

Assistenttipalveluita tuottavan yrityksen toimintaympäristö, velvollisuudet, uhat ja mahdollisuudet

Assistenttipalvelu SatuDayn liiketoimintasuunnitelma

LAB-ammattikorkeakoulu

Liiketalous (AMK)

2022

Satu Hytönen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Hytönen, Satu	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 32	Valmistumisaika 2022
Työn nimi Assistenttipalveluita tuottavan yrityksen toimintaympäristö, velvollisuudet, uhat ja mahdollisuudet – Assistenttipalvelu SatuDayn liiketoimintasuunnitelma		
Tutkinto ja koulutusala Tradenomi (AMK)		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Pekka Mytty, lehtori, liiketalous, LAB-ammattikorkeakoulu		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia assistenttipalveluita tarjoavan yrityksen toimintaympäristöä, velvollisuuksia, mahdollisuuksia ja uhkia sekä laatia liiketoimintasuunnitelma työntekijän omaan tarpeeseen.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosassa käsiteltäviä asioita olivat liiketoimintasuunnitelman tavoitteet ja sisällöt, assistentin rooli ja tulevaisuuden näkymät, hallinto- ja tukipalvelut -toimialaryhmän merkitys Suomen taloudelle, sihteeri- ja muu toimistopalvelu -toimialan liiketoimintaympäristö ja julkisen vallan yrityksille asettamat velvollisuudet. Teoriaosuudessa hyödynnettiin tilastoja, viranomaisohjeita ja liiketoiminnan sekä assistenttityön asiantuntijoita.</p> <p>Liiketoimintasuunnitelmassa liiketoimintaa vertailtiin kilpaileviin yrityksiin tunnistuen tekijän ja hänen yrityksensä sekä kilpailijoiden vahvuuksia ja heikkouksia sekä kartoitettiin niiden uhkia ja mahdollisuuksia. Opinnäytetyön tuloksena syntyi liiketoimintasuunnitelma assistenttipalveluita etänä tarjoavalle yritykselle. Tutkimustyö rohkaisi tekijää jatkamaan yritystoiminnan kehittämistä.</p>		
Asiasanat assistenttipalvelu, liiketoimintasuunnitelma, liiketoimintaympäristö		

Abstract

Author(s) Hytönen, Satu	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2022
	Number of Pages 32	
Title of Publication Business environment, responsibilities, threats, and opportunities Business plan of Assistant Service SatuDay		
Degree, Field of Study Business Economics		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) Pekka Mytty, Lecturer, Business Economics, LAB University of Applied Sciences		
Abstract <p>The aim of the functional thesis was to study the business environment, responsibilities, opportunities, and threats of a company that produces assistant services, and to prepare a business plan for the needs of the author. The theory part studied the business plan as a tool to improve business, the assistant's role and prospects in the future, the importance of the administrative and support services industry group for the Finnish economy, the business environment, and the obligations imposed on companies by the public authorities.</p> <p>In the theory part, there were statistics, official guidelines, and experts on the business and assistant job. In the business plan, the author's business was compared to competing companies, identifying the strengths and weaknesses of the author and his company, as well as competitors, and mapping their threats and opportunities. As a result of the thesis, a business plan was created for a company offering remote assistant services. The research work encouraged the author to continue developing business activities.</p>		
Keywords assistant service, business plan, business environment		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tausta	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymykset, rajaukset ja rakenne	2
1.3	Tutkimusmenetelmä	2
2	Liiketoimintasuunnitelma osana yrityksen toiminnan suunnittelua ja kehittämisestä....	4
2.1	Tavoite.....	4
2.2	Sisältö.....	4
3	Assistenttien rooli ja tulevaisuuden näkymiä	8
3.1	Organisaation tuntijoita ja strategian toteuttajia.....	8
3.2	Monipuolinen tehtäväkirjo	8
3.3	Tulevaisuustaidot.....	9
4	Hallinto- ja tukipalvelut -toimialaryhmä.....	10
4.1	Toimialan määrittäminen.....	10
4.2	Toimialan merkitys Suomen taloudelle.....	10
4.3	Työllisyys	11
5	Liiketoimintaympäristö	13
5.1	Markkinat.....	13
5.2	Kilpailijat	13
5.3	Julkinen valta.....	14
5.4	Muut sidosryhmät	15
5.5	Muut liiketoimintaympäristöön liittyvät tekijät.....	16
6	Julkisen vallan yrityksille asettamat velvollisuudet	17
6.1	Yrityksen perustaminen	17
6.2	Verotus	17
6.3	Vakuutukset.....	18
6.4	Työturvallisuus ja työterveydenhuolto	18
6.5	Kirjanpito.....	19
6.6	Tietosuojat.....	19
6.7	Kuluttajansuoja	20
7	Liiketoimintasuunnitelma.....	23
7.1	Liikeidea	23
7.2	Yrityksen perustaminen ja yritysmuoto.....	23
7.3	Verotus, vakuutukset ja kirjanpito.....	24
7.4	Markkina-alue ja palveluvalikoima.....	24

7.5	Arvot ja visio	25
7.6	Ihanneasiakas	26
8	Pohdinta	27
	Lähteet.....	29

1 Johdanto

1.1 Tausta

Olen työskennellyt 22 vuotta erilaisissa sihteerin ja assistentin tehtävissä. Olen havainnut, että sihteerit ja assistentit koetaan monella työpaikalla erittäin tärkeiksi. Heidän tietotaitoonsa luotetaan. Sen sijaan, että lähdetäisiin etsimään tietoa intranetistä, internetistä, tiedostoista tai muusta vastaavasta lähteestä, käännyttään usein suoraan sihteerin tai assistentin puoleen.

Assistentit ovatkin usein moniosaajia, jotka hallitsevat tiedonhaun sekä laajan kirjon erilaisia tehtäviä ja tietojärjestelmiä. Pitkään jatkunut trendi on kuitenkin ollut vähentää sihteerien, assistenttien ja muiden toimistotyötä tekevien työntekijöiden määrää. Tästä kertovat uutisetkin. Sihteerit ovat olleet jo vuosien ajan huonoiten työllistyvien ammattikuntien joukossa. Yle (2022) uutisoi marraskuussa 2022, että niin sanotut yleissihteerit ovat selkeästi heikoiten työllistyvä ammattiryhmä.

Assistenttityö on siirtynyt muiden työntekijöiden ja esihenkilöiden hoidettaviksi. Olen nähnyt, että heillä voi mennä näihin töihin hyvinkin kaksinkertainen aika assistenttiin verrattuna. Tämä aika on luonnollisesti pois heidän ydintyöstään. Monen työntekijän ja erityisesti esihenkilön palkka on korkeampi, kuin assistentin. Näin ollen yksittäiselle tehtävälle tulee helposti kolminkertainen hinta verrattuna siihen, että assistenttiammatilainen hoitaisi kyseiset tehtävät. Tämä ilmiö vaikuttaa myös työviihtyvyyteen, koska työntekijöiden ja esihenkilöiden työaika kuluu muuhun, kuin heidän ydinosaamiseensa.

Haaga-Helian osaamisaluejohtaja Marjaana Halsas kertoo Kauppalehdelle (2022), että assistenttien vähentämistä on perusteltu osittain tietojärjestelmien kehittymisellä. Uudetkin tietojärjestelmät vaativat kuitenkin hallinnointia ja osaamista. Jotta tietojärjestelmien käyttö luonnistuisi vaivattomasti, se vaatisi usein niiden säännöllistä käyttöä. Monien tietojärjestelmien käyttötarve osuu yksittäisten työntekijöiden kohdalle vain harvoin, eikä heille siksi synny tarvittavaa toistoa. Kun harvakseltaan tietojärjestelmiä käyttävä henkilö oppii vihdoinkin sujuvampaa työskentelyä, voikin jo olla tulossa uusi käyttöliittymä tai versio. Halsaksen mukaan ammattimaisilla assistenteilla on yleensä hyvät IT-aidot. Hänen arvionsa mukaan monia tietohallintoon liittyviä tehtäviä on kannattavampaa keskittää assistenteille sen sijaan, että jokainen työntekijä tekisi niitä.

Pitkään jatkunutta sihteerien ja assistenttien irtisanomista vastaan on alkanut kuulua vähitellen kasvavaa kriittistä keskustelua. Esimerkkinä mainittakoon professori Harri Melin, joka

on Uusimaa-lehden mukaan (2020) kehottanut tutkimaan edellä kuvaamani ilmiön järkevyyttä. Melinin mukaan sihteeri on kaikkien kannalta hyvä rekrytointi.

Kauppalehden (2022) haastattelema hr-asiantuntija Mari Sipiläinen pitää sihteereistä ja assistenteista luopumista lyhytnäköisenä. Hän on päätenyt samoihin päätelmiin, kuin itsekin olen. Sipiläinen sanoo, että onnistumisien takana on usein erinomaista assistenttityötä. Työhyvinvoinnin kannaltakin on tärkeää, että työntekijät voivat keskittyä omaan asiantuntijuuteensa ja tehostaa siten työntekemistä turhatumatta ja kuormittumatta liikaa.

Työnantaja voi kuitenkin kokea sihteerin tai assistentin palkkaamisen riskinä. Palkkaamisen sijasta assistenttipalveluja voi ostaa ulkopuoliselta yritykseltä. Tämä voi tulla yritykselle edullisemmaksi, mikäli assistenttitarpeen määrä vaihtelee. Palveluntarjoajan kanssa voidaan sopia joustavasta tuntimäärästä.

Minua on kiehtonut pitkään ajatus yritystoiminnan harjoittamisesta. Olen seurannut viime vuosina erään assistenttipalveluita tarjoavan edelläkävijäyrityksen toimintaa. Ammattikorkeakoulussa saamani liiketoimintataitojani syventävät opit rohkaisivat osaltaan minua perustamaan oman yrityksen, Assistenttipalvelu SatuDayn vuonna 2020. Yritystoiminnan suunnittelu ja aloittelu lisäsi motivaatiota opinnoissani.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymykset, rajaukset ja rakenne

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia assistenttipalveluita tarjoavan yrityksen toimintaympäristöä, velvollisuuksia, mahdollisuuksia ja uhkia sekä laatia Assistenttipalvelu SatuDaylle liiketoimintasuunnitelma. Opinnäytetyön aluksi perehdytään liiketoimintasuunnitelman tavoitteeseen, hyötyihin ja sisältöön. Opinnäytetyön lopussa julkaistaan osa Assistenttipalvelu SatuDayn liiketoimintasuunnitelman sisällöstä. Tutkimuskysymykseni ovat:

- Millaisessa liiketoimintaympäristössä assistenttipalveluita tarjoava yritys toimii?
- Miten liiketoiminta kannattaa toteuttaa yrityksen onnistumismahdollisuuksien parantamiseksi?

1.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön toteutus on toiminnallinen. Toiminnallinen opinnäytetyö keskittyy käytännön toimintaan. Tavoitteena voi olla esimerkiksi olemassa olevien toimintojen kehittäminen tai uuden toiminnan suunnittelu. Toiminnallisten opinnäytetöiden tuloksena syntyä monipuolista materiaalia, esimerkiksi oppaita, ohjeistuksia, verkkosivut tai vaikkapa liiketoimintasuunnitelma. Toiminnallisen opinnäytetyn tuotos voi olla myös tapahtuman järjestäminen ja siihen liittyvä raportti. (Airaksinen & Vilka 2003, 9–10.)

Opinnäytetyössä hyödynnettiin tilastoja, viranomaisohjeita, liiketoiminnan sekä assistentti-työn asiantuntijoita sekä omaa havainnointia. Assistenttipalvelu satuDayn liiketoimintaa vertailtiin kilpaileviin yrityksiin tunnistuen tekijän ja hänen yrityksensä sekä kilpailijoiden vahvuuksia ja heikkouksia sekä kartoitettiin niiden uhkia ja mahdollisuuksia.

2 Liiketoimintasuunnitelma osana yrityksen toiminnan suunnittelua ja kehittämisestä

2.1 Tavoite

Liiketoimintasuunnitelma on yleisesti käytetty ja hyödylliseksi todettu työkalu yritystoiminnassa. Se auttaa yritystä hahmottamaan mahdollisuuksia ja uhkia, varautumaan mahdollisiin ughiin ja tarttumaan mahdollisuuksiin. Liiketoimintasuunnitelmassa kerrotaan yrittäjän liiketoimintaan liittyvät tavoitteet ja unelmat sekä suunnitelma yksilöidyistä toimista, joiden avulla tavoitteiden saavuttaminen ja yrityksen menestyminen varmistetaan. (Hesso 2015, 10.)

Hesso (2015, 10–12) opastaa yrittäjää kertomaan liiketoimintasuunnitelmassa näkemyksensä yrityksensä kilpailueduista, joiden avulla yritys voi päihittää kilpailijoita. Liiketoimintasuunnitelmassa kuvataan keinoja lisäarvon luomiseksi asiakkaille. Luodakseen lisäarvoa asiakkaalle yrittäjän on selvitettävä asiakkaan tarpeita ja ostokäyttäytymistä. Mikäli yritys etsii rahoittajia, liiketoimintasuunnitelma laskelmineen on syytä paneutua erityisellä huolella.

2.2 Sisältö

Liiketoimintasuunnitelman sisältöä ei ole tarkkaan määritelty, ja siihen voivat vaikuttaa muun muassa yrityksen luonne, koko, tavoitteet sekä toimiala. YritysEspoo (2020) ja Hesso (2015) nimeävät seuraavia liiketoimintasuunnitelman sisältöjä:

- yrityksen perustiedot
- liikeidea
- visio ja arvot
- tuotteet ja palvelut
- asiakkaat
- toimintaympäristö
- kilpailuedut
- mahdollisuudet ja riskit
- myynti ja markkinointi
- tuotannontekijät ja jakelutiet
- laskelmat
- muut huomioitavat asiat.

Perustiedot

Liiketoimintasuunnitelman perustiedoissa on hyvä kertoa yrityksen nimi, Y-tunnus, yhteystiedot, yritysmuoto, perustamisajankohta, toimiala, henkilöstömäärä, omistajat ja omistusosuudet prosentteina (YritysEspoo 2020). Lisäksi siinä voidaan mainita mahdollisesti tarvittava rahoitus, yritystoiminnan luvanvaraisuus, immateriaalioikeudet ja haetut/saadut luvat. Mikäli nämä tiedot eivät ole vielä selvillä, kerrotaan tulevaisuudensuunnitelmista.

Liikeidea

Liikeidea kertoo lyhyesti ja selkeästi, millaista yritystä ollaan perustamassa, mitä yritys myy, keitä ovat asiakkaat ja miten myynti toteutetaan. Liikeidean kiteyttämisessä voi käyttää kolmea kysymystä: mitä, kenelle, miksi (Hesso 2015, 25 ja YritysEspoo 2020).

Visio ja arvot

Visio kertoo yrityksen päämäärästä. Hesson (2015, 27–28) mukaan yrittäjän on syytä avata visiossaan yksinkertaisesti, mutta selkeästi tulevaisuuden tavoitettaan asiakkaille, työntekijöille ja muille sidosryhmille. Arvot määrittelevät sen, kuinka visio saavutetaan. Mikäli arvot ja toiminta ovat ristiriidassa keskenään, yritykselle ei voi ennustaa valoisaa tulevaisuutta.

Tuotteet, palvelut, hinnoittelu ja kilpailuedut

Liiketoimintasuunnitelmaan nimetään pääasialliset tuotteet ja palvelut sekä niiden hinnoittelu. YritysEspoo (2020) kehottaa yrittäjää erittelemään tuotteiden ja palvelujen asiakkaalle tarjoamat hyödyt sekä niiden kilpailuetu verrattuna kilpailijoiden tuotteisiin ja palveluihin.

Asiakkaat

Liiketoimintasuunnitelmassa selvennetään yrityksen potentiaalisia asiakkaita ja asiakassegmenttejä. YritysEspoo (2020) neuvoo pohtimaan liiketoimintasuunnitelmassa asiakkaiden ostomotiiveja ja -kriteereitä, asiakasriskejä ja sitä, millainen olisi ihanneasiakas.

Toimintaympäristö

Toimintaympäristö on laaja käsite. Siihen sisältyvät toiminta-alueen, markkinoiden, kilpailutilanteen ja kilpailijoiden, julkishallinnon sekä muiden tärkeiden ulkopuolisten tahojen ja yhteistyökumppanien määrittely (YritysEspoo 2020). Yrityksen tulee pohtia, miten se vastaa toimintaympäristönsä uhkiin ja mahdollisuuksiin (Hesso 2015, 61).

Osaaminen ja tukiverkko

Yrittäjän on uskottava omaan osaamiseensa ja avattava osaamisensa asiakkaille (YritysEspoo 2020). Hesso (2015, 63) toteaa, että kilpailuetua on yleensä vaikea kopioida osajapainotteisessa strategiassa. Liiketoimintasuunnitelmassa kannattaa kertoa myös yrittäjän mahdollisesta tukiverkosta, jolta saa tarvittaessa apua (YritysEspoo 2020).

Vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja riskit

Yrityksen ja yrittäjän on syytä olla tietoinen omista vahvuuksistaan, heikkouksistaan, mahdollisuuksistaan ja riskeistään. SWOT-analyysi on tässä tarkastelussa hyvä työväline. SWOT-analyysiohjaa vahvistamaan jo olemassa olevia vahvuuksia, kehittämään heikkouksiksi havaittuja tekijöitä, hyödyntämään mahdollisuuksia ja varautumaan uhkiin. (Stephen 2022.)

Myynti ja markkinointi

YritysEspoo (2020) kehottaa liiketoimintasuunnitelman laatijaa kertomaan käytännönläheisesti, miten myyntiä ja markkinointia toteutetaan, miten ja missä asiakas tavoitetaan. Liikkeen kannattaa lähteä asiakkaan tarpeen määrittelystä.

Laskelmat

Liiketoimintasuunnitelmaan laaditaan kannattavuus- ja rahoituslaskelma. Lisäksi voi olla tarpeen laatia esimerkiksi myynti-, investointi- ja kassavirtalaskelmat (YritysEspoo 2020).

3 Assistenttien rooli ja tulevaisuuden näkymiä

3.1 Organisaation tuntijoita ja strategian toteuttajia

Assistentti voidaan mieltää rutiinityötä tekeväksi toimistotyöläiseksi. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun lehtori, kauppatieteiden tohtori, Eija Kärnä, avartaa näkemystä voimakkaasti väitöstutkimuksessaan (2016). Kärnä korostaa tukitoimintojen asiantuntijoiden, joita ovat muun muassa assistentit sekä viestintä- ja hr-työntekijät, merkitystä yritysten ja muiden organisaatioiden strategiatyössä.

Kauppalehden (2022) haastatteleman hr-asiantuntija Mari Sipiläisen mukaan assistentit ovat usein vastuullisissa rooleissa. Organisaation ja sen toimintojen tunteminen tekee monista assistenteista hyviä ennakoijia ja proaktiivisia työntekijöitä. Haaga-Helian osaamisaluejohtaja Marjaana Halsas toteaa Kauppalehdelle (2022), että assistentin työnkuva on monipuolinen ja jatkuvasti muuttuva. Ammattitaitoiset assistentit sujuvoittavat liiketoimintaa tiedostaen sen, missä asioissa toimintoja kannattaisi parantaa.

Kärnä (2016) haastatteli toimitus-, kehitys- ja strategiajohtajia. Haastatteluissa kävi ilmi, että johtajien mielestä johdonassistentit ja viestinnän työntekijät ovat parhaita osaajia ja toimijoita strategian toteuttamisessa. Kärnänsä mukaan strategian toteuttamisen kehittämisessä merkittävintä on niin sanottu epävirallinen viestintä ja tiedon kerääminen. Perinteisen, yksisuuntaisen viestinnän ei koeta auttavan työntekijöitä ymmärtämään strategian merkitystä omassa työssään.

Kaikki työntekijät tulisi saada ymmärtämään strategian merkitys omassa työssään, ja heidän merkitystään strategisina toimijoina tulisi korostaa, jotta strategian toteuttaminen onnistuisi kestävästi. Onnistunut strategian toteutuminen ja soveltaminen lisäävät työn mielekkyyttä, motivaatiota ja työhyvinvointia. Näiden asioiden paraneminen on suorassa yhteydessä yrityksen taloudelliseen menestymiseen. Strategia merkitys on yrityksille ja muille organisaatioille suuri, ja assistenteille osana strategian toteuttamistyötä on Kärnänsä tutkimuksen mukaan perusteltua tarvetta tulevaisuudessakin. (Simonen 2016.)

3.2 Monipuolinen tehtäväkirjo

Edellä kuvattiin assistenttien tehtävää ja merkitystä yleisellä tasolla. Assistenttien toimenkuvissa on kuitenkin huomattavaa vaihtelua. Esimerkiksi vientiyrityksessä, kiinteistöpalvelussa, sairaalassa ja kunnanvirastossa assistentin työkokonaisuudet voivat poiketa toisistaan merkittävästi. Myös samassa työpaikassa on monenlaisia assistentteja vaihtelevissa tehtävissä. Assistentin työ voi sisältää muun muassa alla lueteltuja tehtävätyyppejä.

- henkilöstöhallinto
- taloushallinto
- ajan- ja tiedonhallinta
- viestintä ja sosiaalisen median hallinnointi
- kokous-, tapahtuma- ja matkajärjestelyt
- myynnin ja markkinoinnin edistäminen
- tuote-, asiakas- ja muiden rekisterien hallinta
- päätösten valmistelu ja pöytäkirjojen laatiminen
- materiaalin tuotanto ja puhtaaksikirjoittaminen
- asiakaspalvelu, neuvonta ja ajanvaraus
- aula- ja vastaanottopalvelut

3.3 Tulevaisuustaidot

Eija Kärnän tutkimusryhmä (2022) on tutkinut sitä, mitkä ovat tulevaisuudessa assistenttien ja muiden asiantuntijoiden tärkeimpiä taitoja. Tutkimuksessa nousi kaksi osaamistarvetta yli muiden: teknologia- ja yhteistyötaidot. Alla on lista muista raportissa mainituista assistenttien tulevaisuustaidoista.

- ajanhallinta
- itsensä johtaminen
- projektinhallinta
- koordinoititaidot
- vuorovaikutustaidot
- viestintätaidot
- moniosaaminen
- oppimishalu ja -kyky
- muutoskyky
- ennakointikyky
- IT-osaaminen (Kärnä ym. 2022.)

Itse lisäisin listalle seuraavat asiat:

- priorisointitaito
- tiedonhakutaito
- kielitaito
- sidosryhmien tunteminen

4 Hallinto- ja tukipalvelut -toimialaryhmä

4.1 Toimialan määrittäminen

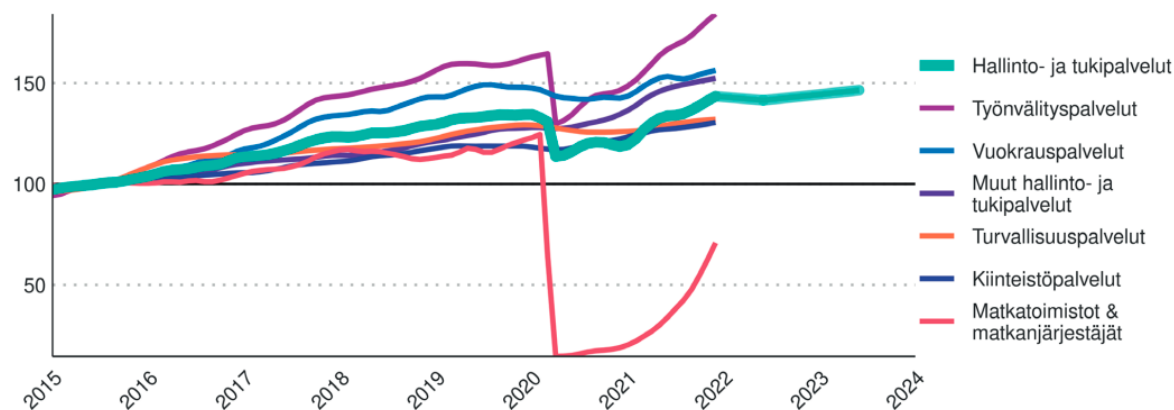
Suurimmalla osalla assistenttipalveluita tarjoavista yrityksistä on päätoimialana sihteerij- ja muu toimistopalvelu. Sihteerij- ja muu toimistopalvelu -toimiala kuuluu hallinto- ja tukipalvelut -toimialaryhmään. Jotkin assistenttipalveluita tarjoavista yrityksistä ovat määrittelleet päätoimialakseen muun toimialan, kuin sihteerij- ja muu toimistopalvelu, esimerkiksi liikkeenjohdon konsultoinnin, joka on osa ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta -toimialaryhmää. Käsittelen tässä luvussa kuitenkin vain hallinto- ja tukipalvelut -toimialaa.

Hallinto- ja tukipalvelut -toimialaryhmään kuuluu sihteerij- ja muu toimistopalvelu -toimialan lisäksi puhelinkeskustoimintaa, messujen, kongressien ja matkojen järjestämistä, kaluston vuokrausta ja leasingtoimintaa, työnvälitystä, turvallisuus- ja vartiointipalvelua, kiinteistöhuoltoa ja muita liike-elämää palvelevia toimintoja (Tilastokeskus).

4.2 Toimialan merkitys Suomen taloudelle

Hallinto- ja tukipalvelutoiminnan merkitys Suomen taloudelle on kasvanut viimeisten kolmenkymmenen vuoden aikana merkittävästi. Toimialaryhmän osuus Suomen talouden kokonaisarvonlisäyksestä yli kaksinkertaistui vuosien 1980 ja 2012 välillä. (Ahokas ym. 2015.) Viimeisten kymmenen vuoden aikana kasvua on tapahtunut lähes 40 prosenttia (Tilastokeskus 2022).

Koronapandemia aiheutti merkittävän heikennyksen kasvuun. Vuonna 2020 kasvuvauhti pieneni kymmenellä prosentilla. Suurimpana syynä oli matkailualan romahdus. Elinkeinoelämän tutkimuslaitoksen (Etlan) laskelmien mukaan vuoden 2020 kasvu jäi viiteen–kuuteen prosenttiin. (Elinkeinoelämän tutkimuslaitos 2020.) Vuonna 2021 ylettiin yhdeksän prosentin kasvuun (Palvelualojen työnantajat PALTA ry 2022). Vuodelle 2022 hallinto- ja tukipalvelutoiminta -toimialalle ennustettiin neljän prosentin kasvua (Elinkeinoelämän tutkimuslaitos 2020). Seuraavalla sivulla oleva kuvio osoittaa toimialan kasvua viime vuosien aikana (kuvio 1).



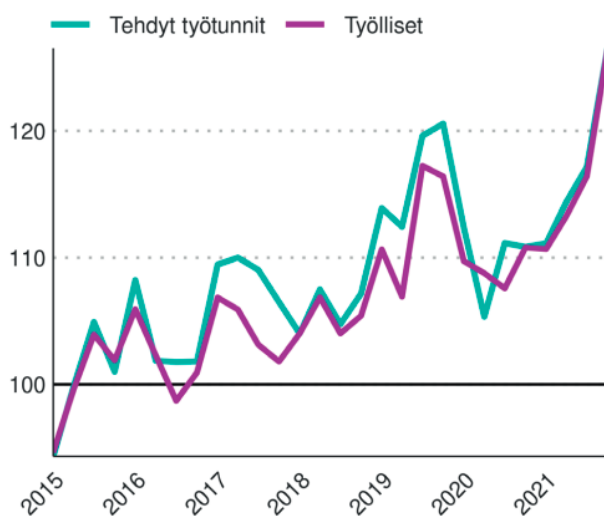
Lähde: Tilastokeskus ja Palta

Kuvio 1. Liikevaihdon kehitys hallinto- ja tukipalveluissa. (Palvelualojen työnantajat PALTA ry 2022)

4.3 Työllisyys

Liikevaihdon kehitys vaikuttaa luonnollisesti työntekijöiden määrään. Vuoden 2022 aikana työntekijämäärä kasvoi toimialoista eniten hallinto- ja tukipalvelutoiminnassa sekä ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta -toimialaryhmässä (Paukkeri 2020). Hallinto- ja tukipalvelutoiminnoissa työllisyys kasvoi kuusi prosenttia. Työntekijöiden määrä alalla on nyt noin 128 tuhatta. (Palvelualojen työnantajat PALTA ry 2022.) Seuraava kuvio kuvaa työllisyyden kasvua hallinto- ja tukipalveluissa.

Työlliset ja työtunnit hallinto- ja tukipalveluissa (ind. 2015 = 100)



Kuvio 2. Työlliset ja työtunnit hallinto- ja tukipalveluissa vuodesta 2015 alkaen. (Palvelualojen työnantajat PALTA ry 2022)

Assistenttipalvelu SatuDayn päätoimiala on hallinto- ja tukipalvelut -toimialaryhmään kuuluva sihteeri- ja muu toimistopalvelu -toimiala. Seuraavaksi perehdyn sihteeri- ja muu toimistopalvelu -toimialan liiketoimintaympäristöön.

5 Liiketoimintaympäristö

5.1 Markkinat

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2021 Suomessa oli 129 yritystä, joiden päätoimiala on sihteeri- ja muu toimistopalvelu. Niiden yhteenlaskettu liikevaihto oli noin 21 miljoonaa euroa. Henkilötyövuosia näissä yrityksissä oli 192. (Tilastokeskus 2021.)

Sihteeri- ja muu toimistopalvelu -toimialaluokkaan kuuluvista yrityksistä selkeästi suurin osa tarjoaa tulostus- ja kopiointipalveluita. Toimialaluokkaan kuuluu myös postituspalveluita tarjoavia yrityksiä. Nämä yritykset eivät kilpaile assistenttipalvelun kanssa. Assistenttipalveluita tarjoavien yritysten liikevaihdosta ei löydy tilastotietoa, mutta karkea arvioni on, että sihteeri-, assistentti- ja toimistopalveluiden liikevaihdosta noin puolet syntyy assistenttipalvelun kaltaisia toimistotöitä tekevissä yrityksissä. Arvioimani assistenttipalveluiden kokonaismarkkina on noin 10 miljoonaa euroa.

Hallinto- ja tukipalvelu -toimialaryhmän hyvistä kokonaiskasvunäkymistä ei voida tarkkaan päätellä sihteeri- ja muu toimistopalvelu -toimialan kasvukehitystä. Se antaa kuitenkin osviittaa sihteeri- ja muu toimistopalvelu -toimialan ja assistenttipalveluiden kasvunäkymiin. Mitä ilmeisimmin kasvua tapahtuu.

Olen seurannut alan kehitystä ja olen havainnut, että uusia assistenttipalveluyrityksiä tulee alalle vuosittain. Kilpailu todennäköisesti lisääntyy edelleen. Palvelujen ulkoistaminen on ollut kasvava trendi jo pitkään, ja arvioin sen edelleen jatkuvan. Epävarmemmassa toimintaympäristössä työntekijän palkkaaminen voidaan kokea suurempana riskinä, kuin ostopalvelusopimus. Siksi uskon, että sihteeri- ja muu toimistopalvelu -toimialan markkinoilla on tilaa uusillekin toimijoille.

5.2 Kilpailijat

Lähes kaikki assistentti- ja toimistotöitä etäpalveluina tarjoavat yritykset ovat alle 10 työntekijän mikroyrityksiä, ja niistä valtaosa yhden hengen yrityksiä. Poikkeuksena tähän ovat Wannado Oy, jonka työntekijämäärä vuonna 2021 oli 24, ja Konttorin Starat Oy, jolla oli samana vuonna 16 työntekijää. Etäassistenttipalvelut ovat varsin tuore ilmiö. Pisimpään, vuodesta 2011 alkaen, etäassistenttipalveluita on tarjonnut Wannado. (Taloussanomat.)

Löysin yrityshakemistoista taloustiedot vain noin puolelta sihteeri- ja muu toimistopalvelut -toimialalla toimivista yrityksistä. Näiden yritysten vuoden 2021 liikevaihto vaihteli alle 4 000 euroa 1,6 miljoonaan euroon. Valtaosalla yrityksistä liikevaihto oli vaatimatonta. Suurimmat yrityskohtaiset liikevaihdot olivat noin 400 000 ja 1,6 miljoonaa euroa. Yritysten liikevoitto

vaihteli 1,6 prosentista 38 prosenttiin. Huomionarvoista on, että 1,6 miljoonan euron liikevaihdon tehneen yrityksen liikevoitto oli alle kaksi prosenttia. Huippuliikevoiton, 38 prosenttia tehneen yrityksen liikevaihto oli 71 000 euroa. (Taloussanomat.)

5.3 Julkinen valta

Liiketoimintaympäristöön vaikuttaa merkittävästi julkinen valta. Julkiseen valtaan kuuluvat valtio, kunnat, kuntayhtymät ja Euroopan unioni, edellä mainittujen tahojen rahoittamat laitokset, oikeuslaitos ja poliisi. Yritystoimintaa säännellään lailla, asetuksilla, direktiiveillä ja viranomais määräyksillä. Yrittäjän on oltava niistä selvillä. Käsittelen yritystoimintaan liittyviä määräyksiä tarkemmin luvussa 5.

Lainsäädännön ja -seurannan lisäksi julkinen valta vaikuttaa yritysten toimintaan myös politiikan kautta. Liiketoimintaympäristöön vaikuttavat muun muassa työllisyys-, koulutus-, kaavoitus-, ympäristö- ja energiapolitiikka. Useat julkisen vallan edustajat tarjoavat monipuolisia palveluita yrityksille ja yritystoimintaa harkitseville. Kerron seuraavaksi lyhyesti muutamasta yrityksiä palvelevasta julkisen vallan toimijasta.

Kuntien omistamat kehittämiskeskukset tarjoavat apua yrityksen perustamisessa, yrityskumppanien etsimisessä, myynnin ja markkinoinnin kehittämisessä, talous-, investointi- ja rahoituskysymyksissä, kasvuhankkeissa, kansainvälistymisessä, kriisitilanteissa ja omistajan vaihdoksissa. Saatavilla on koulutuksia ja henkilökohtaista neuvontaa. (Keski-Uudenmaan Kehittämiskeskus Oy.)

TE-palvelut tarjoaa neuvontaa ja koulutusta muun muassa yrityksen perustamiseen, rekrytointiin sekä työelämän muutos- ja irtisanomistilanteisiin. Aloittava yrittäjä voi saada TE-palveluilta starttirahaa vuoden ajan. Starttirahan saaminen edellyttää, että:

- Liiketoiminta on päätoimista ja säännöllistä.
- Tuenhakijalla on riittävä alaan ja yritystoimintaan liittyvä koulutus ja osaaminen.
- Yritykselle on laadittu liiketoimintasuunnitelma ja laskelmat, jotka on arvioitu jonkin julkisen tahon puolelta kannattaviksi.
- Yrityksen rahoitus, liiketila, mahdollisesti tarvittavat luvat ja muut vastaavat asiat ovat tiedossa.
- Hakija ei ole aloittanut päätoimista yritystoimintaa ennen tuen myöntämisen päätöstä.
- Yritystoiminnan ei tiedetä antavan yrittäjälle kohtuullista toimeentuloa erittäin vähäisten riskien kanssa heti yritystoiminnan alusta alkaen.
- Hakija ei saa muuta tuloa, kuten palkka, eläke, vanhempainpäiväraha, opintotuki tai muu taloudellinen tuki.

- Hakijalla ei ole vähäistä suurempaa verovelkaa, eikä maksuhäiriötä. (KEHA-keskus.)

Myös Uusyrityskeskuselta saa neuvontaa yrityksen aloittamiseen. Aloitteleva yrittäjä voi testauttaa liikeideaansa Uusyrityskeskus kautta. Uusyrityskeskus auttaa muun muassa yritysmuodon valitsemisessa ja liiketoimintasuunnitelman tekemisessä. (Suomen Uusyrityskeskukset ry.)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (Ely-keskus) tukee pieniä ja keskisuuria yrityksiä niiden kehittämis- ja investointihankkeissa. Painopiste on liiketoiminnan uudistamisessa, tuottavuuden parantamisessa, innovaatioiden ja kestäväen kasvun luomisessa sekä kansainvälistymisen edistämisessä. Ely-keskus tarjoaa rahallista avustusta ja asiantuntijaneuvontaa. Merkittävä osa Ely-keskuksen jakamasta rahasta on peräisin Euroopan Unionista. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.)

5.4 Muut sidosryhmät

Liiketoimintaympäristöön kuuluvat myös tavarantoimittajat ja jakelutiet. Nämä eivät korostu palveluita etänä tarjoavassa yrityksessä, jossa myös hankinnat ovat enimmäkseen palveluita. Jakelutienä toimivat lähinnä IT-järjestelmät ja internet.

Yritysten ja oppilaitosten välillä tapahtuu nykyään paljon yhteistyötä muun muassa erilaisissa kehittämishankkeissa. Yliopistot, ammattikorkeakoulut ja jotkin muut koulutuslaitokset tarjoavat yrityksille maksuttomia koulutuksia. Lisäksi Suomen koulutuslaitoksessa voi opiskella useita yritystoimintaan liittyviä ammattitutkintoja. Yritykset voivat tarjota opiskelijoille harjoittelupaikkoja. Harjoittelijat voivat tuoda tullessaan erittäin arvokasta uutta tietoa ja osaamista yritykseen.

Hallinto- ja tukipalvelut -toimialaryhmän piirissä toimii useita yhdistyksiä. Kaksi assistentti-palvelua kiinteimmin koskevaa yhdistystä ovat Sihteeriyhdistys – Sekreterarföreningen ry ja ToimistoSissit. Vuonna 1960 perustettu Sihteeriyhdistys – Sekreterarföreningen on voittoa tavoittelematon ammatillinen yhdistys, jolla on noin tuhat jäsentä. Yhdistyksen tavoitteena on lisätä jäsenten vuorovaikutusta, parantaa jäsenten ammattipätevyyttä ja lisätä alan arvostusta. Yhdistys tarjoaa verkostoitumismahdollisuuksia, neuvontaa, koulutusta ja virkistystapahtumia. (Sihteeriyhdistys – Sekreterarföreningen ry.)

Tuoreempi tulokas on ToimistoSissit-niminen yhdistys. Yhdistyksen ideana on kerätä yhteen tietoja sihteerien ja assistenttien arvostamista palveluntarjoajista. Tämä tapahtuu Tarjoushaavi-nimisen suositteluohjelman avulla. Ohjelman kautta voi tehdä tarjouskilpailun suositteluohjelmassa mukana oleville yrityksille. Toinen yhdistyksen tavoite on koota

joukkovoimaa jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä. Yhdistyksen jäsenet jakavat keskenään alaan liittyvää tietotaitoa ja kokemuksia paremman ja tehokkaamman työskentelyn saavuttamiseksi. Jäsenistö ideoi yhdessä koulutuksia, jotka yhdistys toteuttaa. (ToimistoSissit.) Sosiaalisesta mediasta löytyy useita foorumeita, joilla alan yrittäjät ovat verkostoituneet.

5.5 Muut liiketoimintaympäristöön liittyvät tekijät

Tekniikan kehittymien, digitalisaatio ja keksinnöt näkyvät voimakkaasti sihteerij- ja muu toimistopalvelu -toimialalla. Ennen käsityönä tehtyjä töitä on siirtynyt ja siirtyä tulevaisuudessa automatisaation piiriin. Etänä assistenttipalveluita myyvä yritys on hyvä esimerkki digitalisaatiosta. Tekniikan jatkuva kehittyminen edellyttää yrityksiltä jatkuvaa oppimista.

Tiina Kosonen ja Satu Kaitaranta ovat mielestäni kiteyttäneet tämän hetken trendit varsin hyvin. Heidän mukaansa liiketoiminnassa tulisi kiinnittää huomiota seuraaviin trendeihin: vastuullisuus, monimuotoisuus työssä ja yksityiselämässä, arkeen sulautuva teknologia, asiakaskokemus, hyvinvointi. (Sanoma Media Finland 2022.)

Väestötekijöillä on vähemmän merkitystä sihteerij- ja muu toimistopalvelu -toimialaan, koska myynti tapahtuu enimmäkseen toisille yrityksille ja muille organisaatioille. On kuitenkin tekijöitä, joiden lisääntyminen voi lisätä kuluttajille suunnattua hallinto- ja tukipalvelujen myyntiä. Nähdäkseni tällaisia voisivat olla helppoutta tavoittelevan elämäntyylin lisääntyminen ja kuluttamisen siirtyminen aineellisista tuotteista aineettomiin palveluihin.

Kuten viime vuosina on nähty, kansainväliseen ympäristöön voi tulla äkillisiäkin muutoksia. Pandemia, sota ja muut levottomuudet, voimakas inflaatio ja energiakriisi ovat tästä hyviä esimerkkejä. Energian hinnalla voi olla valtava vaikutus yritysten menestymisedellytyksiin. Se ei kuitenkaan kosketa suoraan palvelualoja yhtä voimakkaasti, kuin monia muita aloja. Sen sijaan ostovoiman heikentyminen kohdistunee ei aivan välttämättömiin palveluihin paremmin, kuin esimerkiksi päivittäistavarakauppaan ja moneen muuhun välttämättömyyshyödykkeitä myyviin yrityksiin.

6 Julkisen vallan yrityksille asettamat velvollisuudet

6.1 Yrityksen perustaminen

Yrityksen perustamisesta tulee tehdä ilmoitus Patentti- ja rekisterihallitukselle (PRH). Yhtiömuotoisissa yrityksissä on laadittava perustamissopimus. Osakeyhtiöiden on tehtävä myös yhtiöjärjestys. Yhtiömuotoiset yritykset tulee rekisteröidä kaupparekisteriin kolmen kuukauden sisällä yhtiösopimuksen allekirjoittamisesta. (Digi- ja väestötietovirasto a.)

Myös toiminimi tulee ilmoittaa kaupparekisteriin, jos sillä on yrittäjän asunnosta erillinen, pysyvä liiketila tai sen palveluksessa on työntekijöitä. Poikkeuksena ovat yrittäjän aviopuoliso ja alaikäiset lapset taikka lastenlapset. Heidän työskentelynsä toiminimiyrityksessä ei edellytä kaupparekisteriin ilmoittautumista. Kaupparekisteriin ilmoittautumista edellytetään kuitenkin kaikilta yrityksiltä, joiden elinkeinotoiminta on luvanvaraista. Hallinto- ja tukipalvelut -toiminta ei ole luvanvaraista. Mikäli yrittäjä haluaa suojata toiminimensä siten, etteivät muut saa sitä käyttää, tai hän haluaa pantata yrityksen irtainta omaisuutta, on syytä rekisteröityä kaupparekisteriin. (Digi- ja väestötietovirasto a.)

Yrityksen, jolla on vähintään kaksi vakituista työntekijää tai vähintään kuusi lyhytaikaista työntekijää vuoden aikana, on ilmoitauduttava työnantajarekisteriin. Myös vähemmällä työntekijämäärällä saa ilmoittautua työnantajarekisteriin. (Suomen Uusyrittäjäkeskus ry.)

6.2 Verotus

Yrityksen tulee ilmoittautua arvonlisäverorekisteriin, jos liikevaihto on yli 15 000 euroa vuodessa. Arvonlisäverovelvollisten on lisättävä myyntilaskuihin arvonlisävero ja tehtävä arvonlisäveroilmoitukset. Mikäli yritys on arvonlisäverorekisterissä, arvonlisäveroilmoitukset on tehtävä, vaikka liikevaihto jäisi alle 15 000 euron. Verohallinto voi poistaa yrityksen arvonlisäverorekisteristä vähäisen liikevaihdon perusteella. (Verohallinto a.)

Yrittäjän vastuulla on myös hakeutuminen ennakkoverotuksen piiriin. Ennakkoveroa maksetaan etukäteen arvioidun tuloksen perusteella. Arvioidun tuloksen toteutumista seurataan ja tarvittaessa haetaan ennakkoveron muutosta. Maksettavan ennakkoveron määrää ei voi muuttaa ennen kuin on saanut verottajalta päätöksen. Työnantajana toimivan yrityksen tulee pidättää veroennakkoa työntekijän palkasta verokortissa näkyvän ennakonpidätysprosentin mukaisesti. Jos työntekijä ei ole toimittanut työnantajalle verokorttia, veroennakkoa tulee pidättää 60 prosenttia. (Digi- ja väestötietovirasto b.)

6.3 Vakuutukset

Yrittäjän, joka tekee töitä yrityksessään ja jonka arvioitu yritystoiminnasta saatava työtulo on vuodessa 8 261,71 euroa tai enemmän (vuonna 2022), on maksettava yrittäjäneläkevakuutusta (Yel). Tämä velvollisuus on myös sivutoimisesti tai kausiluontoisesti yritystoimintaa harjoittavilla sekä ulkomaalaisilla, jotka harjoittavat yritystoimintaa Suomessa. Poikkeuksena ovat alaikäiset ja vanhuuseläkkeellä olevat yrittäjät. Alaikäiset eivät maksa eläkevakuutusta. Vanhuuseläkkeellä yritystoimintaa harjoittavalle yrittäjäneläkevakuutus on vapaaehtoinen. (Eläketurvakeskus.)

Yrittäjäneläkevakuutuksen maksaminen tulee aloittaa puolen vuoden sisällä yritystoiminnan alkamisesta. Jos yritystoiminta on aloitettu alle 18-vuotiaana, yrittäjän eläkevakuutuksen maksajaksi on hakeuduttava neljän kuukauden sisällä täysikäisyyden saavuttamisesta. Yrittäjän eläkevakuutuksen maksuvelvollisuuden yläraja riippuu yrittäjän syntymäajasta:

- Vuonna 1962 tai sen jälkeen syntyneillä yläikäraja on 70 vuotta.
- Vuosina 1958–1961 syntyneiden yläikäraja on 69 vuotta.
- Ennen vuotta 1958 syntyneiden yläikäraja on 68 vuotta. (Eläketurvakeskus.)

Jos yritys ei toimi työnantajana, muut yritysvakuutukset eivät ole pakollisia. Työnantajana toimiva yritys on vastuussa 17–67-vuotiaiden työntekijöidensä eläketurvasta. Yrityksen on tehtävä työeläkevakuutus sopimus (TyEI) jonkun työeläkeyhtiön kanssa, mikäli sillä on säännöllisesti työntekijöitä. Työnantajayritys perii työntekijöidensä palkoista työeläkeyhtiölle maksettavan osuuden. (Digi- ja viestintävirasto c.)

Työntekijöille on hankittava myös työtaturma- ja ammattitautivakuutus, mikäli yritys maksaa palkkoja yli 1 300 euroa vuodessa. Työnantaja ilmoittaa maksetut palkat tulorekisteriin. Vakuutusyhtiöt saavat palkkatiedot tulorekisteristä. Jotkin työehtosopimukset määräävät työnantajat ottamaan työntekijöilleen edellä mainittujen kaikille työnantajille pakollisten vakuutuksien lisäksi ryhmähenkivakuutus. (Digi- ja viestintävirasto c.)

6.4 Työturvallisuus ja työterveydenhuolto

Työnantajan tulee huolehtia työpaikan turvallisuudesta ja työntekijän terveydestä. Tämä edellyttää mahdollisten vaarojen ja haittojen selvittämistä ja toimenpiteitä riskien välttämiseksi. Työturvallisuudesta tulee keskustella työntekijöiden kanssa. Perehdyttäminen on oleellinen osa työturvallisuutta. Työturvallisuuden toteutumista tulee seurata säännöllisesti ja ohjeita ja toimintatapoja päivittää tarvittaessa. (Digi- ja viestintävirasto d.)

Työnantajan vastuulla on myös tarjota työntekijöille työterveyshuolto. Työnantajayritys laatii työterveyshuollon kanssa työterveyttä koskevan toimintasuunnitelman työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Toimintasuunnitelma käydään läpi vuosittain, ja siihen tehdään tarvittaessa päivityksiä. Työterveyshuollon tulee sisältää vähintään seuraavat asiat:

- työpaikkaselvitykset, joissa tarkastellaan työn ja työympäristön vaikutuksia työntekijöiden terveyteen
- neuvontaa terveyteen, työkyvyn ylläpitoon, tapaturmien torjuntaan, ensiavun järjestämiseen ja työyhteisön toimivuuteen liittyvissä asioissa
- työkyvyn seuranta, terveystarkastukset ja tarvittaessa kuntoutukseen ohjaaminen
- sairauspoissaolojen seuranta. (Digi- ja viestintävirasto d.)

6.5 Kirjanpito

Yritysten tulee tehdä liiketoiminnastaan kirjanpito. Kaikki menot ja tulot, rahoitustapahtumat ja niiden oikaisu- sekä siirtoerät on kirjattava ylös. Kirjauksiin tulee liittää tosite. Tosite voi olla myös valokuva alkuperäisestä tositteesta. Muiden yritysten, paitsi pienimuotoista liiketoimintaa tekevien toiminimiyritysten on tehtävä kirjanpito kahdenkertaisena. Myös toiminimiyrityksen on tehtävä kirjanpitonsa kahdenkertaisena, mikäli sillä on alla mainituista tekijöistä vähintään kaksi:

- yli 200 000 euron liikevaihto
- yli 100 000 euroa taseen loppusummassa
- yli kolme henkilöä töissä (Verohallinto c.)

Muun kuin toiminimiyrityksen on laadittava tilikausittain tilinpäätös. Tilinpäätös tulee tehdä tilikauden päättymiseen jälkeen neljän kuukauden sisällä. Myös toiminimiyrityksen on tehtävä tilinpäätös, jos sen tilikausi on muu kuin kalenterivuosi tai jos sillä on alla mainituista tekijöistä vähintään kaksi.

- yli 700 000 euron liikevaihto
- yli 350 000 euroa taseen loppusummassa
- yli 10 henkilöä töissä (Verohallinto c.)

6.6 Tietosuoja

Henkilötietoja suojataan tietosuojalailla. Niitä on käsiteltävä erityisellä huolella. Henkilötietoja ovat kaikki tiedot, joilla henkilö voidaan tunnistaa. Henkilötietojen käsittelyn tulee olla henkilörekisteröidyn kannalta läpinäkyvää. Henkilötietoja käsittelevän rekisterinpitäjän on

määriteltävä, mitä tietoja kerätään, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, ja miten niitä käsitellään. Rekisterinpitäjän on pystyttävä osoittamaan, että hän noudattaa tietosuojalainsäädäntöä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto a.)

Tietoja saa käyttää vain ennalta määriteltyyn, lailliseen käyttöön. Tietoja ei saa kerätä enempää kuin, mikä on tarpeen kyseiseen käyttötarkoitukseen nähden. Henkilötiedot on tarvittaessa päivitettävä, ja epätarkat taikka virheelliset henkilötiedot on oikaistava tai poistettava rekisteristä viipymättä. Yksittäiset henkilöt saavat olla tunnistettavissa rekisterissä vain siihen saakka, kun niitä käytetään määriteltyyn käyttötarkoitukseen. (Tietosuojavaltuutetun toimisto b.)

Henkilörekisteriin rekisteröity henkilö on lähtökohtaisesti oikeutettu:

- saamaan tietoa siitä, miten hänen henkilötietojansa käsitellään ja mitä tietoja hänestä on tallennettu rekisteriin
- oikaisemaan tietojansa ja siirtämään tietonsa toiseen järjestelmään
- rajoittamaan tai vastustamaan tietojensa käsittelyä ja automaattisen päätöksenteon kohteeksi joutumista
- poistattamaan omat tietonsa ja tulemaan unohdetuksi. (Tietosuojavaltuutetun toimisto b.)

Joissakin poikkeustapauksissa edellä mainittuja oikeuksia voidaan rajata, mutta hallinto- ja tukipalvelutoimialalla toimivan yrityksen kannalta henkilörekisteriin kirjatun henkilön oikeudet toteutuvat laajamittaisina. (Tietosuojavaltuutetun toimisto a.)

6.7 Kuluttajansuoja

Suuri osa hallinto- ja tukipalvelut -toimialan myynnistä suuntautuu yrityksille, yhdistyksille, liitoille, kunnille ja muille yhteisöille. Osa myynnistä kohdistuu kuitenkin kuluttajille. Kuluttajamyynnissä tulee huomioida kuluttajansuojaa koskeva lainsäädäntö. Kuluttajansuojalaki säätelee yrityksiin kohdistamaa markkinointia. Markkinoinnin on oltava asian-, totuuden- ja hyvän tavan mukaista. Kuluttajalle tulee antaa riittävät tiedot markkinoinnin kohteena olevasta tuotteesta tai palvelusta. Mikäli yritys käyttää markkinoinnissaan arpajaisia palkintoineen, niihin osallistumisen edellytyksenä ei saa olla tuotteen ostamista. (Osaava yrittäjä.)

Laatusanojen käytössä ja kilpailevia tuotteita koskevissa väittämässä on oltava varovainen. Katteettomia väittämiä ei saa esittää. Osaavan yrittäjän mukaan yrittäjä ei voi markkinoida tuotettaan parhaana, mutta loistavana ja erityisen laadukkaana voi. Jos tuotteen kerrotaan

olevan jollakin lailla parempi, kuin kilpailijan tuote, väittämä pitää pystyä osoittamaan todeksi. Vertauskuvalliset ilmaisut ovat sallittuja.

Hinnoittelumerkinnöistä säädetään hintamerkintäasetuksessa. Hinnoittelun tulee olla selkää ja yksiselitteistä. Kuluttajamyynnissä ilmoitettuun hintaan on sisällytettävä kaikki kuluttajalle tulevat kustannukset, mukaan lukien arvonlisävero. Markkinoinnissa ilmoitettujen alennusprosenttien on oltava totuudenmukaisia. Jos alennusprosenttia käytetään, se tulee laskea todellisesta hintakampanjaa edeltävästä myyntihinnasta. Myös hinnan tilapäinen nostaminen suuremman alennusprosentin aikaansaamiseksi on kiellettyä. (Osaava yrittäjä.)

Osaava yrittäjä toteaa, että kuluttajaa pidetään sopimukseen perustuvassa myynnissä aina yritystä heikompana sopimusosapuolena. Kuluttajansuojalaki kieltää kohtuuttomat sopimusehdot kuluttajakaupassa. Sopimusosapuolien oikeuksien ja velvollisuuksien on oltava tasapainossa. Yritys ei voi muuttaa sopimusehtoja yksipuolisesti, ilman pätevää ja sopimuksessa mainittua syytä. Kuluttajalla on oikeus irtisanoa sopimus kesken sopimuskauden, mikäli yritys nostaa hintaa kohtuuttomasti. Jos palvelun hinnasta ei ole etukäteen sovittu, yritys voi määrittellä hinnan, kunhan se on kohtuullinen.

Kuluttajalla on aina oikeus hakea hyvitystä virheellisestä tuotteesta tai palvelusta. Tavara katsotaan virheelliseksi, jos tavaralaji, tavarin määrä, ominaisuudet tai tuotepakkaus eivät vastaa sovittua tai sitä, mitä ostaja on perustellusti voinut olettaa. Palvelun katsotaan olevan virheellinen, jos se ei vastaa sopimusta tai sitä, mitä ostaja on perustellusti voinut olettaa. Palvelu on virheellinen, jos:

- Palvelun toteuttaminen ei tapahdu huolellisesti ja ammattitaitoisesti.
- Materiaalit eivät vastaa sovittua laatutasoa.
- Kuluttajalle on aiheutunut tarpeettomia kustannuksia tai kuluttajan etua ei ole muuten otettu huomioon riittävästi.
- Palvelu ei vastaa kuluttajalle etukäteen annettuja tietoja tai palveluntarjoaja ei ole antanut kuluttajalle etukäteen palveluun liittyviä tietoja, jotka olisi ollut syytä antaa.
- Palvelu ei vastaa lainsäädännön tai viranomaisten asettamia vaatimuksia. (Osaava yrittäjä.)

Yrityksen tulee korjata virheet, mikäli kuluttaja on ilmoittanut yritykselle havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Kuluttajan ei tarvitse maksaa virheellisestä palvelun osasta ennen, kuin yritys on korjannut tai hyvittänyt virheen. Jos virheen korjaaminen ei ole asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaista, kuluttajalla on oikeus vaatia virheen korjaamisen sijaan hinnanalennusta. Jos asiakas on oikeutetusti pyytänyt virheen korjausta, mutta yritys

ei voi korjata virhettä, eikä suostu hinnanalennukseen, kuluttaja on oikeutettu kaupan purkamiseen ja voi pidättäytyä kokonaan maksamasta. (Osaava yrittäjä.)

Osaavan yrittäjän mukaan yritys voi hyvittää virheen kuluttajalle hinnanalennuksella korjaamisen sijaan, jos virhe on vähäinen, ja sen korjauskustannukset olisivat yritykselle kohtuuttoman suuret. Tilanteessa, jossa kuluttaja pyytää kohtuullisesti korjattavissa olevan virheen korjausta, mutta yritys ei pysty sitä ammattitaidon puutteen tai muun syyn takia korjaamaan kohtuullisessa ajassa, voi asiakas pyytää toista yritystä korjaamaan virheen ja laskuttaa sitten korjauksesta aiheutuneet kulut virheen tehneeltä yritykseltä.

Jos palvelua tarjoava yritys on selvästi ammattitaidoton, eikä palvelun onnistumiselle ole mitään takeita, kuluttaja voi purkaa kaupan jo ennen työn valmistumista. Mikäli yritys aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa, jonka voi näyttää toteen, on kuluttajalla oikeus vaatia vahingon korvausta. Koska kuluttajaa suojaava laki on joiltain osin varsin tulkinnanvaraista, on kuluttaja-asiamiehellä ja markkinatuomioistuimella paljon valtaa sopivan ja sopimattoman markkinoinnin määrittelemisessä. (Osaava yrittäjä.)

7 Liiketoimintasuunnitelma

7.1 Liikeidea

Kenelle?

Ensisijainen kohderyhmä ovat yritykset, joihin ei ole palkattu assistentteja. Palvelua tarjotaan myös kuluttaja-asiakkaille.

Mitä?

Liikeideana on tarjota yrityksille liiketoimintaa tukevaa assistenttipalvelua, joka vapauttaa asiakasyrityksen aikaa ydinliiketoimintoihin. Yritys voi saavuttaa säästöä, kun hallinnolliset tehtävät annetaan ammattilaisassistentin vastuulle. Myös työntekijöiden viihtyvyys voi parantua, kun he voivat keskittyä ydinosamistaan vastaaviin töihin. Yritys saa assistenttipalvelulta samat palvelut, kuin palkatulta sihteeriltä, sitoutumatta työnantajasuhteeseen ja vapaana työnantajan velvollisuuksista. Kuluttaja-asiakkaille tarjottava assistenttipalvelu lisää asiakkaiden vapaa-aikaa.

Miten?

Asiakkaiden tarpeet pyritään hahmottamaan laaja-alaisesti ja niiden pohjalta pyritään rakentamaan kullekin asiakkaalle yksilöllinen palvelukokonaisuus. Asiakas voi antaa assistenttipalvelulle yksittäisiä toimeksiantoja tai sopia säännöllisestä palvelusta.

7.2 Yrityksen perustaminen ja yritysmuoto

Tein perustamisilmoituksen kaupparekisteriin lokakuussa 2020. Valitsin yritysmuodoksi toiminimen. Valintaperusteina olivat toiminimen perustamisen helppous ja edullisuus sekä toiminnan joustavuus. Elinkeinonharjoittaja voi tehdä itsenäisiä ja tarvittaessa nopeita päätöksiä. Alkupääomantarve ei ollut suuri – pääsin alkuun reilulla tuhannella eurolla, enkä tarvitse ainakaan yrityksen alkuvaiheessa muita pääomittajia.

Varsin yleisenä käsityksenä näyttää olevan se, että osakeyhtiö tuo merkittävää etua viimeistään siinä vaiheessa, kun liikevaihto on sadan tuhannen euron luokkaa vuodessa. Liikevaihtoa enemmän toki vaikuttaa tulos. Myös yritystoiminnan lopettaminen on muihin yritysmuotoihin verrattuna yksinkertaisempaa. Mikäli yritysmuodon haluaa vaihtaa myöhemmin, se on täysin mahdollista.

7.3 Verotus, vakuutukset ja kirjanpito

Ilmoitin yritykseni arvonlisäverovelvollisten rekisteriin. Patenti- ja rekisterihallitus kuitenkin poisti yritykseni myöhemmin rekisteristä, koska ensimmäisen toimintavuoden tulot olivat vaatimattomat. Vuonna 2022 myynti on kasvanut sen verran, että joudun tarkkailemaan mahdollista tarveitani ilmoittautua uudelleen arvonlisäverovelvolliseksi.

Toiminimessä yrityksen voitto on elinkeinonharjoittajan henkilökohtaista tuloa. Olen maksanut veroennakkoa arvioidun tulon perusteella. Mikäli toiminimiyritys tuottaa tappiota, voidaan se vähentää yrityksen tulevista, positiivisista tuloksista kymmenen vuoden aikana. Jos toiminimiyrittäjällä on pääomatuloja, hän voi pyytää tappion vähentämistä verotettavista pääomatuloista. (Verohallinto d.)

Liikevaihdon suuruus ei toistaiseksi edellytä yrittäjän eläkevakuutuksen hankkimista, enkä ole sitä maksanut. En ole vielä hankkinut yritykselleni muitakaan vakuutuksia. Työskentelen kotoa käsin, ja minulla on kotivakuutus voimassa. Lisäksi minulla on muut tavanomaiset vakuutukset. Olen kuitenkin huomionnut liitteessä olevassa taloussuunnitelmassa yrittäjän eläke- ja työttömyysvakuutuksen sekä yrityksen oikeusturva- ja vastuuvakuutukset. Toiminimelle riittää yhdenkertainen kirjanpito, mutta teen kirjanpidon kahdenkertaisena. Hoidan kirjanpidon itse ainakin toistaiseksi.

7.4 Markkina-alue ja palveluvalikoima

Koska Assistenttipalvelu SatuDay myy lähinnä etäpalveluja, maantiede ei rajaa markkina- aluetta. Sen sijaan kielitaito rajaa asiakaskuntaa. Ruotsin kielen taitoni on heikko, enkä voi palvella asiakkaitani ruotsiksi. Englantia osaan paremmin, mutta sekään ei ole vielä riittävää voidakseni palvella laadukkaasti englanninkielisiä asiakkaita. Hallitsen kuitenkin englannin kieltä niin, että voin hoitaa esimerkiksi suomenkielisten asiakkaitten ulkomaanmatkojen järjestelyt sekä muut vastaavat tehtävät. Nämä reunaehdot määrittelevät tämänhetkiseksi markkinakseni suomenkieliset asiakkaat.

Palveluvalikoima sisältää melko laajasti assistenttitoita. Palveluvalikoimaani tulee kuitenkin melko varmasti muutoksia. Tehdessäni liitteestä 1 löytyvää portfolioanalyysiä, havahduin siihen, että minun kannattanee supistaa valikoimaa – ehkä voimakkaastikin – ja panostaa tärkeimmiksi arvioimiini palveluihin. Tämänhetkinen palveluvalikoima on seuraavanlainen:

- ajan, tiedon ja sidosryhmien hallinta
 - sähköpostin ja kalenterin hallinta
 - viestintä, tiedottaminen, yhteydenpito eri sidosryhmiin
 - verkkosivujen ja muiden kanavien päivitys

- rekisterien ylläpito (asiakas-, tuote-, tila- yms. rekisterit)
- tiedonkeruu, kyselyt, selvitystyöt
- projektien ja hankkeiden koordinointi
- taloushallinto
 - osto- ja myyntilaskut sekä maksuseuranta
 - maksumuistutukset ja perintään ohjaus
 - palkkionmaksut, matkalaskut ja kulukorvaukset
 - hankinnat (kilpailutus ja tilaukset)
 - budjetoinnissa avustaminen ja budjetinseuranta
 - palkkahallinnossa ja muissa HR-töissä avustaminen
- kokoukset, matkat, koulutukset ja muut tapahtumat
 - tilavaraukset, tarjoilutilaukset ja muut vastaavat
 - ilmoittautumishallinta ja kutsut
 - materiaalien koostaminen
 - matkaliput, majoitusvaraukset ja muut vastaavat
- materiaalit, tekstit ja visualisointi
 - yritys-, tuote- ja muut esitteet ja tiedotteet
 - ohjeistukset (esimerkiksi IT-järjestelmät ja erilaiset prosessit)
 - muistiot ja pöytäkirjat
 - verkkomateriaalit
 - sanelunpurku ja puhtaaksikirjoitus
- muut erikseen sovittavat tehtävät.

7.5 Arvot ja visio

Assistenttipalvelu SatuDayn ja myös yrittäjänä minun omia arvojani ovat rehellisyys, luotettavuus ja asiakkaan edun tavoittelu. Haluan noudattaa liiketoiminnassani lain henkeä pyrkien kaikessa rehellisyyteen eri sidosryhmiä kohtaan. Ensiarvoisen tärkeä tavoitteeni on se, että asiakas voi luottaa minuun, palveluuni ja siihen, että tavoittelen aidosti asiakkaani menestystä.

Yritykseni visio on palvella asiakkaita niin hyvin, että:

- Yritykseni markkinointi on tarpeetonta.
- Asiakkaat suosittelevat yritystäni muille.
- Uudet asiakkaat ottavat suosittelujen pohjalta yhteyttä yritykseeni.

Jotta visio voi toteutua:

- Asiakkaiden on koettava, että arvoni ovat totta.
- Asiakkaitten arvot, mieltymykset, tarpeet ja toiveet on selvitettävä.
- Palvelu on räätälöitävä asiakaskohtaisesti.
- Palvelun ei tarvitse onnistua täydellisesti, mutta virheet pitää jälkihoitaa ja hyvittää niin hyvin, että asiakas kokee virheenkin jälkeen luottamusta yritykseen.

7.6 Ihanneasiakas

Mietittäessä ihanteellista ja tavoittelun arvoista asiakasta yksi oleellisimmista asioista, on asiakkaan hyvä maksukyky. Mikäli asiakkaalla on maksuvaikeuksia, myyjä voi kohdata myyntitappioita. Jos myyntihinta pyritään pitämään mahdollisimman alhaalla, on melko väistämätöntä, että se heijastuu työn laatuun heikentäen sitä. Heikko työnlaatu vaikuttaa myyjän imagoon, ja asiakkaan kokemus huonosta laadusta voi kantautua yllättävän laajalle heikentäen yrityksen asiakashankintaa. Ihanneasiakas tilaa palvelua tai tuotetta toistuvasti ja säännöllisesti. Säännöllisyys vakauttaa myyntituloja ja auttaa ajankäytön suunnittelussa ja tarvittavien resurssien varaamisessa.

Ihanneasiakas kertoo selkeästi, mitä haluaa, missä aikataulussa ja millaisilla reunaehdoilla. Hän myös luottaa palvelun tarjoajan ammattitaitoon antaen mahdollisuuden luovalle ongelmanratkaisulle. Kun asiakkaan tarpeet ovat alusta asti tiedossa, säästetään molempien osapuolien aikaa ja rahaa.

Ihannetilanteessa asiakas antaa saamastaan palvelusta palautetta, niin positiivista, kuin myös negatiivistakin, mikäli siihen on syytä. Palautetta antava asiakas saa jatkossa entistä paremmin itseään hyödyntävää palvelua. Jos palautteenanto johtaa parempaan asiakaskokemukseen, ihanneasiakas on luultavammin valmis suosittelemaan palveluntarjoajaa muille.

Olisi hyvä, jos asiakkaalla ja myyjällä olisi yhteneväiset arvot. Se lisää sitoutumista. Ihanneasiakas on vastuuntuntoinen, rehellinen ja muut huomioonottava. Hänen kanssaan ei tarvitse pelätä sopimusrikkomuksia tai muuta vilppiä, vaan voidaan luottaa siihen, että yhteistyötä tehdään molempien osapuolien ja mahdollisten kolmansien osapuolien etujen tavoittelemiseksi, yhteiskunta- ja ympäristövastuut huomioiden.

8 Pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia assistenttipalveluita tarjoavan yrityksen toimintaympäristöä, velvollisuuksia, mahdollisuuksia ja uhkia sekä laatia liiketoimintasuunnitelma Assistenttipalvelu SatuDaylle. Tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

- Millaisessa liiketoimintaympäristössä assistenttipalveluita tarjoava yritys toimii?
- Miten liiketoiminta kannattaa toteuttaa yrityksen onnistumismahdollisuuksien parantamiseksi?

Mielestäni opinnäytetyön tavoite toteutui ja löysin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Aloittavan yrittäjän näkökulmasta opinnäytetyön parissa työskentely oli erittäin hyödyllistä, koska se:

- Avarsi näkemystä toimintaympäristön osatekijöistä ja niiden vaikutuksesta yritystoimintaan.
- Muistutti yrittäjän velvollisuuksista.
- Toi esiin yrittäjille tarjolla olevia palveluita ja tukimuotoja.
- Auttoi yksilöimään yrityksen uhkia ja mahdollisuuksia.
- Sai pohtimaan asiakassegmenttejä ja palveluvalikoimaa.
- Toi realismia talousnäkyymiin.

Itselleni uusi havainto oli se, kuinka paljon ilmaista tai varsin edullista koulutusta ja neuvontaa on tarjolla. Olen tiedostanut jo ennen opinnäytetyön tekemistä, että verkostojen kasvataminen kannattaa. Opinnäytetyön parissa työskentely vahvisti tätä näkemystä. Verkostojen luomisessa minulla on kehitettävää. Kilpailijoiden kanssa voi pyrkiä saavuttamaan synergiaetua.

Perustaessani yritystä minulla oli voimakas tarve saada muutosta silloiseen tilanteeseen palkkatyössäni. Koin, etten halua jatkaa silloisissa olosuhteissa kovin pitkään. Yrityksen perustamisesta on kulunut kaksi vuotta, ja työpaikallani on tapahtunut muutoksia, jotka ovat parantaneet työssä viihtymistä. Tästä johtuen ajatus kokopäiväiseksi yrittäjäksi siirtymisestä on muuttunut vähemmän todennäköiseksi. Haluan kuitenkin pitää senkin mahdollisuuden avoinna. Olen saanut asiakkaita ilman merkittäviä panostuksia markkinointiin. On siis mahdollista, että voisin saada markkinoinnin avulla kohtuullisen helposti lisää asiakkaita, ja se voi tehdä minusta kokopäiväisen yrittäjän. Uskon vahvasti liikeideaani ja olen kuullut, että monessa yrityksessä tunnustetaan osa-aikaisen assistentin tarve.

Olen seurannut kilpailijoiden toimintaa jo useamman vuoden ajan ja olen havainnut, että osassa niistä on hyvää kasvupotentiaalia. Mikäli oman yritykseni asiakasmäärä kasvaa

merkittävästi, voin harkita osa-aikaisen työntekijän palkkaamista. Toinen vaihtoehto voisi olla assistenttipalvelun ostaminen alihankkijalta ja sen myyminen asiakkaille pienellä voitolla.

Koska kilpailijoita on melko paljon, tulee erottautumiseen kiinnittää huomiota. Yksi tapa erottautua olisi fokusoida rohkeasti vain tiettyyn kohderyhmään ja asiakassegmenttiin. Kerroin liitteessä 1 kolme asiakassegmenttiä, joille voisin rakentaa omat verkkosivut ja joille voisin kehittää kohdistettua markkinointia. Toinen vaihtoehto olisi valita asiakassegmenteistä yksi ja erikoistua vain tälle kohderyhmälle suunnattuun palveluun. Liitteessä kerroin, mikä asiakassegmentti on osoittautunut tuottoisimmaksi. Harkitsenkin vakavasti panostamista vain kyseiseen asiakassegmenttiin. Tällä tavoin voisin luoda uutta liiketoimintatapaa. En ole havainnut minkään yrityksen markkinoivan palveluitaan kyseiselle kohderyhmälle.

Opinnäytetyöprosessin epäonnistumisena voidaan perustellusti pitää sitä, että en pysynyt itselleni asettamassani aikataulussa. Tavoitteenani oli saada opinnäytetyö valmiiksi syyskuun 2022 aikana tai viimeistään lokakuussa. Tämä ei toteutunut.

Vaikeimpana asiana opinnäytetyön prosessissa koin sen, että avaan liikeideaani julkisesti. Opinnäytetyön ohjaaja kuitenkin kannusti minua siihen. Päädyin sisällyttämään opinnäytetyöhön osan Assistenttipalvelu SatuDayn liiketoimintasuunnitelman sisällöstä.

Opinnäytetyöprosessi vahvisti näkemystäni siitä, että liiketoimintaympäristön tunteminen ja liiketoimintasuunnitelman laatiminen ovat yrittäjälle ja yritykselle hyödyksi. Liiketoimintasuunnitelmassa olisi vielä paljon syvennettävää, ja työ jäi varmasti joiltakin osin vajaaksi. Voin hyödyntää sitä liiketoiminnassani. Toivottavasti opinnäytetyöraportti rohkaisee muitakin toteuttamaan haaveitaan ja aloittamaan yritystoimintaa!

Lähteet

Ahokas, J., Honkatukia, J., Lehmus, M., Niemi, J., Simola, A. & Tamminen, S. 2015. Työvoiman tarve Suomen taloudessa vuosina 2015–2030. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Viitattu 7.8.2022. Saatavilla <https://vatt.fi/documents/2956369/3012201/t181.pdf>

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Palvelut yritykselle ja yhteisölle. Viitattu 7.9.2022. Saatavilla <https://www.ely-keskus.fi/yrityksen-ja-yhteison-palvelut>

Elinkeinoelämän tutkimuslaitos Etila 2020. Toimialakatsaus. ETLA / Suhdanne 2020:2. Viitattu 29.7.2022. Saatavilla <file:///C:/Users/OMISTAJA/Downloads/Etila-Toimialakatsaus-2020-2.pdf>

Eläketurvakeskus. Yrittäjän eläketurva. Viitattu 15.9.2022. Saatavilla <https://www.tyoe-lake.fi/yrittajan-elaketurva/milloin-tarvitsen-yel-vakuutuksen/#title>

Digi- ja väestötietovirasto a. Osakeyhtiön hallitus ja muut toimielimet. Kansalaisten asiakaspalvelu. Viitattu 12.9.2022. Saatavilla <https://www.suomi.fi/yritykselle/yrityksen-perustaminen/yritysmuodot/opas/osakeyhtio/osakeyhtion-hallitus-ja-muut-toimielimet>

Digi- ja väestötietovirasto b. Ennakonpidätykset ja sairausvakuutus- ja työttömyysvakuutusmaksut. Kansalaisten asiakaspalvelu. Viitattu 12.9.2022. Saatavilla <https://www.suomi.fi/yritykselle/tyonantajuus/tyonantajan-velvollisuudet/opas/tyonantajan-vastuut-ja-velvollisuudet/ennakonpidatykset-ja-sairausvakuutus-ja-tyottomyysvakuutusmaksut>

Digi- ja väestötietovirasto c. Työnantajan lakisääteiset vakuutukset. Kansalaisten asiakaspalvelu. Viitattu 15.9.2022 Saatavilla <https://www.suomi.fi/yritykselle/tyonantajuus/tyonantajan-velvollisuudet/opas/tyonantajan-vastuut-ja-velvollisuudet/tyonantajan-lakisaateiset-vakuutukset>)

Digi- ja väestötietovirasto d. Työturvallisuus- ja työterveysvelvollisuudet. Kansalaisten asiakaspalvelu. Viitattu 15.9.2022. Saatavilla <https://www.suomi.fi/yritykselle/tyonantajuus/tyonantajan-velvollisuudet/opas/tyoturvallisuus-ja-tyoterveysvelvollisuudet>

Hesso, J. 2015. Hyvä liiketoimintasuunnitelma Toinen uudistettu painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Kauppalehti 2022. Tämän alan ennustettiin katoavan – Nyt alan opiskelijat revitään työelämään suoraan koulusta. Kauppalehden Digilehti. Viitattu 10.11.2022. Saatavilla <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/taman-alan-ennustettiin-katoavan-nyt-alan-opiskelijat-revitaan-tyoelamaan-suoraan-koulusta/e7cb13b9-c5e9-44fa-9111-e34d337d8035>

KEHA-keskus. TE-palvelut yrityksille ja työnantajille. Viitattu 6.9.2022. Saatavilla <https://tyomarkkinatori.fi/selkosuomi/tepalvelutselko>

Keski-Uudenmaan Kehittämiskeskus Oy. Keuke auttaa yrityksiä kehittymään ja kasvaamaan. Viitattu 1.9.2022. Saatavilla <https://www.keuke.fi/>

Kärnä, E. 2016. Strategy – From Managers' Toy to Practitioners' – Tool to Successful Implementation. Jyväskylän yliopiston väitöskirja. Viitattu 19.9.2022. Saatavilla https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/49956/978-951-39-6659-1_vai-tos06062016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kärnä, E., Ruohonen, A. & Humala, I. 2022. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.9.2022 Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/755412/HH_TTTOY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muilu, H. 2022. Nämä ovat vaikeimmat ja helpoimmat alat löytää töitä. Yle. Viitattu 19.11.2022. Saatavilla <https://yle.fi/uutiset/74-20002969>

Osaava yrittäjä. Kuluttajansuoja. Viitattu 27.9.2022. Saatavilla <https://www.osaavayrittaja.fi/yrityksen-oikeudelliset-asiat/kuluttajansuoja>

Paukkeri, M. 2020. Työvoimapula kurittaa nyt monia aloja – tapahtuma-ala kertoo, miten työntekijät saataisiin houkutelua takaisin. Yle. Viitattu 30.7.2022. Saatavilla <https://yle.fi/uutiset/3-12525971>

Palvelualojen työnantajat PALTA ry 2022. Palvelujen suhdanteet – Kasvuodotuksia epävarmuudessa. Suhdanekatsaus I/2022. Viitattu 1.9.2022. Saatavissa https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2022/03/Suhdanekatsaus_8.3.2022.pdf

Sanoma Media Finland 2022. Globaaleista megatrendeistä markkinoinnin trendeihin. Viitattu 19.11.2022. Saatavilla <https://media.sanoma.fi/kirjoituksia-markkinoinnista/2022-02-02-globaaleista-megatrendeista-markkinoinnin-trendeihin>

Sihteeriyhdistys – Sekreterarföreningen ry. Yhdistys. Viitattu 8.9.2022. Saatavilla <https://www.sihteeriyhdistys.fi/>

Stephen, J. 2022. SWOT analysis (strengths, weaknesses, opportunities and threats analysis). TechTarget. Viitattu 23.11.2022. Saatavilla <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/SWOT-analysis-strengths-weaknesses-opportunities-and-threats-analysis>

Suomen Uusyrityskeskukset ry. Yhdessä yritys onnistuu. Viitattu 6.9.2022. Saatavilla <https://uusyrityskeskus.fi/>

Taloussanomat. Hae yrityksiä. Viitattu 26.9.2022. Saatavilla <https://www.is.fi/yritys/wan-nado-oy/helsinki/2418955-7/>

Tietosuojavaltuutetun toimisto a. Henkilötietojen käsittely. Viitattu 22.9.2022. Saatavilla <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely>

Tietosuojavaltuutetun toimisto b. Osoita noudattavasi tietosuojasäännöksiä. Viitattu 22.9.2022. Saatavilla <https://tietosuoja.fi/osoitusvelvollisuus>

Tilastokeskus 2021. Yritykset toimialoittain (yritysyksikkö), 2017-2021. Viitattu 1.9.2022. Saatavissa [https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_yrti/stat-fin_yrti_pxt_11d5.px/.](https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_yrti/stat-fin_yrti_pxt_11d5.px/))

Tilastokeskus. Toimialaluokitus 2008. Viitattu 8.8.2022. Saatavilla <https://www.stat.fi/fi/luokitukset/toimiala/?code=82&name=Hallinto-%20ja%20tukipalvelut%20liiketelevisiointi>.

Tilastokeskus 2022. Hallinto- ja tukipalvelutoiminnan liikevaihdon ja volyymin trendisarjat. Viitattu 7.8.2022. Saatavilla https://www.stat.fi/til/plv/2022/01/plv_2022_01_2022-03-14_kuv_006_fi.html.

ToimistoSissit. Teetkö sihteerin tai assistentin työtä? Liity ToimistoSisseihin - maksuttomaan kollegaverkostoon! Viitattu 8.9.2022. Saatavilla <https://www.toimistosissit.fi/>

University of North Alabama 2013. SWOT Analysis. Viitattu 23.11.2022. Saatavilla https://www.una.edu/administration/docs/13-18%20swot_edited%207-20131.pdf

Uusimaa 2020. 8 000 työttömänä mutta uusia koulutetaan silti – Tekevätkö sihteerit comebackia suomalaisille työpaikoille? Viitattu 8.8.2022. Saatavilla <https://www.uusimaa.fi/paikalliset/1226217>.

Verohallinto a. Arvonlisäverottoman vähäisen toiminnan raja 15 000 euroa. Viitattu 12.9.2022. Saatavilla <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48658/arvonlis%C3%A4verottoman-v%C3%A4h%C3%A4isen-toiminnan-raja-15-000-euroa/>

Verohallinto b. Ennakkovero – yritysasiakkaat. Viitattu 12.9.2022. Saatavilla <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/ennakkovero/>

Verohallinto c. Kirjanpito, tilikausi, verokausi. Viitattu 12.9.2022. Saatavilla <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/yritystoiminta/uusi-yritys/kirjanpito-tilikausi-verokausi/>

Verohallinto d. Tappiot – liikkeen- tai ammatinharjoittaja. Viitattu 22.8.2023. Saatavilla <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/liikkeen-tai-ammattiharjoittaja/tappiot/>

Vilkkä H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

YritysEspoo. Liiketoimintasuunnitelma. Viitattu 23.11.2022. Saatavilla <https://yritysespoo.fi/wp-content/uploads/2021/11/LTS-POHJA-2020-.pdf>