainen, kuin mitä se todellisuudessa on. Lisäksi uran aloittaminen on vaikeaa, sillä ala on provisiopalkkainen ja myytävät kohteet hankitaan pääsääntöisesti itse. Sen vuoksi on tarpeellista luoda opas, josta tulee ilmi mitä kiinteistönvälittäjän työntehtäviin oikeasti kuuluu sekä vinkkejä sujuvaan uran aloitukseen. Toimeksiantajana työlle toimi Kiinteistömaailma ketjuun kuuluva Kiinteistömaailma Verdulo Oy.

Opinnäytetyö on toiminnallinen, mutta sen tukena käytettiin teemahaastattelua, laadullisen tutkimuksen menetelmää. Tarpeellisen tiedon keräämiseksi haastateltiin kolmea kiinteistönvälittäjää heidän omista kokemuksistaan kiinteistönvälittäjän uran aloituksesta. Haastattelujen pohjalta luotiin opas, jossa kerrotaan yleisesti kiinteistönvälitysalasta ja annetaan vinkkejä, miten päästä alkuun kiinteistönvälittäjän uralla.

Toimeksiantaja ottaa oppaan käyttöön omassa rekrytointiprosessissaan. He antavat oppaan luettavaksi jokaiselle alan ulkopuolelta tulevalle hakijalle, jotta hakijoille saadaan realistinen kuva kiinteistönvälittäjän työstä. Tämä vähentää turhien rekrytointien määrää. Vaikka toimeksiantajana toimii Kiinteistömaailma Verdulo Oy, hyödyttää opas myös muita alan toimijoita. Opas toimii hyvänä tarkistuslistana pienemmällä alan yrityksillä, joilla ei vielä ole kattavaa perehdytysuunnitelmaa. Opas toimii myös hyvänä muistutuksena jo vuosia työtä tehneille. Se laittaa ajattelemaan asioita uudestaan vuosien jälkeen.

ASIASANAT:

Kiinteistönvälitys, asunnonvälitys, kiinteistönvälittäjä, ura, opas, oppiminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business economics

2022 | 36 pages, 7 appendices

Venla Hietaharju

THE BEGINNING OF REALTOR'S CARRIER

- Kiinteistömaailma Verdulo Oy

The purpose of this thesis was to gather information about the beginning of the career as a real estate agent. Based on the gathered information a guide for new coming real-estate agents and for those who are interested in the field was created. The goal was therefore to create as clear and comprehensive a guide as possible which would be helpful in starting a career as a real estate agent.

The guide is needed because such a small part of the business is visible to people not working on this field. Often when entering the field the perception may be different from what it actually is. In addition, starting a career is difficult as the industry is commission-paid and the houses for sale are generally acquired by the agents themselves. Therefore, it is necessary to create a guide that shows what a real estate agent's job really is and at the same time gives tips for smooth starting of a career. The commissioner was Kiinteistömaailma Verdulo Oy which is part of the Kiinteistömaailma corporate chain.

The thesis is functional but it was supported by a thematic interview, a method of qualitative research. In order to gather the necessary information three realtors were interviewed about their own experiences of starting their real estate career. Based on the interviews, a guide was created that gives a general overview of the real estate field and provides tips on how to start a career as a real estate agent.

The mandator will implement the guide in their own recruitment process. They will give the guide to every applicant from outside the field to give the applicants a realistic picture of the real estate agent's work. This hopefully will reduce the number of unnecessary recruitments. Although Kiinteistömaailma Verdulo Oy is the client, the guide also benefits other companies in the field. The guide serves as a good checklist for smaller companies in the industry that do not yet have a comprehensive orientation plan. The guide also serves as a good reminder for those who have been working as realtor for years. It makes you rethink about things after years.

KEYWORDS:

Real estate agent, realtor, brokerage, carrier, guide, learning

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KIINTEISTÖNVÄLITYS	8
2.1 Välittäjän työ	8
2.2 Lait kiinteistönvälityksessä	9
2.3 Hyvä välitystapa	10
2.4 Välittäjän uran aloitus	10
2.4.1 Kriittinen ensimmäinen vuosi	11
2.4.2 Välittäjän Koulutukset	12
3 OPPIMINEN TYÖSSÄ	14
3.1 Työssä oppiminen	14
3.1.1 Miten aikuinen oppii?	15
3.2 Työssä oppimisen prosessi	15
3.2.1 Työtä tekemällä	16
3.2.2 Vuorovaikutuksessa muiden kanssa	17
3.2.3 Kursseilla ja koulutuksissa	17
3.3 Hyvä opas	17
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	19
4.1 Toimeksiantaja	19
4.2 Menetelmän valinta ja esittely	19
4.3 Aineiston keruu	20
4.4 Aineiston analysointi	21
5 KESKEISET TULOKSET OPASTA VARTEN	23
5.1 Yleistä kiinteistönvälittäjän työstä	23
5.2 Kiinteistönvälittäjän työtehtävät	23
5.2.1 Hankinta vaihe	24
5.2.2 Sopimusvaihe	25
5.2.3 Myyntivaihe	25
5.2.4 Tarjousvaihe	26
5.2.5 Kaupantekovaihe	26
5.2.6 Jälkivaihe	27

5.3 Uran aloittaminen	27
5.3.1 Oman henkilöbrändin luominen	28
5.3.2 Ensimmäinen oma kohde	29
5.4 Vinkkejä tuleville kiinteistönvälittäjille	29
5.5 Työn oppiminen	30
6 POHDINTAA	32
LÄHDELUETTELO	34

LIITTEET

Liite 1. Haastattelu

Liite 2. Opas kiinteistönvälityksestä kiinnostuneille ja uraa aloittavalle

KAAVIOT

Kaavio 1. Oppimisympäristöt (Kupias ja Peltola 2019, 15)	14
Kaavio 2. 70-20-10 malli (Kupias ja Peltola 2019, 23)	16
Kaavio 3. Asunnon/kiinteistön myymisen prosessi	24

1 JOHDANTO

Kiinteistönvälitysalalla on erittäin paljon kilpailua ja alalle tulee ihmisiä yleensä täysin sen ulkopuolelta. Näin ollen tilanne on usein se, ettei uudella kiinteistövälittäjällä ole kokemusta tai kunnan käsitystä siitä, minkälainen ala on kyseessä. Kiinteistönvälittäjiä on Suomessa paljon ja onkin tärkeää, että alalle tullessa saisi kunnolla uran alkuun, jotta tulevaisuudessa on mahdollisuudet isoihin tuloksiin kiinteistönvälittäjänä.

Monesti alalle tulijoilla ei ole riittävää tietoa siitä, mitä kaikkea kiinteistönvälittäjän työtehtäviin kuuluu. Ulkopuolisille näkyy usein vain murto osa kiinteistönvälittäjän työtehtävistä. Osalle alalle pyrkijöistä saattaa tulla yllätyksenä sen työajat. Töitä tehdään silloin, kun asiakkaat niin haluavat, eli usein myös ilta- ja viikonloppupainotteisesti. Yllätyksenä tulee myös se, kuinka vaikeaa uran aloittaminen oikeasti onkaan. Aluksi on haastavaa saada myytäviä kohteita, sillä tulokas kilpailee välittäjien kanssa, joilla on jo monien vuosien kokemus alalta. Alalla toimitaan yrittäjämäisesti ja palkka on provisioperusteinen. Alaa säätelee myöskin eri lait ja säädännöt, joten välittäjän on hallittava paljon erilaisia tietotaitoja.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kiinteistömaailma Verdulo Oy, joka on osa Kiinteistömaailma -ketjua. Kiinteistönvälittäjän uran aloituksesta ei ole kovin kattavasti tietoa saatavilla. Osittain siitä johtuen yritykset palkkaavat työntekijöitä, jotka lopettavat vuoden sisällä aloittamisesta, sillä heillä ei ollut tarpeeksi tietoa kiinteistönvälitysalasta. Sen vuoksi on tarpeen luoda opas, jonka tarkoituksena on tuoda realistinen kuva alasta ja uralla alkuun pääsemisestä. Samankaltaista opasta ei ole aikaisemmin kirjoitettu. Opasta voi hyödyntää niin toimeksiantaja kuin muutkin kiinteistönvälitysyrietykset. Aihe on itsellenikin ajankohtainen, sillä olen aloittamassa kiinteistönvälitysuraa valmistumisen jälkeen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on koota tietoa siitä, mitä alalle pyrkivän tulisi tietää kiinteistönvälitysalasta ja kiinteistönvälittäjänä työskentelystä. Tarkoituksena on koota opas uusille kiinteistönvälittäjille sekä alaa pohtiville. Oppaan on tarkoitus sisältää kattavasti, mutta tiiviisti tietoa alasta, sekä käytännön ohjeita, jotka helpottavat uran alussa.

Työn toiminnallinen osuus tehdään hyödyntäen laadullisen tutkimuksen menetelmää, teemahaastattelua. Haastattelen kolmea välittäjää, jotka tuovat oman näkökulmansa

omista kokemuksistaan uran alkuvaiheilta. Opinnäytetyössä käydään läpi kiinteistönvälitysalaa, sekä oppimista työssä, sillä kiinteistönvälittäjän työtehtävät opitaan usein käytännön kautta. Lisäksi kerron lyhyesti hyvän oppaan piirteitä.

2 KIINTEISTÖNVÄLITYS

Kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan välitysliikelain 1 §:n mukaan sellaista elinkeinotoimintaa, jossa välitysliike tulon tai muun taloudellisen hyödyn saamiseksi saattaa osapuolet kosketuksiin toistensa kanssa. Näin ollen siis asunto- ja kiinteistökaupassa on usein mukana myyjän ja ostajan lisäksi myös kolmas osapuoli, eli välitysliike ja kiinteistönvälittäjä. (Kasso 2014, 1—3.) Asunnon ostaminen on väistämättä yksityishenkilön elämän tärkein kauppa, sen vuoksi alan ammattilaisen tuki on yleensä toivottua ja todella tärkeää.

Kiinteistönvälittäjällä viitataan henkilöön, joka hoitaa asunnon myymisen. Virallisesti nimeä saa kuitenkin käyttää vain laillistettu kiinteistönvälittäjä LKV eli henkilö, joka on läpäissyt hyväksytysti Keskuskauppakamarin välittäjäkoelautakunnan järjestämän kirjallisen LKV-kokeen. (Kauppakamari.) Muita nimikkeitä kiinteistönvälitysalalla, joilla viitataan kiinteistönvälittäjään ovat esim. kiinteistö- tai myyntiedustaja, asuntomyyjä sekä myyntineuvottelija (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto 2021). Välittäjää käytetään yleensä sen tietotaitojen vuoksi myös sen takia, että välittäjää käyttämällä ostajalla ja myyjällä on kuluttajansuoja, jonka turvin riitatilanteet voidaan ratkaista kuluttajariitalautakunnassa paljon pienemmillä kustannuksilla. Ammattitaitoinen kiinteistönvälittäjä noudattaa hyvää välitystapaa, lisäksi hän on myös asiakaspalvelija, myyjä sekä juridiikan osaaja. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ei pvm.)

2.1 Välittäjän työ

Suomessa myydään n. 100000 asuntoa vuodessa, joista 80 prosenttia tapahtuu välittäjien kautta (Sieppi 2017). Välittäjän työ on monipuolista ja vaihtelevaa. Näin ollen siihen sisältyy monien eri osa-alueiden hallinta. Työtehtäviin kuuluu mm. hinta-arvioiden tekeminen, markkinointitoimet, neuvonta ja opastus, kauppaneuvottelut, käsirahan vastaanottaminen ja kauppakirjanlaadinta. (Jokimäki 2001, 1.) Kiinteistönvälittäjälle on tärkeää, että hän voittaa asiakkaan luottamuksen. Sitä voidaan jopa sanoa työn lähtökohdaksi. Sillä jos ei saa asiakkaan luottamusta, tuskin saa myöskään toimeksiantoa hänen kanssaan. Jotta asiakkaan luottamuksen voi voittaa puolelleen,

on hienovaraisesti kartoitettava asiakkaan elämäntilanne, kuunnella toiveita, sekä antaa realistinen ja rehellinen arvio asiakkaan kodista. (Loikkanen 2014, 3.)

Hyvä välittäjä osaa hinnoitella asunnon oikealla hinnalla markkinoiden vaihteluihin nähden. Hän tietää alueen hintatason, sekä niin taloyhtiön, asunnon, kuin kiinteistön kunnan vaikutuksen hintaan. Hän tietää myös taloyhtiön mahdollisen korjausvelan vaikutuksen myyntihintaan. Välittäjä osaa huomioida myös millaiset kuvat myyvät asunnon parhaiten. Työn kuvaan kuuluu myös myynti-ilmoituksen suunnitteleminen ja julkaiseminen eri nettisivuilla. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ei pvm.) Välittäjää käyttämällä säästetään aikaa ja vaivaa asunnon myynnissä. Hän hoitaa kaikki yhteydenotot ja esittelyt. Lisäksi hän hankkii kaikki asiakirjat ja muut tarvittavat tiedot myynnin toteuttamista ajatellen. Lopuksi hän hoitaa myös kaikki tarjousneuvottelut sekä paperityöt kaupantekoon liittyen. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ei pvm.)

Kiinteistönvälittäjän työtä voidaan verrata yrittäjyyteen, sillä työ on todella itsenäistä, monipuolista ja haastavaa. Se pitää myynnin ja markkinoinnin lisäksi sisällään runsaasti myös juridisen puolen osaamista. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ei pvm.) ”Päivät pitävät sisällään asuntoesittelyitä, sähköposteja, useita tunteja puhelinneuvotteluita, tarjousneuvotteluita, uusien kohteiden hankintaa, asiapapereiden laadintaa, kuntokartoituksia, kosteusmittauksia, kuvauksien järjestelyä, palavereita niin asiakkaiden kuin kollegoiden kanssa, arviolausuntojen pohdintaa ja puhtaaksi kirjoittamista, kohteiden kirjaamista järjestelmiin, asiakaspalvelua sekä useimmiten myös vaikeidenkin tilanteiden sovittelua ja ratkaisujen löytämistä. Listaa voisi jatkaa lähes loputtomiin.” Toteaa Leino (2019).

2.2 Lait kiinteistönvälityksessä

Kiinteistönvälitystä ohjaa monet eri lainsäädännöt. Välityslaki sääntelee kuluttajan ja välittäjän välistä suhdetta. Välitysliikelaissa puolestaan määritellään välitystoiminnan edellytykset ja välitysliikkeiden valvonta (Kasso 2014, 3). Kauppalaki sääntelee osapuolten välisiä sopimuksia. Laki on tahdonvaltainen ja näin ollen osapuolten välinen sopimus syrjäyttää pääsääntöisesti lain. Kauppalakia ei sovelleta kiinteistöjen kaupassa. (Jokimäki 2001, 29.)

Asuntokauppalakia sovelletaan, kun kyseessä on asunto-osakkeen kauppa, sitä sovelletaan, sekä uuden että vanhan asunnon kaupassa. (Jokimäki 2001, 29.) Maa-kaari on laki, jota puolestaan käytetään, kun kyseessä on kiinteistönkauppa. Aluehallintovirastot valvovat, että lakeja noudatetaan. (Jokimäki 2001, 30.)

AVI:n tehtävänä on myös seurata nimikkeiden ja lyhennysten oikeanlaista käyttöä sekä vastata välitysliikkeiden rekisteröinnistä. Keskuskauppakamarin tehtävänä on pitää listaa henkilöistä, jotka ovat suorittaneet LKV-tentin hyväksytysti. (Kauppakamari ei pvm.)

2.3 Hyvä välitystapa

Hyvässä välitystavassa on asetettu moraalisia, eettisiä ja laadullisia ohjeita, joita kiinteistönvälittäjien on noudatettava välitysliikelain 4 §:n mukaan. Hyvän välitystavan julkaisee kiinteistönvälitysalan keskusliitto jo 1980-luvulta lähtien. (Kasso 2014, 55.) Ohjetta on päivitetty monta kertaa ja viimeisin niistä on päivitetty 1.10.2021. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto 2021.) Hyvän välitystavan noudattamisesta on määrätty laissa, mutta laissa ei ole tarkkaa määritelmää siitä, mitä hyvällä välitystavalla varsinaisesti tarkoitetaan. Se on joustava normi, joka on muotoutunut jatkuvasti vuosien varrella ja jatkaa muotoutumistaan edelleen tulevaisuudessa. (Kasso 2014, 55.)

Hyvän välitystavan ohjeisiin vaikuttavat kuluttajariitalautakunnan suositukset, viranomaisten ohjeet, tuomioistuinten päätökset sekä uudet menettelytavat ja arvostukset. Voimassa oleva Hyvä välitystapa kuvastaa aina sen hetkisiä aatteita. Sitä sovelletaan niin kuluttajaan, yhtiöön kuin muuhunkin tahoon, joka ei myy tai hanki kohdetta elinkeinotoimintaansa varten. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto 2021.)

2.4 Välittäjän uran aloitus

Alalle tultaessa on todella paljon uusia asioita opittavana. Uudet välittäjät koulutetaan ja perehdytetään siinä toimistossa, jonne he ovat päässeet töihin. Yleensä myymälän vanhat konkarit alkavat nopeasti antamaan ideoita siitä, miten myynnin saisi alussa sujumaan. Tässä vaiheessa kuitenkin on hyvä korostaa perustyön opiskelua. Alalla opittavat peruspilarit on oltava kunnossa, ennen kuin alkaa rakentamaan siihen päälle mitään uutta. Uran alussa lyhyen ajan näkymät ovat usein epävarmat, mutta pidemmän ajan

näkymät ovat yleensä parempia. Tämän voimalla kannattaa siis jaksaa yrittää, sillä ura yleensä aukeaa jossain vaiheessa. (Saavalainen 2018, 45.) Kiinteistönvälittäjän uraa aloitellessa tie ei ole siis aina kovinkaan helppo. Yleisesti kuvitellaan, että kiinteistönvälittäjän palkka ansaitaan vähäisellä työllä ja ajellaan kalliilla autolla ympäri kaupunkia. Usein onkin niin, että alan stereotyyppiä saa heittää romukoppaan nopeasti. Vuosien myötä asiakkaita alkaa kertymään ja asiakaskunta vakiintumaan. Aloittelevilla välittäjillä on usein hankalaa erotella työ ja vapaa-aika toisistaan, ja välillä vapaa-aika saattaa unohtua kokonaan. (Leino 2020.) Yleisin syy alalta poistumiseen on tutkimuksien mukaan objektiivisen tiedon puute välittäjän urasta ennen töiden aloittamista (Saavalainen 2018, 31).

2.4.1 Kriittinen ensimmäinen vuosi

Välittäjät käyttävät ensimmäisestä vuodesta nimitystä ”kriittinen ensimmäinen vuosi”. Sen vuoden aikana oppii ja muuntuu todella paljon. Kiinteistönvälittäjällä kestää keskimäärin puolivuotta, ennen kuin alkaa tienata rahaa niin, että työstä tulee kannattavaa. Sen vuoksi onkin hyvä varata jonkin näköinen rahallinen puskuri jo ennen alalle hakeutumista, jotta ei tarvitse kokea taloudellista ahdinkoa, kun opettelee uutta alaa. Yksi isoimmista syistä alalta poistumiseen ensimmäisen vuoden aikana on se, että opettelu, muuttuminen ja rahan ansainnan yhtäaikaiset paineet nousevat liian suureksi. Joillekin puolestaan välitysala ei vain sovi sen hektisyyden vuoksi. Välittäjällä on monta rautaa tulella. (Saavalainen 2018, 36.)

Kiinteistönvälittäjän työ opitaan enimmäkseen tekemisen kautta. Uran alussa tulee harjoitella myös työn ohella. Tekemisen tukena hyödynnetään myös koulutuksia, sekä mielikuvaharjoituksia, jotta asiakkaan kanssa saisi parhaan mahdollisen suorituksen aikaiseksi. Alkutaipaleella asiakaskohtaukset ovat usein kankeita ja välittäjä opettelee ulkoa tiettyjä lauseita. Ajan kanssa ne alkavat tulemaan luonnollisesti selkäytimestä. Alun hankaluuksien jälkeen työ muuttuu mielenkiintoisemmaksi, sillä turhat jännitys- ja pelkotilat ovat takanapäin, jolloin tekeminen muuttuu paljon mielekkäämmäksi. (Saavalainen 2018, 36.)

2.4.2 Välittäjän Koulutukset

Menestyminen kiinteistönvälittäjänä perustuu luottamukseen ja luotettavaan osaamiseen. Ala on kasvavaa ja asuntokaupoissa kaivataan osaavia ammattilaisia. Yksi keino luottamuksen saamiseen, on hankkia alan koulutuksia ja pätevyyskokeita. Esimerkiksi Kiinteistöalan koulutuskeskus tarjoaa alan koulutuksia jokaiseen lähtöön. Heillä on saatavilla myös valmentavia koulutuksia eri pätevyyskokeisiin. (Kiinteistöalan koulutuskeskus ei pvm.)

KiLAT (Kiinteistönvälitys – liiketoiminnan ammattitutkinto)

Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnon suorittanut henkilö osoittaa koulutuksessaan osaavansa toimia kiinteistönvälitysalalla lainsäädäntöä, eettisiä sääntöjä sekä hyvää välitystapaa noudattaen. Hän on osoittanut myös osaavansa suorittaa käytetyn asunnon ja kiinteistön myyntitoimeksiannot. (Huoneistokeskus ei pvm.)

LKV (Laillistettu kiinteistönvälittäjä)

LKV tarkoittaa välittäjää, joka on suorittanut hyväksytysti kauppakamarin järjestämän laillistettu kiinteistönvälittäjä -tentin. Nimikettä kiinteistönvälittäjä tai lyhennystä LKV (=laillistettu kiinteistönvälittäjä) saa käyttää vain henkilö, joka on suorittanut LKV-kokeen. Koe järjestetään kaksi kertaa vuodessa. Tentin läpipääsyä helpottaakseen on olemassa monia kursseja. (Kauppakamari ei pvm.)

YKV (Ylempi kiinteistönvälittäjän tutkinto)

Ylemmän kiinteistönvälittäjän koulutuksen tavoitteena on syventää kiinteistönvälittäjän ammattiosaamista, sekä antaa valmiuksia toimia johtotehtävissä kiinteistönvälitysalalla. Koulutus on jatkokoulutuksena kiinteistönvälittäjille. Koulutus tähtää käytännön valmiuksien parantamiseen. (Kiinko ei pvm.)

AKA (Auktorisoitu kiinteistönarvioija)

Auktorisoitu kiinteistönarvioija (AKA) on Keskuskauppakamarin kiinteistönarviointilautakunnan hyväksymä asiantuntija, joka kykenee puolueettomasti ja ammattitaitoisesti arvioimaan kiinteistöjä, asuntoja ja liiketiloja. (Huoneistokeskus ei pvm.)

JET (Johtamisen erikoisammattitutkinto)

Johtamisen erikoisammattitutkinto on tarkoitettu henkilöille, joilla on vankka käytännön kokemus johtamisesta. Johtamisen erikoisammattitutkintoa suoritettaessa lähtökohtina ovat oman työyksikön toiminnan johtaminen ja kehittäminen, johtajana kehittyminen sekä näiden prosessien kytkeminen toisiinsa. (Huoneistokeskus ei pvm.)

Yleisin yllä mainituista pätevyyksistä on LKV, sillä jokaisessa välitysliikkeessä vähintään 50%:lla välitystoimintaa suorittavista työntekijöistä on oltava LKV tutkinto hyväksytysti suoritettuna. (Kiinteistöalan koulutuskeskus ei pvm.) Toimeksiantajalla työskentelevistä välittäjistä viidellä on LKV pätevyys, kahdella Kiat, sekä yhdellä välittäjistä on AKA.

3 OPPIMINEN TYÖSSÄ

3.1 Työssä oppiminen

Oppimisella tarkoitetaan sitä, että ihmisen tiedoissa, taidoissa ja asenteissa tapahtuu muutoksia suuntaan tai toiseen. Jotta organisaatiossa oppiminen olisi mahdollisimman helppoa, tulisi jokaisen organisaation tunnistaa ne asiat, jotka tekevät oppimisesta helppoa, sekä tunnistaa myös ne asiat, jotka tekevät siitä jollain tavalla vaikeampaa. Jokaisen organisaation olisi tärkeää tunnistaa ne seikat, jotka edistävät tai hankaloittavat oppimista tuossa organisaatiossa. (Kupias ja Peltola 2019, 5–6.) Käsitettä työssäoppiminen, voidaan kuvailla aikuisen itsenäisenä oppimisena työssä. Aikuinen on vastuussa itse omasta oppimisestaan ja näin ollen myös ohjaa omaa oppimistaan itse. Tässä prosessissa tulisi olla apuna erilaiset oppimissuoritukset, kurssit, sekä työyhteisöstä niin esimiehet, kuin työntekijätkin. (Johnson 2001, 15.)

Organisaatio on hyvinkin monipuolinen ympäristö oppimiseen. Sen vuoksi sitä voikin verrata siihen, että olisikin korkeakoulussa, jossa oppiminen tapahtuu työn, tekemisen, sekä ideoiden kautta. Tiimirakenne organisaatiossa luo edellytykset oppimiselle, jos vain tiimin kesken opitaan kommunikoimaan ja toimimaan yhdessä. (Grönfors 2010, 21.) Alla olevassa kaaviossa (Kaavio1) tuodaan esille yhteiskunnan, organisaation ja lähityöyhteisön merkitys oppimiseen.



Kaavio 1 Oppimisympäristöt (Kupias ja Peltola 2019, 15)

Keskeisin oppimisympäristö kaavion 1 mukaan ovat lähityöyhteisö, sillä siellä tapahtuu eniten suoraa oppimista. Työssä oppiminen pitää sisällään monia hyötyjä. Yksi esimerkki on se, että usein ”opiskelija” pitää aihetta hyödyllisenä ja tarpeellisenä omaan osaamiseensa työpaikalla. Sen vuoksi motivaatio on yleensä korkeampi ja oppiminen näin ollen sujuvampaa. Työpaikalla oppiminen tapahtuu myös enemmän oppijakeskeisesti, jolloin oppimisen tasossa päästään paljon syvemmälle. Usein oppiminen koetaan myös edellytyksenä uran kehitykselle tai osaamiselle. (Grönfors 2010, 32.)

3.1.1 Miten aikuinen oppii?

Aikuisen ihmisen perustan muodostavat käsitys itsestä, kokemus, valmius oppia sekä oppimismotivaatio. Kun ihminen kasvaa hän ei ole enää niin riippuvainen muista ihmisistä, joten hänestä tulee itseohjautuvampi ja näin ollen myös itsenäisempi. Iän myötä tulee paljon kokemuksia, joiden ansioista aikuisella on paljon suuremmat resurssit uusien asioiden oppimiseen. (Grönfors 2010, 24.)

Ihmisen valmius oppia kasvaa iän myötä, sillä aikuisena sosiaalisten roolien määrä on lisääntynyt. Myös orientoituminen oppimista kohtaan kokee muutoksen. Aihekeskeinen päänttäminen vaihtuu enemmänkin ongelmien ratkomiseen, sekä tiedon keruuseen. Oppimismotivaatio vaihtuu usein myös ulkoisesta motivaatiosta sisäiseen motivaatioon. Aikuiset motivoituvatkin yleensä silloin, kun he kokevat asian olevan hyödyllistä ja tarpeellista. (Grönfors 2010, 24.)

3.2 Työssä oppimisen prosessi

Työssä oppimisen mallintamiseen on kehitelty malli nimeltä 70-20-10. Sen ovat kehittäneet Morgan McCall, Michael M. Lombardo ja Robert A. Eichinger, 1980-luvulla. (Trainingindustry 2014.) 70-20-10 -mallissa viitataan siihen, kuinka monta prosenttia oppimisesta tapahtuu missäkin ympäristössä. Kuten kaaviossa 2 esitetään, 70 prosenttia oppimisesta tapahtuu työpaikalla kyseistä työtä tekemällä. 20 prosenttia vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa ja viimeiset 10 prosenttia koulutuksissa tai lukemalla. (Kupias ja Peltola 2019, 23—24.)



Kaavio 2 70-20-10 malli (Kupias ja Peltola 2019, 23).

Mallia on myöskin kritisoitu sen tarkkojen suhdelukujen vuoksi ja myös sen takia, ettei myöhemmin tehdyistä tutkimuksista ole saatu samankaltaisia lukuja. Vaikka se ei ole tieteellisesti pätevä käsitys, se on kuitenkin käytännössä varsin pätevä oppimisen mallinnus. (Jarenko 2019.)

Asiantuntijatyön muuttumisen vuoksi kyseinen mallinnus tulisi päivittää nykypäivälle sopivaksi. Mallinnoksen ehdotus on seuraavanlainen: 70 % yhdessä muiden kanssa kehittämisen ja ongelmia ratkoen, 20 prosenttia yksin omaa toimintaa läpikäymällä ja 10 prosenttia koulutuksissa. (Jarenko 2019.)

3.2.1 Työtä tekemällä

Työtä tekemällä karttuu siis mallin mukaan 70 prosenttia opitusta. Se perustuu siihen, että työ tuottaa uusia kokemuksia, joista jokaisesta on mahdollista oppia jotakin uutta. Haasteena on kuitenkin se, että oppimisesta tulisi tehdä nähtävämpää ja systemaattisempaa. Olisi siis tärkeää pysähtyä tarkastelemaan, jotta voi huomata omat oppimismahdollisuudet. Siihen voi käyttää apuna omaa reflektointia päivän, viikon tai kuukauden opituista asioista. Näin opitut asiat tulevat tiedostettua ja näin ollen ne myös jäävät paremmin mieleen. (Kupias ja Peltola 2019, 24—25.)

Työssä oppimisen tueksi voi myös lausua ääneen omia oppimistavoitteitaan, jolloin ne antavat motivaatiota uuden oppimiselle. Parhaimmillaan oppiminen on luontainen osa työn tekemistä. (Kupias ja Peltola 2019, 24—25.)

3.2.2 Vuorovaikutuksessa muiden kanssa

Nykypäivänä oppimisen yhteisöllisyys on korostunut, ja on ymmärretty sen tärkeys oppimisen kannalla. On todettu, että kukaan ihminen ei opi, ellei hänellä ole ympärillä ihmisiä, jotka vaikuttavat oppimiseen olennaisesti. Oppiminen yhdessä ja yhteiset ideointiriihet ovat nykypäivänä välttämättömiä taitoja. (Kupias ja Peltola 2019, 25—26.)

Olenainen taito oppimisesta vuorovaikutuksessa muiden kanssa, on dialogin osaaminen. Jotta dialogitaidot tulevat tutuiksi on ensin ymmärrettävä dialogin voima ja sen merkitys. Mitä enemmän oppimisesta ja opituista asioista puhutaan ääneen toisten ihmisten kanssa, sitä enemmän opittuihin asioihin kiinnittää huomiota ja näin ollen oppimisesta saa paljon enemmän irti. (Kupias ja Peltola 2019, 25—26.)

3.2.3 Kursseilla ja koulutuksissa

Mallin viimeinen kymmenen prosenttia opitaan koulutuksilla ja kursseilla. Näitä hyödynnetään usein silloin, kun jokin asia tarvitsee oppia nopeasti, tai kun omiin rutiineihin tarvitaan uusia näkemyksiä ja ideoita. Työstä erilliset oppimistilanteet ovat tärkeitä ammatillisen itsetunnon kehittymisen kannalta. (Kupias ja Peltola 2019, 27.)

Haasteena koulutuksissa on se, miten saada opittu tieto linkitettyä yhteen työelämän kanssa ja opit saadaan oikeasti käytäntöön työarjessa. Linkkiä koulutuksen ja työn välillä voidaan vahvistaa, kun jo ennen kurssia pohditaan oppimistavoitteita työntekijän näkökulmasta. (Kupias ja Peltola 2019, 27.)

3.3 Hyvä opas

Onnistuneen oppaan teossa tulee ottaa huomioon minkälaista kieltä siinä käyttää. Kolme tärkeintä huomioitavaa asiaa ovat: käskymuoto, olennaisten tietojen tunnistaminen sekä

helposti hahmotettavat sanamuodot. Käskymuotoa tulisi käyttää, koska lukijan tulisi ymmärtää, mitkä ohjeet kohdistuvat häneen ja mitkä johonkin muuhun tahoon, vai onko olemassa asioita, jotka tapahtuvat automaattisesti. Sen vuoksi selkein tapa antaa ohjeita on esittää ne käskymuodossa, eli imperatiivissa. Kun ohjeen mukainen toiminta esitetään oman edun mukaisesti käskymuodossa, niin se ei ole silloin liian tylyn kuuloinen. (Kotimaisten kielten keskus ei pvm.)

Ohjetta laatiessa tulisi muistaa pistää omat itsestäänselvydet ja mielipiteet sivuun. Joku sinulle tuttu asia, voi olla toiselle täysin vieras. Sen vuoksi ohje tulisi kirjoittaa niin selkeästi, että ihminen joka ei tiedä asiasta mitään, pystyisi ohjetta lukemaan. On tärkeää tunnistaa toiminnalle olennaiset vaiheet, jotta ohje voidaan selittää mahdollisimman selkeästi. Joskus joku toiminto täytyy pilkkoa osiin, vaikka sinulle riittäisi vain yksi sana kertoamaan, mitä tulisi tehdä. (Kotimaisten kielten keskus ei pvm.)

Selkeä kokonaisrakenne ja hyvä yleiskieli ovat hyvän ohjeen peruspilarit. Otsikot ja väliotsikot tekevät tekstistä luettavamman. Myös kuvia voi käyttää havainnollistamaan tekstiä. Ohjeessa voi hyödyntää asioiden kertomista aikajärjestyksessä tai asiat voidaan jakaa eri osiin kertoen yksi aihepiiri kerrallaan. (Kotimaisten kielten keskus ei pvm.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kiinteistömaailma Verdulo Oy, joka kuuluu Kiinteistömaailma konserniin. Kiinteistömaailma on yli 100 myymälän ketju, joka toimii Suomessa ja Baltian maissa Ober-Haus -brändin alla. Kiinteistömaailma on Suomen suurin välitysketju kauppamäärissä mitattuna. Se työllistää yli 600 välittäjää ympäri Suomen. (Kiinteistömaailma ei pvm.)

Kiinteistömaailma Verdulo Oy, on perustettu vuonna 2010 ja työllistää tällä hetkellä 12 työntekijää. Työntekijät jakautuvat viiteen kiinteistönvälittäjään, neljään myyntineuvottelijaan, yhteen sihteriin, yhteen kuvaaja/stailaajaan, sekä yhteen vuokrauspuolen työntekijään. (Kiinteistömaailma ei pvm.)

4.2 Menetelmän valinta ja esittely

Opinnäytetyöni on toiminnallinen työ, jonka tuloksena syntyy opas kiinteistönvälittäjän uran aloituksesta. Tiedon keräämiseen käytin laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuksessa rajattua ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien ihmisten näkökulmasta. Tutkimuksessa ollaan siis kiinnostuneita saamaan tietoa erilaisista kokemuksista, ajatuksista, tunteista ja niiden merkityksestä tutkimuksen kohteelle. Koska on vaikeaa päästä toisen henkilön ajatusmaailman sisälle, on kehitetty erilaisia menetelmiä, joiden avulla se kävisi helpommin. Menetelmät tarkoittavat erilaisia keinoja, joiden avulla tutkimusta tehdään ja joiden avulla pyritään vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että pyritään tuottamaan korkealaatuista ja yksityiskohtaista tietoa jostakin ilmiöstä. Kyseistä tietoa yritetään hankkia ihmisiltä, jotka ovat tekemisissä luonnollisesti ilmiön ympärillä. (Puusa ja Juuti 2020, 4–5.)

Päädyn valitsemaan opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimusmenetelmän, sillä työni tavoitteena on selvittää kiinteistönvälittäjien kokemuksia, ajatuksia ja tunteita koskien heidän uran aloitustaan. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii siis hyvin menetelmäksi työhöni.

Eniten käytettyjä menetelmiä laadullisissa tutkimuksissa ovat erilaiset haastattelutyypit. Haastattelua voidaan sanoa keskusteluksi, jolla on tietynlaiset etukäteen laaditut tavoitteet. Teemahaastattelu on yksi laadullisen menetelmän haastattelutyypeistä. Sen käyttöä voi soveltaa monien ilmiöiden tutkimiseen. Teemahaastattelu toteutetaan etukäteen mietittyjen teemojen ympärillä. Teemahaastattelu on kuitenkin vapaamuotoinen ja joustava menetelmä. Ideana on, että haastattelun lähtökohdat ovat ennalta päätettyjä, jotta haastattelija pystyy ohjaamaan haastattelun etenemistä, kontrolloimatta sitä kokonaan. Jokaisessa pidetyssä haastattelussa käydään kaikki valitut teemat läpi, mutta esimerkiksi järjestys ja kysymisen tapa voi vaihdella eri haastatteluissa. (Puusa ja Juuti 2020, 101—102.)

Työni tavoitteena on kerätä tietoa kiinteistönvälittäjiltä siitä, mitä uran alussa tulisi ottaa huomioon ja mitä olisi hyvä tietää alalle tullessaan. Haastattelumenetelmistä päädyin teemahaastatteluun, sillä silloin haastattelu voi edetä vähän vapaammin ja esille voi tulla sellaisia asioita, joita en osaisi itse edes kysyä. Minun on tarpeen haastatella välittäjiä, sillä haastatteluilla kerään tietoa oppaaseen kiinteistönvälittäjän uran aloitusta varten.

4.3 Aineiston keruu

Loin teemahaastattelun runkoa samalla kun kirjoitin teoreettista viitekehystä. Näin varmistin, että haastattelu ja teoriaosuus vastaavat toisiaan ja haastattelulla saadaan kerättyä tietoja oikeisiin asioihin. Hahmottelin haastattelua keräämällä kysymyksiä ja asioita, joihin haluaisin vastaukset. Kun olin kerännyt tarpeeksi kysymyksiä, aloin järjestelemään kysymyksiä siten, että saman aiheiset kysymykset menivät saman otsikon alle. Kun kaikki kysymykset olivat järjestettyinä, nimesin jokaiselle kysymysryppäälle oman teeman. Teemoja muodostui neljä: uran aloitus, mitä kaikkea välittäjän tulisi tietää alasta, oppiminen työssä sekä alkuvaiheen onnistumiset ja epäonnistumiset. Teemojen avuksi oli apukysymyksiä, joilla sain paremmin keskustelua aikaiseksi. Vielä ennen haastatteluja kävin kaikki teemat ja apukysymykset läpi pohtien, vastaavatko teemat ja kysymykset niihin asioihin, joihin halusin vastauksen.

Haastattelin kolmea kiinteistönvälittäjää, jotka työskentelevät välittäjinä Kiinteistömaailma Verdulo Oy:ssä. Kaikki välittäjät olivat toimineet alalla n. neljä vuotta, joten uran alku oli heillä suhteellisen tuoreessa muistissa. Jokainen haastateltava valittiin tarkkaan ja jokainen heistä toi uutta näkökulmaa aiheeseen. Yksi haastateltava vaihtoi autonmyy-

jästä välittäjäksi ja aloitti uransa kiinteistömaailmalla. Toinen oli hankkinut myyntikokemusta puhelin- ja ovelta ovelle myynnistä, ja oli aloittanut kiinteistönvälitysuransa pienestä yrityksestä. Kolmannella haastateltavalla oli pitkä tausta kiinteistönvälittäjän työstä Yhdysvalloissa. Suomessa hän oli aloittanut uransa Kiinteistömaailmalla.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluna toimeksiantajan toimiston olohuoneessa, jossa oli sopivan rento tunnelma ja mahdollisuus sulkea ovi, jotta tilanne saatiin rauhoitettua häiriöiltä haastattelun aikana. Luottamus on haastatteluissa tärkeää. Haastattelutilanteessa tulisi olla luottamuksellinen ilmapiiri, joka haastattelijan tulisi pystyä luomaan. Haastattelijan tehtävänä on myös motivoida haastateltavaa osallistumaan täysillä haastatteluun. Haastattelun ei tulisi olla jäykkä kuulustelu, vaan pikemminkin rento tilaisuus, jossa keskustellaan molemmin puolin. (Puusa ja Juuti 2020, 96.)

Jokaisessa haastattelussa kysyttiin lupaa haastattelun nauhoittamiseen, kaikkiin nauhoituksiin saatiin lupa, joten kaikki haastattelut äänitettiin puhelimen äänitallentimella. Haastattelussa keskityin itse vain haastatteluun, joten en kerännyt mitään muistiinpanoja itse haastattelutilanteesta. Jokaiselta haastateltavalta on kysyttävä lupa haastattelun äänittämiseen.

Litteroin haastattelut aina seuraavana päivänä ja kirjoitin tekstin puhtaaksi. Kun kaikki haastattelut oli pidetty ja litteroitu tekstiksi, tulostin haastattelut paperille ja kävin jokaisen haastattelun läpi alleviivaten tärkeimpiä kohtia tutkimuksen kannalta.

4.4 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysissä aineistosta luodaan miellyttävä kokonaisuus, jonka perusteella tuotetaan tulkinta aineistosta ja tehdään johtopäätelmät. Analyysivaiheessa aineistoa voidaan tiivistää, eritellä sekä luokitella, jonka jälkeen synteesissä luodaan selkeä kokonaiskuva aineistosta ja tutkimuskohde esitetään uudesta näkökulmasta. Aineiston analyysimenetelmäksi valikoitu sisällönanalyysi menetelmä, sillä sitä voi käyttää monenlaisiin laadullisiin tutkimuksiin. Sisällönanalyysi on väljä ja metodinen viitekehys, jolloin se käsitetään tarkoituksenmukaisena viitekehyyksenä. Sen ansiosta aineistoa voidaan tarkastella monipuolisesti. Sisällönanalyysissä hyödynnetään sekä aineistoa, että teoriaa. (Puusa ja Juuti 2020, 137.)

Kun tutkijalle on selkeytynyt kuva siitä, mitä aineisto sisältää, sitä aletaan pilkkomaan osiin, jotta yksityiskohtaisempi tarkastelu voi alkaa. Yleensä aloitetaan pelkistämällä aineistoa, jota ohjaa tutkimustehtävä. Opinnäytetyön teeman mukaisesti siis aloitetaan pelkistämään ja rajaamaan aineistoa. (Puusa ja Juuti 2020, 141.)

Kun sain äänitykset kirjoitettua auki tekstiksi, lähdin pelkistämään aineistoa, jotta sitä olisi helpompi tulkita seuraavassa vaiheessa. Kun kaikki aineistot oli käyty läpi ja tärkeät asiat oli alleviivattu, aloitin kirjoittamaan aineistoa yhteen. Erittelin siis kaikista haastatteluista alleviivatut asiat samaan tiedostoon.

Eräs laadullisen tutkimuksen aineistolle tehtävä analyysivaihe on havaintojen luokittelu. Se tarkoittaa aineiston ryhmittelemistä haluttuihin kategorioihin tai samankaltaisuuden mukaan. Kun aineistoa yhdistellään, pyritään siitä löytämään säännönmukaisuuksia ja samankaltaisuuksia. (Puusa ja Juuti 2020, 141.) Luokittelin samaa teemaa käsittelevät asiat saman otsikon alle. Samalla kävin koottua aineistoa läpi ja etsin yhtäläisyyksiä haastatteluiden välillä. Kokosin yhteen yhtäläiset kommentit ja tiivistin ne yhdeksi kommentiksi.

Haastattelujen pohjalta ja sieltä tulleen tiedon valossa aloitin kirjoittamaan opinnäytetyön perimmäistä tarkoitusta, eli pientä opasta kiinteistönvälityksen uran aloittavalle henkilölle. Oppaassa on tarkoitus tulla ilmi asioita, joita on hyvä tietää ja tiedostaa ennen uralle tuloa. Oppaassa on myös vinkkejä siitä, miten uralla pääsisi mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti alkuun.

5 KESKEISET TULOKSET OPASTA VARTEN

Kiinteistönvälitysalalle tulo on usein haastavaa ja jopa raadollista. Monella ei ole tarpeeksi tietoa alasta ja sen käytännöistä. Osalle saattaa tulla yllätyksenä se, kuinka vaikeaa alalle on tulla. Tietämättömyys on usein syynä siihen, että vuoden sisällä lopetetaan välittäjäntyöt ja vaihdetaan alaa. Haastattelin kiinteistönvälittäjiä ja kokosin tietoa ja vinkkejä siitä, kuinka alalle tuleminen sujui mahdollisimman saumattomasti. Alla on keräämiäni tietoja, joita hyödynnän kiinteistönvälittäjän uran aloittamisen oppaan teossa.

5.1 Yleistä kiinteistönvälittäjän työstä

Ala ei ole niin sanotusti normaalien toimistoaikojen mukaan työskentelemistä, vaan myös iltaisin ja viikonloppuisin on tehtävä töitä. Pääsääntöisesti täysin vapaata on vaikeaa pitää, sillä vaikka ei menisikään toimistolle niin sanotusti ”töihin”, on silti vastattava puhelimeen ja sähköposteihin. On hyvä tiedostaa, että kiinteistönvälittäjät hankkivat kohteitaan pääsääntöisesti itse. Isoissa firmoissa saattaa tulla muutamia kohteita myös firman kautta. Yleisesti alalla on käytössä provisiopalkkaus. Tämä tarkoittaa sitä, että saat palkkaa juuri sen verran, mitä olet tulosta tehnyt. Eri firmoissa provisioprosentit vaihtelevat.

Alalle voi hakeutua kuka tahansa. Aikaisempaa kokemusta tai koulutusta ei alalle tullessa tarvitse. Alalle hakeutuukin paljon ihmisiä aivan toisenlaisista työtehtävistä. Myynti- ja asiakaspalvelutehtävistä on kuitenkin hyötyä, kun alalla aloittaa, mutta se ei ole välttämätöntä. Kaupallisen alan koulutus katsotaan hyväksi ja helpottaa työnhakuprosessissa. Laajasta verkostosta on myös huomattavasti apua. Ennen alalle tulemistä on hyvä tehdä hieman taustatutkimusta alasta. Viikottain vastaan tulevia asioita ovat mm. kuntotarkastukset, rakennustekniset asiat sekä kiinteistölainsäädäntö.

5.2 Kiinteistönvälittäjän työtehtävät

Kiinteistönvälittäjällä on runsaasti erilaisia työtehtäviä, joista vain murto-osa näkyy muille ihmisille. Todellisuudessa välittäjällä on paljon muitakin työtehtäviä kuin asuntoesittelyt ja kaupantekotilaisuudet. Asunnon myyntiprosessin ymmärtämisen helpottamista varten

olen jakanut prosessin kuuteen eri vaiheeseen, joita ovat: hankintavaihe, sopimusvaihe, myyntivaihe, tarjousvaihe, kaupantekovaihe sekä jälkivaihe.



Kaavio 3 Asunnon/kiinteistön myymisen prosessi

Kaaviossa olen tuonut esille muutamia asioita, joita vaiheet sisältävät. Kiinteistönvälittäjien työtehtäviin kuuluu myymisen lisäksi myös arviointeja, joissa on omat tehtävänsä. Pankeille ja muillekin tahoille tehdään vakuusarvioita. Työtehtäviä on siis todella laajasti ja osaamista tarvitaan monipuolisesti. Välittäjän tehtäviin kuuluu myös selvittää huomattava määrä kaavamääräyksiä, joita selvitetään kaupungilta. Myös muita rakennusteknisiä asioita selvitetään ja seurataan kuntokartoituksia.

5.2.1 Hankintavaihe

Kulissien takana tapahtuu kaikki se, mitä tehdään ennen kuin kohde tulee myyntiin. Ensin tehdään markkinointia ja luodaan omaa henkilöbrändiä. Ylipäättään tehdään toimia, jotta päästään asiakkaan luokse kotikäynnille. Kun saadaan kutsu kotikäynnille alkaa selvitystyö siitä, minkälainen kohde on kyseessä. Pohditaan ketkä ovat potentiaalisia ostajia ja mikä on arvioitu hintataso. Hintatasoa selvitetään kohteen kunnon mukaan ja sen

perusteella, minkälaisia kauppoja alueella on aikaisemmin tehty. Ennen kotikäyntiä otetaan myös selvää, löytyykö jo valmiiksi asiakkaita, jotka olisivat kiinnostuneita kohteesta.

Selvitystyö tehdään, jotta välittäjä pystyisi vakuuttamaan asiakkaan valitsemaan juuri hänet asuntonsa myymiseen. Nykypäivänä asiakkaat kilpailuttavat välittäjiä ja paikan päällä voi käydä jopa viisi eri välittäjää kertomassa oman näkemyksensä asunnon myymisestä. Sen vuoksi on tärkeää erottua joukosta.

5.2.2 Sopimusvaihe

Kaikki yllä mainitut asiat käydään yhdessä läpi asiakkaan kanssa kotikäynnillä. Sitten jätetään tarjous myyntitoimeksiannosta, tehdään myynti- ja markkinointisuunnitelma sekä käydään tarjousneuvottelut asiakkaan kanssa. Eli kerrotaan asiakkaalle oma näkemys kohteen hinta-arviosta, sekä kerrotaan omalle palvelulle hinta. Kiinteistönvälityspalvelun hinta voidaan ilmaista prosenttiosuutena toteutuneesta myyntihinnasta tai vaihtoehtoisesti kiinteänä hintana. Asiakkaalle esitetään myös, minkälaisia toimia tehdään, jotta kohde menisi myydyksi mahdollisimman nopeasti. Jos asiakas on tyytyväinen tarjoamaan ehdotukseen, tehdään toimeksiantosopimus.

Kun sopimus on allekirjoitettu, aloitetaan etsimään yksityiskohtaisempaa tietoa kohteesta. Asunnon myymiseen tarvittavat tiedot tilataan isännöitsijältä isännöitsijäntodistuksen muodossa. Selvitetään vikoja, puutteita ja puuttuvia tietoja. Joskus voi käydä niin, että isännöitsijäntodistuksessakaan ei aina kaikkia tietoja ole, joten ne selvitetään oma-toimisesti.

Kiinteistöä myydessä selvitetään tonttien kaavoituksista ja mahdollisista rasitteista, joita voi kohdistua kiinteistöön. Esimerkiksi tien jaettu käyttöoikeus on esimerkki rasitteesta. Vasta kaiken tämän jälkeen päästään kirjoittamaan kohteen tietoja järjestelmään ja valokuvaaja ottaa kohteesta kuvat. Viimeiseksi kirjoitetaan myyvä esittelyteksti.

5.2.3 Myyntivaihe

Kun kaikki yllä olevat työtehtävät ovat valmiita, kohteen tiedot tarkistutetaan vielä kollegan toimesta, jotta mahdollisilta virheiltä vältyttäisiin. Kun tiedot on tarkistettu ja mahdolliset korjaukset on tehty, on kohde valmis julkaistavaksi. Sen jälkeen seuraava, mitä ul-

kopuoliset näkevät ovat asuntoesittelyt. Tarkoituksena on, että käydään myös omia asiakaskontakteja läpi, jos sieltä löytyisi jo valmiiksi asiakas, jonka kriteerit täytyisivät kyseisessä kohteessa. Ulkopuolisille ei näy se, kuinka paljon välittäjä tekee töitä, kun hän etsii omista kontakteista tulevia ostajia.

Osa asiakkaista ottaa suoraan yhteyttä esimerkiksi netissä näkemänsä ilmoituksen perusteella. Sitten mennään asiakkaan kanssa paikanpäälle ja suoritetaan esittely. Asuntoesittely on hieman harhaanjohtava termi, sillä se ei ole pelkästään esittely, vaan siellä on tarkoituksena kartoittaa myös se, mitä itse asiakas etsii. Mitkä ovat hänelle tärkeitä asioita asunnossa ja löytyvätkö kyseiset ominaisuudet siitä asunnosta? Jos eivät, niin ovatko ne sellaisia asioita, joita ilman hän voi elää. Jos asunnon ominaisuudet eivät kohdata asiakkaan tarpeita, niin ollaan sitä mieltä, että asunto ei ole heitä varten. Sen jälkeen katsotaan, mitä konkreettisia tarpeita heillä on, jotta seuraavan sopivan kohteen tullessa myyntiin, heihin voi olla suoraan yhteydessä.

5.2.4 Tarjousvaihe

Tarjousneuvottelut alkavat, kun asiakas on kiinnostunut jättämään tarjouksen. Neuvottelut voivat kestää jonkun aikaakin, jopa useamman päivän. Yleensä tietenkin pyritään siihen, että sopiva tarjous löytyy mahdollisimman nopeasti. Ennen kuin tarjous esitetään välittäjän toimesta myyjälle, välittäjä on myyjän puolesta neuvotellut tarjouksen hintaa ylöspäin. Ja jos siellä on epäedunmukaisia ehtoja myyjän kannalta, ne on saatu sieltä jo poistettua. Kiinteistöissä on tarjouksissa usein lisäehtoina kuntokartoitus, jotta ostajat voivat olla varmoja kiinteistön kunnosta kauppahetkellä.

Tarjousneuvottelut ovat usein kuin palapelin rakentamista, sillä jo tarjousta jättäessä sovitaan asunnon/kiinteistön luovutusajankohdasta ja maksuaikatauluista. Tavoitteena on saada sovitettua asunnon vapautuminen samaan ajankohtaan, kuin ostajaehdokkaan vanhan asunnon luovutus.

5.2.5 Kaupantekovaihe

Kun tarjous on hyväksytty, alkavat kaupanteon selvitykset, joihin kuuluvat: pankkiaikojen ja vakuuksien varaamiset, panttivastuun selvittäminen, kauppakirjan laatiminen ja sen tarkistuttaminen asianosaisilla. Lisäksi tehdään ja selvitetään mahdolliset valtakirjat. Kun

kaikki tiedot ovat kasassa, ne lähetetään pankkiin. Kaupantekotilaisuudessa käydään kauppakirja läpi, allekirjoitetaan ne. Kiinteistökaupassa tarvitaan kaupanvahvistaja, joka vahvistaa kaikki kaupanteossa tarvittavat asiakirjat. Hänen tehtävänä on myös tarkistaa osapuolien henkilöllisyys. Tämän jälkeen pankkivirkailija hoitaa maksut. Välittäjän tehtävänä on yrittää pitää tunnelma keveänä ja rupertella osapuolien kanssa sillä välin, kun pankkivirkailija hoitaa maksua. Yleensä on tapana antaa kauppalahja molemmille osapuolille ja onnitella onnistuneesta kaupasta. Lopuksi sovitaan avaintenluovutuksesta.

Nykyaikana kaupanteko on mahdollista suorittaa myös kokonaan internetin välityksellä. Silloin kyseessä on DIAS kauppa eli digitaalinen asuntokauppa. DIAS on suomalainen alusta, jonka kanssa yhteistyössä toimivat kaikki kaupanteossa tarvittavat osapuolet, eli kiinteistönvälitys yritykset sekä pankit. Digitaalista kauppaa toteutettaessa myyjä ja ostaja eivät kohtaa perinteisesti pankissa, vaan kaupanteko tapahtuu DIAS alustan avulla. Ostaja ja myyjä allekirjoittavat kauppakirjat sähköisesti ja pankki hoitaa myös maksut sähköisesti.

5.2.6 Jälkivaihe

Kauppojen jälkeen tullaan vielä toimistolle ja tehdään varainsiirtoveroilmoitukset ja skannataan kaikki kuitit verottajalle tai kiinteistönvälitysyrityksen järjestelmän kautta hoidetaan veroilmoitukset verottajalle. Kaupantekotilaisuuden yhteydessä valvotaan, että varainsiirtovero tulee maksetuksi. Isännöitsijälle ilmoitetaan, että kaupat on tehty kyseisestä huoneistosta. Isännöitsijälle lähetetään myös osakkeensiirtomerkinnot, kauppakirjat, varainsiirtoveroilmoitukset sekä maksukuitit. Sen jälkeen saadaan ilmoitettua, että kauppa on tehty ja asiakaspalautekyselyt lähtevät asiakkaille.

5.3 Uran aloittaminen

Kiinteistönvälittäjän ensimmäiset kuukaudet menevät alan opetteluun ja usein ensimmäinen oma kohde saattaa tulla myyntiin vasta muutamankin kuukauden aloittamisen jälkeen. On siis hyvä tiedostaa etukäteen, että uran aloitus voi olla haastavaa. Aloittamiseen tarvitaan todella paljon sinnikkyyttä ja periksiantamattomuutta.

Oli uran aloitus kuinka nopea tai hidastempoinen tahansa, usein tulee kuitenkin pieni notkahdus, jolloin tuntuu, että myynti ei etene eikä kohteita tule mistään. Silloin ei pidä luovuttaa, vaan jaksaa jatkaa eteenpäin ja kysyä tukea esimerkiksi kollegalta, joka on käynyt myös uran aloituksen läpi jossain vaiheessa. Usein kestää n. puolesta vuodesta vuoteen, että alkaa kunnolla tienata palkkaa. Sen vuoksi on varauduttava siihen, että se aika on elettävä säästöillä. Näin ollen noin puolen vuoden säästöt on hyvä olla kasassa ennen, kuin aloittaa välittäjän työt. Usein puhutaan kriittisestä ensimmäisestä vuodesta, jonka aikana koetaan paljon ylä- ja alamäkiä. Kokeneellakin välittäjällä voi olla välillä vaikeita kuukausia. Sen takia omaa tulosta tarkastellaan mieluummin vuositasolla, kuin kuukausitasolla.

5.3.1 Oman henkilöbrändin luominen

Kiinteistönvälitysalalle on vaikeaa tulla ja yksi syy on se, että uran alussa ei ole vielä kertyneenä kontakteja ja vakiintunutta asiakaskuntaa. Sen vuoksi kontakteja täytyykin itse alkaa keräämään samalla kun luodaan omaa henkilöbrändiä. On hyötyä, jos on jo valmista asiakaskuntaa entisestä työpaikasta, kun alalle siirtyy. Kaikki mahdolliset kontaktit kannattaa käydä läpi ja kertoa, että on aloittanut kiinteistönvälittäjänä. Esimerkiksi kaupassa tai bussipysäkillä voi alkaa keskustelemaan rohkeasti ihmisten kanssa ja tuoda ilmi, että on kiinteistönvälittäjä. Ikään kuin puskea joka paikkaan, jotta saisi jotain myytävää itselleen.

Ylipäätään kaikenlainen verkostoituminen esimerkiksi harrastuksissa tai erilaisissa järjestöissä on suotavaa. On myös mahdollista muodostaa yhteistyökuvioita erilaisten yritysten kanssa, esimerkiksi hautausoimistojen tai remonttoijien kanssa. Monet ajattelevatkin, että kiinteistönvälittäjän vaikein työ on saada kohteita myytyä, mutta tosiasiasa vaikein tehtävä on kilpailla muiden alueen välittäjien kanssa ja saada itselleen kohteita myyntiin.

Miten niitä kohteita saa itselleen myyntiin? Niin kuin mainitsinkin alussa kannattaa käydä omia kontakteja läpi ja kysellä jos heillä olisi ajankohtaisena asunnon myynti. Myös hyvä keino on käydä kollegoiden kohteissa esittelemässä (jos se vain on siinä yrityksessä mahdollista), sillä esittelyjä pitämällä saa kerättyä yhteystietoja sellaisilta henkilöiltä, joilla asunnonvaihto on ajankohtaista. Esittelyissä tuleekin siis kysyä kaikkien kävijöiden

yhteystiedot ja muistaa kysyä heidän tilannettaan tarkemmin. Onko heidän kodistaan joku käynyt tekemässä arvion? Jos ei ole tai on vain muutama käynyt voi sanoa, että voisin tulla arvioimaan kotinne, se ei maksa mitään ja on hyväkin kilpailuttaa muutamakin välittäjä, niin näkee kokonaiskuvan paremmin.

5.3.2 Ensimmäinen oma kohde

Kun saa ensimmäisen kohteen myyntiin, niin yleensä siitä ura lähtee käyntiin. Oman kohteen esittelyjä pitämällä saa taas uusia kontakteja kerrytettyä. On todella tärkeää panostaa ensimmäiseen omaan kohteeseen täysillä. Kaikki on hoidettava niin hyvin kuin vain osaa. Sillä kun asiat hoitaa hyvin, on todennäköistä, että asiakas suosittelee eteenpäin, jolloin saa mahdollisesti uusia kohteita suositusten kautta myyntiin.

Alussa ja muutenkin uran aikana on tärkeää, että asiakkaille ei lupaille asioita, joista ei ole täysin varma. Muuten turhilla lupailuilla voi olla kohtalokkaat seuraukset, jos vahingossa sanoo jonkun asian eri tavalla kuin se oikeasti on. Alussa asiakkaat kysyvät varmasti sellaisia kysymyksiä, joihin ei suoraan osaa vastata. Sen vuoksi onkin tärkeä taito osata vastata: ”Hyvä kysymys, minä varmistan asian ja palaan sinulle myöhemmin.”

Kun ensimmäisen kohteen saa myyntiin ja kaupat on tehty, kannattaa laittaa kalenteriin muistutus kolmen kuukauden päähän, jolloin asiakkaisiin otetaan uudelleen yhteyttä. Kysyä kuulumisia, miten on uudessa kodissa lähtenyt liikkeelle. Näin tulee muistutettua heitä omasta olemassaolosta, ja kun tuttava on myymässä omaa asuntoa, he antavat suosituksia, sillä välittäjä on ollut niin huomioon ottava.

5.4 Vinkkejä tuleville kiinteistönvälittäjille

Ennen alalle tuloa kannattaa käydä katsomassa asuntoesittelyjä ja seuralla mitä välittäjät tekevät ja miten he toimivat kyseisissä tilanteissa. Kannattaa muutenkin kerätä tietoa siitä, mitä jotkut tekevät hyvin ja mitä huonosti ja ottaa niistä opiksi. Hyvää välitystapaa kannattaa lukea, sillä siitä saa paljon tarvittavia oppeja alasta. Ja välittäjänhän on noudatettava hyvää välitystapaa, joten siihen on hyvä perehtyä kunnolla.

Mahdollisimman paljon kokemusta asiakaspalvelusta, sekä suoramyynnistä kannattaa kerryttää ennen alalle tuloa. Kontakteista täytyy pitää hyvää huolta ja muistuttaa heitä omasta olemassa olostaan. Yksi hyvä esimerkki on laittaa kalenteriin muistiin jokaisen

asiakkaan syntymäpäivän, jolloin voi onnitella syntymäpäivänään heitä. Tällainenkin pieni asia jättää lähtemättömän vaikutuksen. On kuitenkin muistettava, että nykyisen GDPR-säännösten mukaan asiakastietoja saa säilyttää vain yrityksen omassa asiakasrekisterissä. Sen vuoksi muistutukset syntymäpäivistä on laitettava yrityksen järjestelmään, eikä esimerkiksi omaan puhelimeen.

Puhelin ja sähköposti ovat tärkeimpiä työkaluja. Vastaa aina puhelimeen ja sähköposteihin heti. Jos puhelimeen ei ehdi vastaamaan kunnolla, vastaa edes ”hei, kiitos yhteydenotostasi, palaan asiaan heti kun vapaudun”, tai jotain muuta sellaista, joka saa asiakkaan ymmärtämään, että viesti on mennyt perille ja saa vastauksen pian.

5.5 Työn oppiminen

Kiinteistönvälittäjän työ opitaan pääasiassa tekemisen kautta. Alkuvaiheessa on tärkeää, että saa tarpeeksi opastusta ja koulutusta. Sen vuoksi kannattaakin miettiä tarkkaan mihin yritykseen hakee töihin, sillä yrityksissä on paljon eroja sen suhteen minkä verran heillä on resursseja antaa koulutusta ja opastusta. Pääsääntöisesti mitä isompaan yritykseen menee, sitä enemmän resursseja heillä on antaa perehdytykseen.

Kiinteistömaailman etu on siinä, että aluksi pääsee ketjun järjestämälle peruskurssille, sekä myyntikurssille. Lisäksi omalla toimistolla perehdytetään ja on oma mentori, joka opettaa käytännön kautta tarvittavia asioita. Lisäksi kollegoiden mukana pääsee asiakaskäynneille. Tämä auttaa siinä, että kun menee ensimmäisiä kertoja yksin asiakaskäynnille, on jo tietoa siitä, miten tulee toimia.

Itse työtä voi opiskella lukemalla kirjallisuutta, kuten hyvän välitystavan opasta, sekä kiinteistönvälittäjän käsikirjaa. Toimistolla kannattaa kuunnella ja seuraila kollegoita, miten he tekevät asioita ja ottaa niistä opiksi. Kun on hieman teoriaa hallussa, niin saa paljon enemmän irti, kun lähtee kokeilemaan asioita käytännössä. Monilla pätee oppimisprosessissa kaava 70-20-10, jonka mukaan 70 prosenttia oppimisesta tapahtuu käytännön kautta, 20 prosenttia vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja viimeinen kymmenen prosenttia opiskelemalla. Tätä mallia kannattaa hyödyntää, kun aloittaa opettelemaan kiinteistönvälittäjän työtä. Runko oppimiseen tulee koulutuksissa, mutta itse oppiminen tapahtuu työn teossa.

Aikaisemmalla työkokemuksella ei ole niin paljon merkitystä alalle tultaessa, sillä yritykset kouluttavat kiinteistövälitysalalle. Esimerkiksi Kiinteistömaailmalla on tarjolla omia koulutusmateriaaleja ja kursseja, joita voi itse omaan tahtiin suorittaa sähköisesti.

Työssä tarvitaan osaamista monesta eri asiasta, kuten kiinteistövälityksen lainsäädännöistä, verotuksellisista asioista, kaavoituksista, rakennusteknisistä asioista sekä perinnöllisistä asioista. Ala uudistuu koko ajan, ja sen vuoksi opeteltavaa tulee koko ajan lisää. Lait muuttuvat ja erilaiset säädökset vaihtuvat. Sen vuoksi kiinteistövälittäjällä tulisi olla intoa opiskella uusia asioita, sillä sitä tällä alalla tarvitaan.

Alaa varten on olemassa koulutuksia ja pätevyksiä, joita voi hankkia itselleen. LKV pätevyys saa itselleen suorittamalla kauppakamarin järjestämän kokeen hyväksytysti. Se ei kuitenkaan ole edellytys uralla menestymiseen ja uran aloittamiseen. On joitain asioita, joita ei voi tehdä ilman LKV pätevyyttä, kuten virallisia arvioita.

Erinäiset rakennus- ja kiinteistöalan yritykset tarjoavat koulutuksia, joissa opiskellaan rakennusteknisiä asioita. On myös olemassa kursseja, jotka valmentavat LKV kokeeseen. Sen lisäksi on kiinteistövälitysalan ammattitutkinto, jossa opiskellaan käytännön kautta alaa.

6 POHDINTAA

Kiinteistönvälitysalalle tuleminen ei ole helpoimmasta päästä. Ala on erittäin kilpailtu ja palkan eteen täytyy tehdä todella paljon töitä. Uran aloitus on usein nihkeää ja vauhtiin pääseminen vie aikaa. Opinnäytetyöni tavoitteena oli koota tietoa kiinteistönvälityksen uran aloittamisesta ja kirjoittaa selkeä opas, joka helpottaisi uran alkutaipaleella. Tarve työlleni syntyi toimeksiantajan toimesta, jonka mukaan kiinteistönvälittäjän uran aloituksesta ei ole vielä riittävästi tietoa saatavilla.

Tavoitteeseen päästiin haastattelemalla kolmea kiinteistönvälittäjää heidän omista kokemuksistaan uran aloituksesta. Yhdessä haastattelusta tulleen tiedon ja luetun kirjallisuuden pohjalta kokosin tiivistetyn oppaan, joka on mahdollisimman helppolukuinen. Laajemman opastuksen voi lukea opinnäytetyötäni lukemalla.

Työprosessi alkoi työharjoitteluni ohella, jolloin aloin pohtimaan toimeksiantajaltani saattua aihetta. Kirjoitustyön aloitin vasta vuoden alusta. Pääsin hyvin vauhtiin kirjoittamalla teoreettista viitekehystä ja se sujuikin mielestäni hyvin. Sen valmistuttua aloin pohtimaan haastattelukysymyksiä ja suoritin haastattelut. Haastattelujen käsitteleminen ja litterointi oli selkeästi vaikeampi työvaihe, kuin aikaisempi vaihe.

Vaikein vaihe minulle oli työn hiominen ja sen läpikäyminen. Oman tekstin lukeminen ja sieltä virheiden erottaminen on ollut minulle aina vaikeaa. Sen vuoksi työn selkeydessä ja kirjoitusasuissa olisi tässäkin työssä ollut kehitettävää. Vaikka kirjoitin opinnäytetyönsäni siitä, kuinka tehdä hyvä opas, en kuitenkaan täysin noudattanut kirjoittamiani ohjeita oppaan kirjoituksessa. Siinäkin olisi siis ollut parantamisen varaa. Mielestäni onnistuin kuitenkin tavoitteessa, eli luomaan selkeän oppaan ja samalla opin itsekkin uutta kiinteistönvälitysalasta ja työtehtävistä.

Toimeksiantajankin mielestä oppaasta tuli selkeä ja he ottavatkin oppaan käyttöön rekrytinnin alkuvaiheeseen, jolloin saadaan hakijoille realistinen kuva alasta ja uralla alkuun pääsemisestä. Oppaan tarkoituksena on siis ikään kuin karsia ”turhat” hakijat pois heti alkuvaiheilla. Lisäksi Opas julkaistaan Theseukseen, jolloin opas on kaikkien saatavilla internetissä. Vaikka toimeksiantajana toimii Kiinteistömaailma Verdulo Oy, hyödyttää opas myös muita alan toimijoita. Opas toimii hyvänä tarkistuslistana pienemmillä alan yrityksillä, joilla ei vielä ole kattavaa perehdytys suunnitelmaa. Opas toimii myös hyvänä

muistutuksena jo vuosia työtä tehneille. Se laittaa ajattelemaan asioita uudestaan vuosien jälkeen.

LÄHDELUETTELO

Grönfors, Terttu. Työssä oppiminen - avain tuottavuuteen. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari, 2010.

Huoneistokeskus. Kiinteistövälittäjäksi: Huoneistokeskus. ei pvm. <https://www.huoneistokeskus.fi/kiinteistonvalittajaksi> (haettu 25. Tammikuu 2022).

Jarenko, Karoliina. Keskustelu koulutuksista on turhaa - tarvitaan työssäoppimisen vallankumous: Filosofian akatemia. 10. Syyskuu 2019. <https://filosofianakatemia.fi/blogi/keskustelu-koulutuksista-on-turhaa-tarvitaan-tyossaoppimisen-vallankumous/> (haettu 19. Tammikuu 2022).

Johnson, David. The opportunities, benefits and barriers to the introduction of work-based learning in higher education, innovations in education and teaching international. Lontoo, UK: Routledge, 2001.

Jokimäki, Antti. Kiinteistönvälittäjän oikeudellinen vastuu ja velvollisuudet. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy, 2001.

Kiinteistönvälittäjän oikeudellinen vastuu ja velvollisuudet. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 2001.

Kasso, Matti. Kiinteistönvälitys ja -arviointi. Helsinki: Talentum, 2014.

Kauppakamari. Laillistettu kiinteistönvälittäjä LKV: Kauppakamari. ei pvm. <https://kauppakamari.fi/palvelut/tutkinnotjakokeet/lkv/> (haettu 20. Tammikuu 2022).

Kiinko. Ylempi kiinteistönvälittäjän koulutus ja tutkinto YKV: Kiinko. ei pvm. <https://www.kiinko.fi/course/pdf/2201011.pdf> (haettu 24. Helmikuu 2022).

Kiinteistöalan koulutuskeskus. Kiinteistönvälitys: Kiinteistöalan koulutuskeskus. ei pvm. <https://www.kiinko.fi/koulutus/osaamisalat-kiinkossa/kiinteistonvalitys> (haettu 8. Maaliskuu 2022).

Kiinteistömaailma. Kiinteistömaailma. ei pvm. <https://www.kiinteistomaailma.fi/> (haettu 8. Helmikuu 2022).

Kiinteistömaailma lyhyesti: Kiinteistömaailma. ei pvm. <https://www.kiinteistomaailma.fi/kiinteistomaailma-lyhyesti> (haettu 8. Helmikuu 2022).

Kiinteistömaailma Turku Brahenkatu: Kiinteistömaailma. ei pvm. <https://www.kiinteistomaailma.fi/turku-brahenkatu> (haettu 9. Helmikuu 2022).

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto. Hyvän välitystavan ohje: Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto. 1. Lokakuu 2021. <https://kiinteistonvalitysala.fi/wp-content/uploads/2021/09/Hyvan-valitystavan-ohje-2021.pdf> (haettu 20. Tammikuu 2022).

Miksi käyttää välittäjää: Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto. ei pvm. <https://kiinteistonvalitysala.fi/miksi-kayttaa-valittajaa/> (haettu 20. Tammikuu 2022).

Ura Kiinteistönvälitysalalla: Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto. ei pvm. <https://kiinteistonvalitysala.fi/ura-kiinteistonvalitysala/> (haettu 20. Tammikuu 2022).

Kotimaisten kielten keskus. Ohjeita ohjeiden tekijöille: Kotimaisten kielten keskus. ei pvm. https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/millaisia_ovat_toimivat_ohjeet_ja_kysymykset/ohjeita_ohjeiden_tekijoille (haettu 24. Helmikuu 2022).

Kupias, Päivi, ja Raija Peltola. Oppiminen työssä. Tallinna: Gaudeamus Oy, 2019.

KVKL. Hyvän välitystavan ohje. 9. Lokakuu 2020. <https://skvl.fi/lisatietoa-asunnon-ostajalle-ja-myyjalle/hyva-valitystapa/> (haettu 21. Tammikuu 2022).

Leino, Linda. Kiinteistönvälittäjän arkea ja stereotyyppioita: Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto. 7. Elokuu 2020. <https://kiinteistonvalitysala.fi/kiinteistonvalittajan-arkea-ja-stereotyyppioita/> (haettu 20. Tammikuu 2022).

Loikkanen, Terhi. Kiinteistönvälittäjän selvitymisopas - asiakaspalvelu asuntokaupassa. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy, 2014.

Puusa, Anu, ja Pauli Juuti. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy, 2020.

Saavalainen, Mika. Kiinteistönvälittäjän menestyksen salaisuudet. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy, 2018.

Sieppi, Julia. Yle.fi. 13. Marraskuu 2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9918057> (haettu 13. Tammikuu 2022).

Trainingindustry. The 70-20-10 Model for Learning and Development: Training Industry. 28. Tammikuu 2014. <https://trainingindustry.com/wiki/content-development/the-702010-model-for-learning-and-development/> (haettu 27. Tammikuu 2022).

Vilka, Hanna. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus, 2017.

Teemahaastattelu

Teema 1 Uran aloitus

Kuinka kauan olet ollut alalla?

Mitä toivoisit tienneesi uran alussa?

Mitä vinkkejä haluaisit antaa tuleville kiinteistönvälittäjille?

Onko ala vastannut odotuksia? Stereotypiat?

Teema 2 Mitä kaikkea välittäjän tulisi tietää, kun tulee alalle?

Mitä kaikkea välittäjän tulisi tietää, kun tulee kiinteistönvälitysalalle?

Mitä kiinteistönvälittäjän työnkuvaan kuuluu oikeasti? Kuinka pitkää päivää teet? Mitä työajoista tulisi tietää?

Mitkä ovat mielestäsi kolme tärkeintä luonteenpiirrettä kiinteistönvälittäjässä?

Teema 3 Oppiminen työssä

Onko yrityksen valinnassa merkitystä, kun aloittaa uraa?

Miten organisaatio (kiinteistömaailma) tuki oppimistasi uran alussa?

Miten opit työsi?

70-20-10 malli?

Koetko, että kiinteistönvälittäjän koulutukset ovat edellytys uralla menestymiseen?

Teema 4 Alkuvaiheen onnistumiset ja epäonnistumiset

Missä mielestäsi onnistuit uran alkuvaiheella? Onko jotain mitä olisit tehnyt toisin?

Mitä haluaisit sanoa itsellesi, jos voisit sanoa jotakin uran alkuvaiheessa?

Kriittinen ensimmäinen vuosi?

Miten sait näkyvyyttä uran alussa?

Opas kiinteistönvälityksestä kiinnostuneille ja uraa aloittavalle

Mitä alasta olisi hyvä tietää ennen kuin alalle tulee?

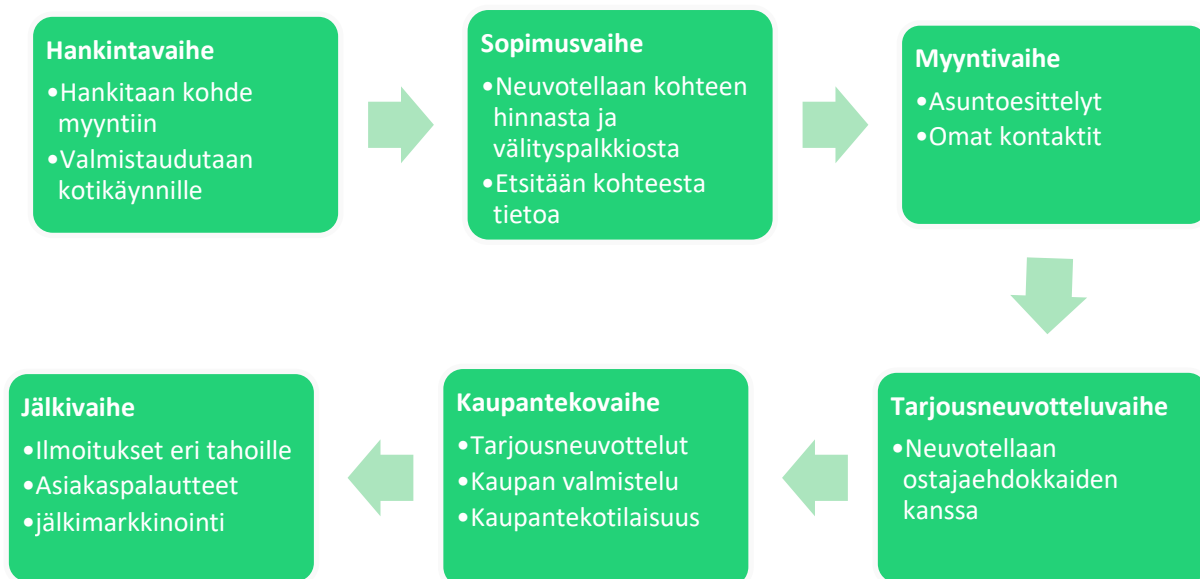
- Työ ei ole toimistoaikojen mukaista, vaan työtä tehdään myös iltaisin ja viikonloppuisin. Jokainen suunnittelee työpäivänsä itse.
- Palkka määräytyy provisiomallin mukaisesti, jolloin palkka voi olla esimerkiksi 30 prosenttia välityspalkkiosta.
- Myytävät asunnot ja kohteet hankitaan pääsääntöisesti itse.
- Varsinkin uran alussa vapaa-aika jää vähemmälle.
- Sähköposteja ja puheluja tulee pitkin päivää ja niihin on hyvä pyrkiä vastaamaan mahdollisimman nopeasti.
- Perustietoihin mm. lakipykäläistä, rakennusten rakenteista ja markkinoinnista on hyvä tutustua ennen alalle hakeutumista. (eli hieman lakipykäläistä, rakennuksien rakenteista sekä markkinoinnista.)
- Ala ei ole helppo ja kilpailu on todella kovaa.
- Työ ei ole vain asuntoesittelyjen pitämistä ja palkan nostamista.
- Väliillä voi olla jopa 12 tunnin työpäiviä.
- Alalle tuleminen on usein vaikeaa ja hidastempoista.
- Ensimmäinen vuosi välittäjänä on kriittinen, ja silloin tulee vastaan myös epätoivon hetkiä, jolloin on vain jaksettava jatkaa eteenpäin.
- Palkkaa ei alussa tule välttämättä muutamaan kuukauteen ollenkaan, joten omia säästöjä on oltava n. puolen vuoden menojen edestä.
- Kun vaikeasta alusta on selvitty, ura on todella palkitsevaa ja monet jatkavat työtä eläkeikään asti.

Mitä alalle tulemisessa vaaditaan?

- Tulijalla on hyvä olla seuraavia taitoja: ihmissuhdetaitoja, oma-aloitteisuutta, yritteliäisyyttä sekä luovuutta.
- Mahdollisimman paljon kokemusta asiakaspalvelusta ja suoramyynnistä kannattaa kerryttää ennen alalle tuloa. Se ei kuitenkaan ole välttämätöntä, vaan voi helpottaa uran alkua.
- Omia kontakteja kannattaa kerryttää jo ennen alalle hakeutumista, ja niistä on pidettävä hyvää huolta. Alalle tuleminen käy helpommin, jos laaja verkosto on jo olemassa.
- Alalle voi hakeutua ilman aiempaa kokemusta ja ilman pohjatietoja, sillä työnantaja kouluttaa alalle.
- Ei tarvitse olla LKV-pätevyyttä, sen ehtii hankkimaan itselleen myöhemmin. On parempi, että on jo ymmärrystä alasta, kun menee koetta suorittamaan.



Myyntiprosessi



Hankintavaihe

- Itsensä markkinointi ja oman brändin luominen, ylipäätään se, että päästään asiakkaan luokse kotikäynnille.
- Kaikki selvitystyö ennen kotikäyntiä: millainen kohde on kyseessä, ketkä ovat potentiaalisia ostajia, hintaarvio kohteesta sen perusteella millaisia kauppvoja on alueella aiemmin tehty. Lisäksi selvitetään, löytyykö kontakteista valmiiksi potentiaalisia asiakkaita.
- Kotikäynnillä kierretään kohdetta yhdessä ja annetaan hinta-arvio. Paikan päällä annetaan yleensä myös tarjous myyntitoimeksiannosta sekä tehdään myynti- ja markkinointisuunnitelma. Välittäjä esittää välityspalkkion suuruuden.

Sopimusvaihe

- Kun yllä mainituista on päästy yhteisymmärrykseen, tehdään toimeksiantosopimukset osapuolten kanssa.
- Kun sopimus on allekirjoitettu, aloitetaan etsimään yksityiskohtaisempaa tietoa kohteesta. Asunnon myymiseen tarvittavat tiedot tilataan isännöitsijältä isännöitsijäntodistuksen muodossa.
- Kiinteistöä myydessä selvitetään tonttien kaavoituksista ja mahdollisista rasitteista, joita voi kohdistua kiinteistöön.
- Valokuvaaja ottaa kuvat (tai välittäjä). Tiedot syötetään järjestelmään, josta ne siirtyvät myöhemmin myös kohteen markkinointiin. • Esittelytekstin kirjoittaminen.

Myyntivaihe

- Kollega tarkistaa kohteen tiedot.
- Kohde julkaistaan.
- Käydään omia asiakaskontakteja läpi.
- Pidetään yksityis- ja yleisesittelyjä:
 - Käydään läpi, mitä asiakas etsii ja mitkä ovat hänelle tärkeitä asioita. Mitä hän etsii asunnolta, ja löytyvätkö ne asiat kyseisestä asunnosta. Jos asiakkaan tarpeet eivät kohtaa asunnon kanssa, silloin kyseinen asunto ei ole heitä varten. Sen jälkeen käydään vielä läpi mitä konkreettisia tarpeita heillä on, jolloin seuraavan sopivan kohteen tullessa myyntiin voi olla heihin yhteydessä.

Tarjousneuvotteluvaihe

- Kiinnostuneen asiakkaan kanssa tarjousneuvottelut.
- Ennen kuin tarjous otetaan vastaan, välittäjä neuvottelee myyjän puolesta hintaa ylöspäin ennen kuin tarjous edes esitetään myyjälle. Jos siellä on epäedun mukaisia ehtoja, niitä yritetään karsia pois.
- Tarjousneuvottelut ovat usein kuin palapelin rakentamista, sillä jo tarjousta jättäessä sovitaan asunnon/kiinteistön luovutusajankohdasta ja maksuaikatauluista. Tavoitteena on saada sovittua asunnon vapautuminen samaan ajankohtaan, kuin ostajaehtokkaan vanhan asunnon luovutus.
- Kun tarjous hyväksytään, aloitetaan kaupantekoon valmistautuminen.

Kaupantekovaihe

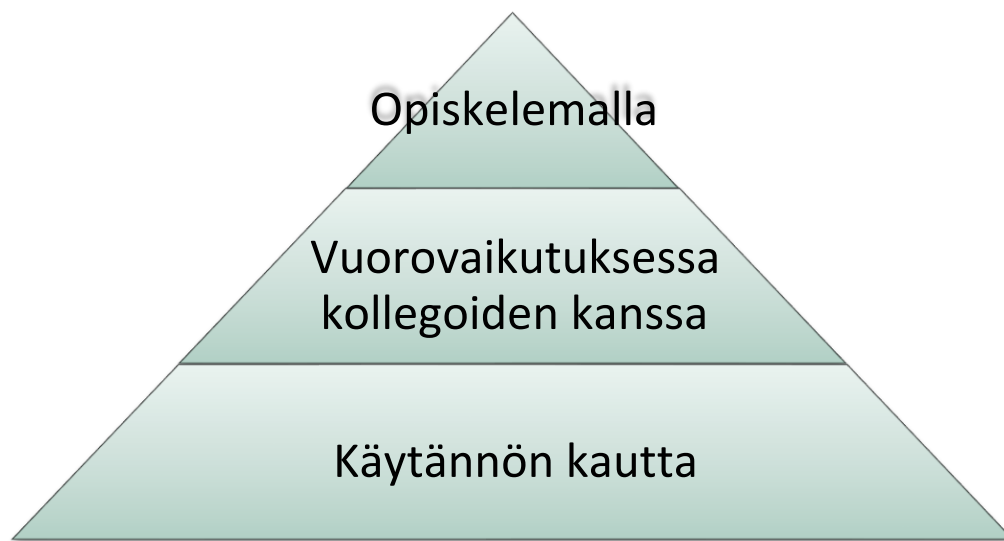
- Kaupanteon selvitykset:
- Varataan aika pankkiin, varataan vakuudet, selvitetään pankkivastuu.
- Tehdään kauppakirja ja tarkistutetaan se asianosaisilla. Mahdollisten valtakirjojen selvittäminen ja tekeminen.
- Tietojen lähettäminen pankkiin.
- Kaupantekotilaisuus pankissa:
- Käydään kauppakirja läpi, allekirjoitukset, pankki hoitaa maksut, välittäjän tehtävänä on yrittää pitää tunnelma keveänä ja rupertella osapuolten kanssa sillä välin, kun pankkivirkailija hoitaa maksua. Yleensä on tapana antaa kauppalahja molemmille osapuolille ja onnitella. • Avaintenluovutuksen sopiminen.
- Nykyään kaupanteko on mahdollista myös sähköisesti, jolloin erillistä käyntiä pankissa ei tarvita. Silloin kauppa tapahtuu DIAS (digitaalinen asuntokauppa) alustalla, jossa osapuolet allekirjoittavat kauppakirjan sähköisesti. Pankkivirkailija hoitaa rahojen siirron.



Jälkivaihe

- Kaupanteon jälkeiset vastuut:
- Varainsiirtoveroilmoituksen tekeminen ja maksukuittien skannaaminen verottajalle/järjestelmän kautta veroilmoituksen tekeminen.
- Ilmoitetaan isännöitsijälle, että kaupat on tehty, mistä huoneistosta ja kuka sen on ostanut. Laitetaan osakkeensiirtomerkinnot, kauppakirjat, varainsiirtoveroilmoitukset ja maksukuitit.
- Sen jälkeen kohde on virallisesti myyty ja toimeksianto päättynyt.
- 3 kuukauden päästä jälkimarkkinointia, mm. kuulumisten kysely asianosaisilta.

Työn oppiminen



- Työ opitaan pääsääntöisesti käytännön kautta, seuraamalla kollegoiden toimintaa, ja lopulta viemällä työ itse käytäntöön.
- Iso osa opitaan siis käytännössä, murto osa vuorovaikutuksessa kollegoiden kanssa, ja loput itse kouluttautumalla ja opiskelemalla.
- Kannattaa pyrkiä yritykseen, josta saa mahdollisimman hyvän perehdytyksen ja koulutusta alalle. Tällaisia yrityksiä ovat pääsääntöisesti isommat yritykset.
- Hyvää välitystapaa lukemalla oppii alan käytäntöjä.
- Kulkemalla kollegan mukana asiakastapaamisissa saa hyvän käsityksen siitä, miten kuuluu toimia eri asiakastilanteissa. (Mentorointi)
- Yrityksen omat koulutusmateriaalit. Esimerkiksi Kiinteistömaailmalla on oma koulutussivusto, josta löytyy omaan tahtiin suoritettavia kursseja monipuolisesti eri osaamisalueista.

Vinkkejä

- Esittelyitä pitämällä saa paljon kontakteja. Kannattaa kysyä jokaiselta kävijältä, millainen asumistilanne tällä hetkellä on ja onko kotia mahdollisesti vielä arvioitu.



- Ennen alalle tuloa kannattaa käydä esittelyissä katsomassa, mitä ihmiset tekevät siellä ja miten he toimivat.
- On hyvä myös kerätä tietoa seuraamalla, mitä joku tekee hyvin ja mitä huonosti.
- Ennen alalle tuloa kannattaa kerryttää mahdollisimman paljon asiakaspalvelukokemusta ja kokemusta suoramyynnistä.
- On suotavaa pitää hyvä huoli kontakteista, esimerkiksi onnitella syntymäpäivänä asiakasta.
- Puhelimeen ja sähköposteihin on aina vastattava. Vaikka ei ehtisi kunnolla vastamaan kysymykseen, on hyvä tuoda ilmi, että viesti on tullut perille vastaamalla esimerkiksi: "Hei, kiitos viestistäsi, palaan asiaan heti kun vapaudun."
- Varsinkin alussa kannattaa investoida paljon aikaa työhön.
- Markkinointi on todella tärkeää.
- Kannattaa tuoda itseään koko ajan näkyville.
- Kannattaa hoitaa ensimmäinen asiakas niin hyvin kuin vain osaa, jotta saa suosittelijoiden kautta lisää kohteita myyntiin.
- Kuunteleminen on tärkeää, kuuntele enemmän kuin puhut.
- Koskaan ei saa vastata mihinkään mitä ei oikeasti tiedä. Sen sijaan kannattaa luvata selvittävänsä asian ja palata asiakkaalle mahdollisimman pian.
- Jälkimarkkinointi on tärkeää, n. 3 kuukauden päästä yhteydenotto asiakkaisiin.

