



Asiakastyytyväisyyskysely Tilitoimisto X:lle

Hassan Ali, Hassan

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakastyytyväisyyskysely Tilitoimisto X:lle

Hassan Ali, Hassan
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2023

Hassan Ali, Hassan

Asiakastyytyväisyyskysely Tilitoimisto X:lle

Vuosi 2023 Sivumäärä 32

Tämä opinnäytetyö aiheena on asiakastyytyväisyyskysely ja tehtiin toimeksiantona Tilitoimisto X:lle. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyys tilitoimiston palveluihin. Kysely antaa tilitoimistolle tietoa siitä, mitä asiakkaat ajattelevat nykyisistä palveluista ja mitä palveluita asiakkaat haluavat parantaa.

Opinnäytetyön tutkimuksen teoreettinen pääaihe on tilitoimistoala sekä asiakastyytyväisyys. Ensin käsitellään tilitoimistoalaa yleisesti, tilitoimistojen tarjoamia palveluita ja alan kehittymistä. Asiakastyytyväisyyden teoriaosuudessa keskitytään siihen, mitä asiakastyytyväisyys tarkoittaa, mitkä tekijät vaikuttavat ja miten sitä mitataan. Lähdemateriaalina tutkimuksessa käytettiin erilaista ammattikirjallisuutta ja sähköistä aineistoa.

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin syyskuussa 2022 joka on toteutettu kvantitatiivisena tutkimuksena. Asiakastyytyväisyyskysely luotiin sähköisenä lomakkeena Google Forms -kyselypalvelulla. Lähetettiin tilitoimiston kaikille asiakkaille sähköpostilla yhteensä 27:lle asiakkaalle ja vastauksia saatiin kaikilta.

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että Tilitoimisto X sai erittäin positiivista palautetta. Suurin osa Tilitoimisto X:n asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa ystävälliseen palveluun ja luotettavuus. Eniten tyytyväisyyteen vaikuttivat vastaajien mukaan tilitoimiston tarjoamat palvelut, yhteistyön joustavuus, luotettavuus sekä asiantuntemus ja ammattitaito. Kehittämistoimia voisiva olla esimerkiksi ohjelman helppokäyttöisyys, ongelmatilanteissa saa osaavaa tukea ja saavutettavuus.

Hassan Ali, Hassan

Customer Satisfaction survey of Accounting Firm X

Year 2023

Pages 32

This thesis examines the customer satisfaction with the services provided by Accounting Firm X. It was the first time the accounting firm had commissioned such a survey. The aim of the thesis was to find out customers satisfaction with the services of the accounting firm. The survey gives the accounting firm information about what customers think about the current services and what services the customers want to improve.

The main theoretical topic of the thesis research is the accounting industry and customer satisfaction. The first part discusses the accounting industry in general, accountancy services, development of the industry. The theory part of customer satisfaction focuses on what customer satisfaction means, which factors affect it and how it is measured. Various professional literature and electronic material were used as source material in the research.

The customer satisfaction survey was carried out in September 2022. The survey was carried out as a quantitative survey. The customer satisfaction survey was created as an electronic form using the Google Forms survey service. An email with a link to the survey was sent to all the customers of the accounting firm total of 27 customers and a response was received from all.

Based on the results, it can be said that accounting Firm X received very positive feedback. Most of accounting firm's customers were satisfied with the services they get. According to the respondents, the services offered by the accounting firm, the flexibility of cooperation, reliability, expertise, and professionalism was the greatest reason for their satisfaction. Some development measures were also raised including the software's used in the accounting firm and the availability of the accountant.

Keywords: Accounting firm, Service, Customer satisfaction, Survey

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Yrityksestä	6
3	Tilitoimistoala suomessa	7
3.1	Sähköinen taloushallinto	7
3.2	Tilitoimiston palvelut.....	9
3.3	Tilitoimistoalan kehittäminen	10
3.4	Hyvän tilitoimiston tunnusmerkit	11
3.5	B-2-B Markkinointi	12
4	Asiakastyytyväisyys.....	13
4.1	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät.....	13
4.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	15
5	Tutkimuksen toteutus	16
5.1	Kyselyn laatiminen	16
5.2	Taustakysymykset	17
6	Johtopäätökset	24
6.1	Kehittämisehdotukset	25
6.2	Yhteenveto	25

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on asiakastytyväisyyskysely ja toimeksiantaja on Tilitoimisto X. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyys tilitoimiston palveluihin. Asiakastytyväisyys on tärkeää jokaisen yrityksen kasvulle. Siksi tilitoimisto X: myös haluaa tietää asiakkaiden mieltymykset. Kysely antaa tilitoimistolle tietoa siitä, mitä asiakkaat ajattelevat olemassa olevista palveluista ja mitä asiakkaat haluavat parantaa. Tämä on ensimmäinen kerta, kun Tilitoimisto X:lle. tehdään asiakastytyväisyyskyselyn, joten työ tulee olemaan hyödyllistä ja tulosten odotetaan olevan mielenkiintoista.

Olen ollut tilitoimisto x:ssä ensimmäisen sekä toisen harjoittelujaksoni aikana, joten opinnäytetyöni on tehty yhteistyössä kyseisen tilitoimiston kanssa, ja he ovat kiinnostuneita tästä aiheesta. Suurin osa asiakasyrityksiä on pieniä ja keskisuuria. Yrityksen pääkieli on ruotsi. Suurin osa asiakkaista puhuu suomea ja englantia. Tilitoimisto x tarjoaa asiakkaalle taloushallinnon palveluita joko kuukausittain, neljännesvuosittain tai vuosittain.

Tutkimukseni teoreettinen osa on tilitoimistoala ja asiakastytyväisyys. Käsitellään ensin sitä, että mikä on pienen tilitoimiston kokonaisuus, tilitoimistojen tarjoamat palvelut ja toimialan kehitys. Toinen osa keskittyy asiakaspalveluun, laatuun, asiakastytyväisyyden muodostumiseen ja mittaamiseen sekä tilitoimistojen asiakastytyväisyyteen.

2 Yrityksestä

Tilitoimisto X on perustettu vuonna 2018. Yrityksen Päätoimiala on kirjanpito- ja tilinpäätös-palvelu. Tilitoimisto X on toiminut yksityisenä ja toiminimellä elinkeinonharjoittajana. Yrityksen nimi vaihtui ja myös yhtiömuoto muuttui osakeyhtiöksi vuonna 2021. Yritys sijaitsee Helsingissä. Tilitoimistoa pidetään nimenä tutkimuksessa Tilitoimisto X, koska se jää nimettömäksi opinnäytetyössä. Suurin osa tilitoimisto x:n asiakkaat ovat taksirytyksiä. Yhtiön pääpalvelu on kirjanpito ja he käyttävät Visma Fivaldi, ja Etasku -ohjelmia.

Tilitoimisto X on pienten yritysten ystävä ja palvelun tarkoitus on olla helppoa, kätevää ja edullista. He ovat räätälöineet palvelunsa erityisesti pienille yrityksille. Yritys on monikielinen ja tarjoaa palvelunsa asiakkailleen omalla äidinkielellään, kuten somali ja arabi. Kirjanpito-palveluja keskittyy olennaiseen ja pitää asiat yksinkertaisina. Asiakkaiden neuvonta ja ohjaaminen monissa asioissa, jotka liittyvät taloushallintoon, verotukseen ja yrittäjyyteen. Asiakkaat saavat henkilökohtaista palvelua ja viestintä. Asiakkaalla voi valita haluaako olla yhteydessä puhelimella, sähköpostilla vai jopa WhatsAppilla. Yritys käy jatkuvasti asiakkaiden

kanssa läpi kysymyksiä siitä, mitä yrittäjän tulisi ottaa huomioon yrityksen elinkaaren aikana. Yrityksen alkuvaiheessa asiakkaat saavat avustusta ja seuraavat palvelut, kuten kirjanpito- ja palkkapalvelut suoraan tilitoimistolta.

Yrityksen kohderyhmät ovat maahanmuuttajataustaiset yritykset, koska maahanmuuttajataustaisten yrittäjien määrä on lisääntynyt Suomessa ja etenkin pääkaupunkiseudulla. Tämän kasvun myötä kysyntä on ollut vahvaa. Tämän vuoksi tilitoimiston x:n kirjanpitoyritys yrittää ohjata uudet yrittäjät, mutta vahvan kysynnän vuoksi tilitoimisto x:n ei voi hyväksyä kaikkia asiakkaita. Tilitoimisto x on pieni yritys, jolla ei ole kapasiteettia, mutta tulevaisuudessa he työllistävät enemmän työntekijöitä ja avaavat lisää ovia.

Tilitoimisto x:n tarjoamia palveluja tarvitaan, koska monilla ihmisillä ei ole suomi äidinkielenä. Kirjanpitokielen ymmärtäminen on syntyperäiselle suomalaiselle tarpeeksi vaikeaa, saati suomalaisesta puhumattakaan. Siksi on tarpeellista tarjota kaikille asiakkaille heidän äidinkielestään riippumatta palvelu kielellä, jota he ymmärtävät hyvin. Tarkoitus on laajentaa liiketoimintaa, ja ajan myötä tarjota lisää palveluita kaikille tarvitseville.

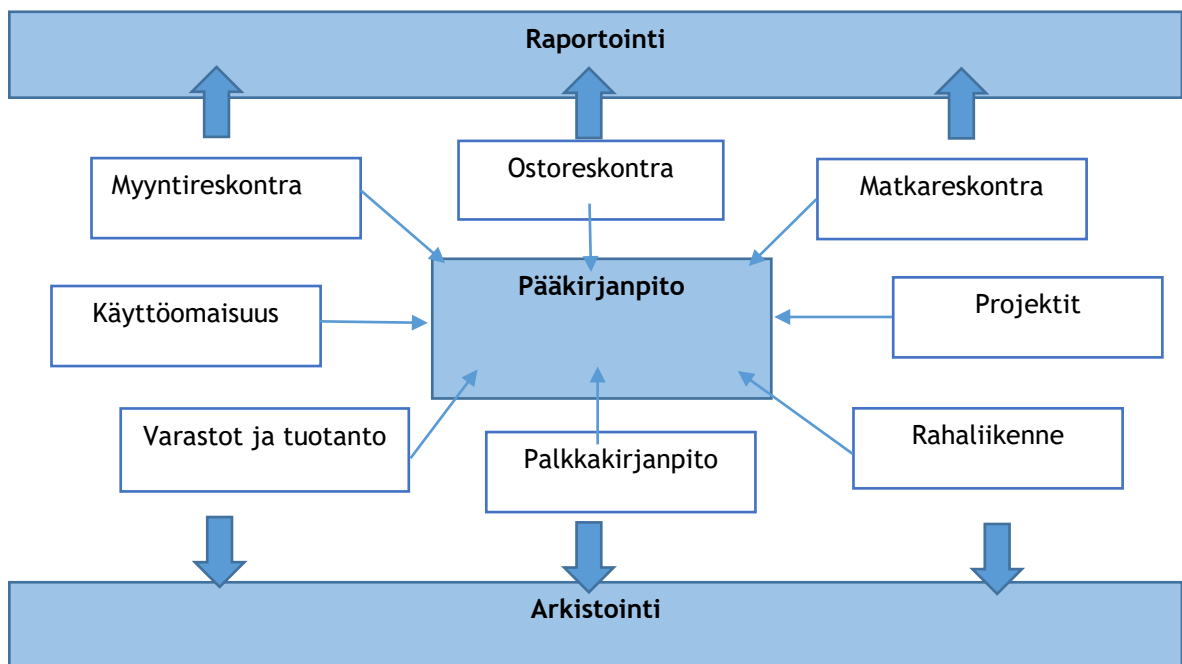
3 Tilitoimistoala suomessa

Taloushallintoliiton (2022) mukaan Suomessa on 4 103 tilitoimistoa ja 12 054 työntekijää. Yrityksen keskikoko on kaksi henkilöä ja suurimmat tilitoimistot työllistävät noin 50 henkilöä. Toimialan liikevaihto on 1 219 miljoonaa euroa. (Taloushallintoliitto 2022). Tilitoimisto on taloushallinnon yhtiö, joka on velvollinen noudattamaan Suomen lakia. Tilitoimisto pääpaino on pakollisten taloushallinnon tehtävien, kuten kirjanpidon ja tilinpäätösten suorittaminen. Taloushallinto antaa tietoa yrityksen toiminnan ohjauksesta ja suunnittelusta lakisääteisten tehtävien ja rahatoimintojen suorittamisen. Tilitoimistossa on asiantuntijoita, jotka ovat erikoistuneet yritysten taloutta. Tilitoimistoalan hoitaa yritysten taloushallinnon asiat, joten yrittäjät ja yritykset voivat keskittyä itse yrittämiseen ja liiketoimintaan.

3.1 Sähköinen taloushallinto

Taloushallinto sisältää pääkirjanpidon ja sen osaprosessit sekä raportoinnin ja arkistoinnin, mikä selkeytyy kuvio 1. Sähköinen taloushallintojärjestelmä, jonka avulla yritys voi seurata taloudellisia tapahtumia sekä yritys pystyy toimittamaan erilaisia raportteja toiminnastaan sidosryhmille. Ilman sidosryhmiä yritys ei voi toimia. Yrityksen sisällä ja ulkopuolella on erilaisia sidosryhmiä. Ulkoinen laskentatoimi tuottaa tietoa organisaation ulkopuolisille sidosryh-

mille, kuten viranomaisille, omistajille, työntekijöille, asiakkaille, toimittajille ja muille yhteistyökumppaneille. Ulkoisesta laskentatoimesta kutsutaan myös yleinen laskentatoimi. Sisäinen laskentatoimi auttaa talousyksikköä keräämällä ja analysoimalla tietoa talousyksikön toiminnasta. Johdon tehtävät ovat kustannuslaskenta, tavoite- ja tarkkailulaskenta sekä vaihtoehdotlaskelmat. (Lahti & Salminen 2008, 14-17.)



Kuva 1. Taloushallinto kokonaisuudessaan (Lahti & Salminen 17)

Sähköinen taloushallinto tekee kaiken mahdollisen, että se säästää kirjanpitäjän aikaa ja yrityksellä rahaa. Laatu paranee, kun kirjanpito-prosessit ja laskutus automatisoidaan. Tämä taas vähentää inhimillisiä virheitä ja antaa tilitoimistolle mahdollisuuden keskittyä enemmän tiedon analysointiin ja liiketoimintaa tukevan tarkeitä tiedon tuottamiseen. Reaaliaikaiset tiedot ja parempi ennustettavuus on saatavilla nopeammin, tehokkaammin ja reaaliajassa. Tämä helpottaa myös tulevaisuuden ennustamista ja muutoksiin reagoimista. Kuvio 2 voi päätellä eri toimialojen sisältämät palvelut.

Tilitoimisto vastaa asiakkaan taloushallinnosta kaikissa liiketoimintaansa liittyvissä asioissa, esimerkiksi: kaikki maksut, palkanlaskenta sekä myynti- ja ostolaskujen käsittely. Kirjanpidon tuki voi vaihdella yrityksen tilausprosessista tietokoneistettuun alkeellisemmalle tasolle arkis-

toon. Taloushallinnon palvelu on viime vuosina siirtyneet liikkeenjohdon konsultointiin, kun taas rutiinotoiminta on siirtynyt tietotekniikkaan. (Metsä-Tokila 2019.)



Kuvio 1: Taloushallintoala

3.2 Tilitoimiston palvelut

Kirjanpidon päätarkoituksena on selvittää yrityksen toiminnan tuloksen. Kirjanpidon tehtävänä on pitää liiketoiminnan menot, tulot ja rahoitustapahtumat. (Tomperi 2018, 11, 13) Tilitoimistojen tarjoamiin palveluihin kuuluvat kirjanpito ja tilinpäätös sekä palkanlaskenta. Kirjanpito ja tilinpäätöspalvelun eli tapahtumien ja tositteiden kirjauskäsittely. Lisäksi kirjanpito palveluun kuuluvat lakisääteiset kuukausittain ja vuosittaiset. Viranomaisraportit kuten arvonlisäveroilmoitukset, tilinpäätökset ja veroilmoitukset, sekä on mahdollista sopia erikseen, millaisia raportteja yrittäjä tarvitsee talousseurantaan. (taloushallintoliitto 2021b). Tilitoimisto laskee asiakasyrityksen palkat ja niihin liittyvät työnantajasuoritukset.

Tärkeimmät päivittäiset asiat, mitä asiakkaille hoidetaan, on palkkalaskenta ja palkanmaksu palvelut. Monien ihmisten arki riippuu siitä, että palkka tulee oikein ja ajallaan, joten palkkojen kanssa on oltava erittäin tarkkana. Kirjanpitolain mukaan kaikki liike- tai ammattitoimintaa harjoittaville on kirjanpitovelvollinen riippumatta yrityksen yhtiömuodosta tai koosta. (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336). Suomessa on käytössä useita erilaisia yritysmuotoja, ja yksityinen elinkeinonharjoittaja eli toiminimi, osakeyhtiö, osuuskunta, avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö. Yleisimmät yritysmuodot ovat toiminimi ja osakeyhtiö. Kirjanpitolain mukaan tositteita, kirjanpitoja sekä muuta kirjanpitoaineistoa on säilytettävä joko 6 tai 10 vuotta tilikauden päättymisestä. Säilytysajoista säädetään kirjanpitolaissa. 6 vuotta säilytettävä aineisto kuuluvat yrityksen meno ja tulo tapahtumat, Myyntilaskut, Ostolaskut, Palkkalaskelmat ja lomapalkkavelkalaskemat, kuitit sekä tiliotteet. 10 vuotta säilytettävä aineisto kuuluu yrityk-

sen tilinpäätös, kirjanpito kirjat, toimintakertomus, tililuettelo ja tase-erittely. Tilitoimisto x säilyttää kaikki asiaankuuluvat kuitit ja muut kirjanpito tiedot tallennetaan erilliseen pilvitalennuspaikkaan kuten Etasku ja Google Drive säännöllisesti tilikauden aikana. (Etasku 2020)

Tilitoimisto X on täysin sähköinen tilitoimisto. Yritys käyttää taloushallinnossa ohjelmistoja ja tilien täsmäytyksiä Visma Fivaldin ja E-taskun avulla. E-taskun kautta asiakas voi toimittaa kuitit, laskut, matkalaskut ja muut kirjanpito materiaalit täysin sähköisesti. Tilitoimisto X tarjoaa kuukausikirjanpidon, Viranomaisten raportit, palkanlaskennan, tilinpäätöksen, konsultoinnin ja hallinnollisen tuen. Kirjanpito prosessi on yksi tilitoimiston ydinprosesseista. Kuukausiraportti on tärkeä asiakkaalle päivittäisten päätösten tekemisessä. Kuukausittainen kirjanpito on vuosittain päätöksen perusta. Yksinkertaisimpia ja yleisimpiä taloushallinnon tehtäviä, joihin kuuluu jokaisen tilitoimiston päivittäinen rutiini peruskirjanpidosta taloushallinnon automatisointiin, yritys järjestelyihin ja verotukseen liittyvät asiat. Kirjanpitäjän velvollisuus on asianmukaisesti ja tarpeen mukaan joko kuukausittain, neljännesvuosittain tai vuosittain. Tilinpäätöksen laadintaan liittyy monta vaihetta. Taloushallinnon ammattilainen täyttää asiakkaan puolesta yhtiön veroilmoituksen, laatii kokouspöytäkirjat ja tekee tarvittavat vero- ja osingonjakolaskelmat.

3.3 Tilitoimistoalan kehittäminen

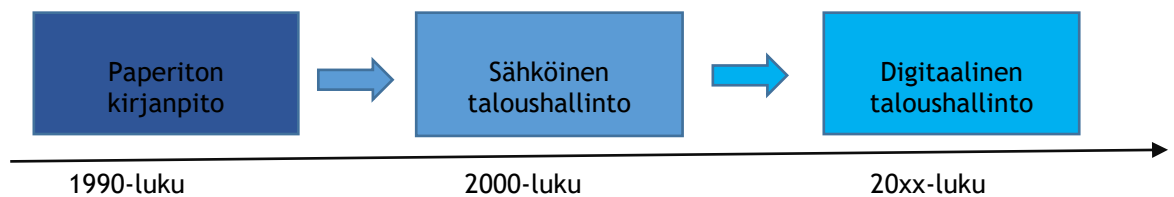
Sähköinen taloushallinto on ollut Suomessa käytössä yli kymmenen vuotta. Suomi on edelleen sähköisen taloushallinnon ykkösmaa, vaikka sähköisen taloushallinnon kehitys on ollut lähes kaikilla hitaampaa Suomessa. Sähköinen taloushallinto vastaa perinteisen taloushallinnon tarpeisiin ja haasteisiin tehostamalla työtä ja digitalisoimalla työnkulkuja. (Lahti & Salminen 2008, 14). Kun taas sähköinen taloushallinto on kovasti yleistymässä, monet pienet yritykset haluavat silti hoitaa kirjanpitoasiat paperilla. Monille yrittäjille on tärkeää toimittaa paperit kirjanpitäjälle itselleen. Sähköisen taloushallinnon avulla voit hallita tehokkaasti yrityksesi taloushallintoa missä ja milloin tahansa.

Perinteistä taloushallinnon mallia käytettäessä asiakas toimittaa kaiken materiaalin kuten kuitit, laskut, tiliotteet ja muut tositteet tilitoimistolle postitse, henkilökohtaisesti tai sähköpostitse, mutta asiakkaan huolimattomuuden takia voi käydä niin, että materiaalia puuttuu ja se on pyydettävä asiakkaalta jälkikäteen. (isolta 2020). Perinteinen kirjanpito vaatii myös kirjanpitäjältä paljon manuaalista työtä. Asiakirjojen tallentaminen ja kohdistaminen on työlästä ja vaativaa. Myös yrityksen perinteinen kirjanpito vie aikaa ja rahaa.

Tilitoimisto x:n tarjoaa asiakkailleen kahta laajasti käytettyä ja laadukasta sähköisen taloushallinnon ohjelmistoa Visma Fivaldi ja Etasku. Toimeksi antajan kanssa keskusteltiin, kuinka paljon apua Fivaldistä ja Etaskusta on ollut tilitoimistolle. Fivaldi palvelee helposti ja käte-

västi yrittäjän ja tilitoimiston tarpeita parantamalla kahdenvälistä yhteistyötä ja taloustiedon vaihtoa. Toimeksi antajan mukaan ohjelmisto on erittäin joustava ja käyttöystävällinen, mikä mahdollistaa helpon kirjanpidon hallinnan monilla toimialoilla. Fivaldin ohjelma palvelee laadukkaasti kaikenlaisia asiakkaita ja hyödyntää nykyaikaisen taloushallinnon pilvipalvelun mahdollisuuksia. Kirjanpito on aina ajan tasalla. eTasku on helpottanut siten, että asiakas voi keskittää kuitit ja laskut yhteen järjestelmään. Näin asiakas säästää paljon aikaa, vaivaa ja voi helposti seurata yrityksen tuloja sekä kuluja yhden järjestelmän kautta.

Digitaalinen taloushallinto tarjoaa suuria etuja ja korkealaatuisia prosesseja verrattuna perinteiseen paperi ja manuaaliseen kirjanpitoon. Digitalisaation kiistattoman etu on sen tehokkuus ja nopeus. Digitaalinen taloushallinto tarkoittaa myös jotain muuta kuin paperitonta kirjanpitoa. kuva 3 mukaan termiä paperiton kirjanpito käytettiin yleisesti 1990-luvun lopussa ja 2000 luvun alkupuolella. Paperittomalla kirjanpidolla tarkoitetaan käytännössä lakisääteisten kirjanpitoasiakirjojen sähköistä muodossa. kirjanpitäjänä ja asiakkaana paperiton reaaliaikainen kirjanpito säästää aikaa ja rahaa. (Lahti & Salminen 2008,27.)



Kuva 3. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen 2008,17-25).

Sähköinen taloushallinto-ohjelma toimii tietokoneen selaimella tai mobiililaitteella ilman lisäohjelmistoja. Ohjelmaa voi käyttää missä ja milloin tahansa, kunhan on Internet-yhteys. Sähköisen taloushallinnon etuja ovat Ajanhallinta, raha, työn laatu ja resurssien säästäminen.

3.4 Hyvän tilitoimiston tunnusmerkit

Tilitoimisto on yrittäjän paras ystävä, mutta tilitoimiston valinta lähtee yritysten tarpeista. Hyvä tilitoimisto on joustava ja luotettava kumppani yrittäjälle, joka tukee ja auttaa yritystä muuttuvissa tilanteissa. Tilitoimisto perustaa jokaiselle yritykselle oman kirjanpitäjän, joka keskittyy asiakkaan taloushallinnon tarpeet. Erinomainen tilitoimisto tuottaa voittoa ja auttaa yritystä eteenpäin (Tilitoimiston valinta). Kirjanpito on enemmän kuin vain rahan laskemista, kuten monet ihmiset uskovat. Siihen liittyy paljon muutakin. Ammattitaitoinen kirjanpitäjä voi auttaa yritystä löytämään sopivimman liiketoimintarakenteen yrityksille, kumppanuuksille ja muille. Hyvä tilitoimisto ottaa huomioon myös muut näkökohdat kuin asiakkaan näkökul-

man. Vaikka asiakasnäkökulma on tärkeä, tilitoimisto opastaa ja neuvoo yritystä parhaiten. Hyvä tilitoimiston voi tuoda oikeat tiedot asiakkailleen, heidän sidosryhmilleen ja viranomaisille.

Sopivaa tilitoimistoa valittaessa tärkeimpiä huomioitavia asioita ovat:

- Yleiseen asiantuntemukseen
- Asiakaspalvelu ja viestintä.
- Hinta ja laatu
- Käytettyihin ohjelmistoihin ja digiosaamiseen
- Tukipalvelu ja saatavuus (Avantaccount. 2022)

Toimeksiantajan mukaan kirjanpitäjällä on kyky tutkia yrityksen taloustietoja itse. Kirjanpitäjä osaa nopeasti arvioida yrityksen taloudellisen tilan ja omaisuuden, jolloin kirjanpitäjä voi neuvoa yrittäjää, esimerkiksi selittää, miksi tämä palkankorotus ei ole mahdollista käytettävissä olevien varojen vuoksi. Kirjanpitopalveluun on saatavilla erilaisia hinnoitteluvaihtoehtoja. On mahdollista, että hinta asetetaan kokonaan tai riippuu tosittaiden määrästä tai ajasta. Seuraavat tilitoimiston palvelua koskevat tiedustelut tulee ottaa huomioon.

- Vaikuttaako tilitoimisto/asiakaspalvelija kiinnostuneelta yrityksen ja liiketoiminnan kehittämiseen nyt ja tulevaisuudessa?
- Vastaako tilitoimisto/asiakaspalvelu asiakkaan kysymyksiin oikein viivyttämättä.
- Käyttääkö tilitoimisto uusimpia digitaalisia ohjelmistotyökaluja?
- Mitä muita liiketoiminnan kehittämiseen tarvittavia palveluita tilitoimisto pystyy tarjoamaan? (Avantaccount. 2022)

3.5 B-2-B Markkinointi

Business-to-business (B2B tai BtoB) tarkoittaa yritysten välistä liiketoimintaa, jossa yksi yritys myy tuotteita tai palveluita toiselle yritykselle. Kun yritys myy suoraan kuluttajalle B2B- ja B2C-myyntien välillä on huomattavia eroja. B2B-yrityksellä on useita kirjanpitoprosesseja, jotka liittyvät erityisesti vuorovaikutukseen muiden yritysten kanssa. Esimerkiksi paljon todennäköisemmin kuin B2b-yritys toimittaa yksityiskohtaisia laskuja, siirtää taloudellisia tietoja jäsenille ja kaikissa kaupankäyntiprosessin vaiheissa. B-to-b henkilökohtainen myynti on ratkaisevassa roolissa, ja vahvojen asiakassuhteiden ylläpitäminen on erittäin tärkeää.

B-to-b markkinointi yritysten välinen markkinointi eroaa hieman kulutustavaroiden markkinoinnista. B-to-b-markkinoinnissa ostopäätökset perustuvat rationaalsiin tekijöihin ja tuotteisiin liittyvään palveluun. B-to-b-markkinointi on enimmäkseen suoraa kauppaa valmistajamyynin ja ostoyhteisön välillä. Tilitoimiston kannalta asiakas saa kaikki taloushallinnon palvelut yhdestä paikasta hyödyntäen B2B-palvelut. (7, s.24-25.)

Tarkimmat asiat b2b:

- Business-to-business (B2B) on liiketoimi tai liiketoiminta, joka suoritetaan yrityksen ja toisen, kuten tukku- ja vähittäiskauppiaan, välillä.
- B2B-transaktiot tapahtuvat yleensä toimitusketjussa, jossa yksi yritys ostaa raaka-aineita toiselta käytettäväksi valmistusprosessissa.
- B2B-transaktiot ovat arkipäivää myös autoteollisuuden yrityksille sekä kiinteistöhoito-, taloudenhoito- ja teollisuuden siivousyrityksille.

Suurenosa palveluista, mitä tilitoimisto tarjoaa asiakkailleen, on B2B palvelut. Kuukausikirjapito, tilinpäätökset ja veroilmoitukset jälkeen tilitoimiston loput palvelut ovat suoraan B2B-palveluista, kuten erilaiset tuet ja lakiuudistukset. B2B myös tarvittaessa auttaa tilitoimistoa valitsemaan asiakkailleen sopivimman raportin talousseurantaa varten ja tästä oli myös hyötyä asiakastyytyväisyydessä.

4 Asiakastyytyväisyys

Jokainen yritys haluaa tyytyväisiä asiakkaita ja myös tilitoimisto haluaa tyytyväisiä asiakkaita. Riippumatta yrityksen koosta. Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan odotusten saavuttamista. Olennainen osa hyvää palvelua ja palvelukokemusta on asiakkaan luottamus yritykseen. Kuinka yhä useammat ja vaativammat asiakkaat voivat luoda luottamussuhteen? Luottamus syntyy teoista samalla tavalla kuin maine ja laatu. (Henrietta aarnikoivu 2005.)

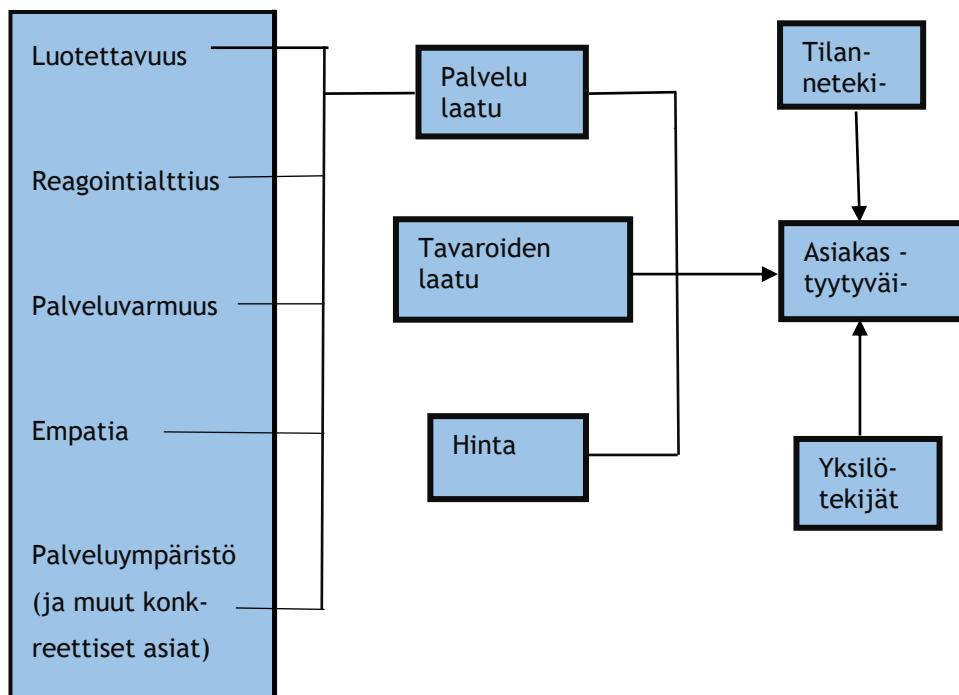
Tärkein tekijä asiakastyytyväisyyden luomisessa on asiakkaasta välittäminen. Jos asiakas on vaikeassa tilanteessa, arvostaa tämä sitä, että yritystä ei jätetä yksin selviytymään vaikeuksien kanssa, vaan asiakasta autetaan ja tuetaan parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkaiden pitäminen tyytyväisinä on tehokkain tapa kilpailla. Yrityksen tarkoitus on pitää asiakkaansa tyytyväisinä tarjoamalla parasta ja laadukasta palvelua. Tyytyväinen asiakas palaa takaisin ja on uskollinen yritykselle. Asiakas on valmis maksamaan korkeamman hinnan yrityksen tuotteista tai palveluista. Tyytyväiset asiakkaat jakavat hyviä kokemuksiaan myös muille ihmisille. Kun asiakas on tyytyväinen, myös markkinointikustannukset pienenevät. (Lahtinen & Isoviita 1999, 64.)

4.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Asiakas käyttää palvelua tietyn vaatimuksen täyttämiseen. Palvelun laadut ja sen hyödyntämisen tulokset tyydyttävät asiakasta. Asiakastyytyväisyyteen tulee vaikuttaa palvelun konk-

reettiset ja abstraktit ominaisuudet, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyskokemuksen. Yritykset pyrkivät vaikuttamaan palvelun laatutekijöihin (kuva 4), mikä antaa asiakkaalle tyytyväisyyden tunteen. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa palvelun- ja tavaroidenlaatu sekä hinta. Tilitoimiston on myös oltava luotettava, reagointialttius korkea ja tärkeintä on myös palveluvarmuus. Jos asiakas esimerkiksi valitsee tilitoimiston, joka tarjoaa laajempaa palvelupaketin, asiakas voi olla tyytyväinen, vaikka hänen pitäisi kuluttaa ja maksaa enemmän. Kun molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä palveluun, asiakas tuntee olonsa hyödyllisemmäksi verrattuna siihen, mistä on maksanut.

Asiakastyytyväisyys voidaan saavuttaa myös edullisilla hinnoilla. Palveluorganisaatiolla ei ole voimaa muuttaa tilannetta. Ota huomioon esimerkiksi asiakkaan kiireys. Yksittäiset asiakkaan ominaisuudet vaikuttavat aina tyytyväisyyden muodostumiseen. Jokaisella yrityksellä on tunne siitä, että onko asiakkaansa tyytyväisiä vai eivät. Organisaation johdolla on oma näkemys, kuten myös asiakkaiden kanssa tekemisissä olevilla. Asiakkaiden valitukset antavat käsityksen heidän tyytymättömyydestään tuotteeseen tai palveluun. (Ylikoski2001,152-155.)



Kuvio 4. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Ylikoski2001,152).

Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa myös, kuinka paljon asiakkaan on panostettava palvelun saamiseen verrattuna saamaansa hyötyyn. Tästä käytetään nimitystä asiakkaan saaman arvo. Kun asiakas valitsee palvelun, asiakas pohtii, mikä yritys tuottaa eniten arvoa. Asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys liittyvät olennaisesti ja ne kaikki vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. (Ylikoski2001,153.)

4.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on parantaa asiakastyytyväisyyttä ja seurata toimenpiteiden vaikutuksia. Jokaisella yrityksellä ja organisaatiolla on jokin käsitys asiakastyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyyttä mitataan säännöllisesti, jotta yritys voi kehittää koko toimintaansa ja palveluitaan ajan myötä. Tyytyväiset asiakkaat ovat uskollisia ja jakavat onnellsuutensa muiden kanssa suositusten kautta. Tyytymättömät asiakkaat puolestaan kertovat todennäköisesti muille negatiivisista kokemuksistaan, joilla voi olla merkittävä vaikutus asiakasmääriin. (Ylikoski 2001, 156.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksella on neljä perustavoitetta:

1. **Asiakastyytyväisyysteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen.** Tutkimusten avulla pyritään saamaan selville, mitkä tekijät organisaation toiminnassa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä.
2. **Tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen.** Tavoitteena on selvittää, miten organisaation suoriutuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa
3. **Toimenpide-ehdotusten tuottaminen.** Kun asiakastyytyväisyys on mitattu, tulosten avulla voidaan nähdä, minkälaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittämisen edellyttää ja mikä on toimenpiteiden suositeltava tärkeysjärjestys.
4. **Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta.** Mittauksia tulee suorittaa tietyin väliajoin, joka nähdään, miten asiakastyytyväisyys kehittyy ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet. (Ylikoski 2001, 156.)

Ylikoskin mainitsemat neljä perustavoitteista kaksi vastaa työn, minkä teemme asiakkaalle, kuten Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen ja tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tärkeimmät tavoitteet mitä tässä työssä käydään läpi. Usein asiakastyytyväisyyden mittaamiseen käytetään erilaisia tutkimuksia, jotka voidaan suorittaa pian tuotteen ostamisen tai palvelun hyödyntämisen jälkeen. Seuraa asiakastyytyväisyyttä saadaksesi tietoa sen kehityksestä. Se mahdollistaa uusien tuotteiden ja palvelujen luomisen ajoissa. Jos jokin ei toimi, huomaat sen heti ja pystyt reagoimaan välittömästi menettämättä asiakkaita.

5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tavoitteena on löytää ratkaisuja ja määrittää tutkittavan kohteen laillisuus ja toimintaperiaatteet. Tutkimuksella voidaan testata teoriasta johdetun hypoteesin toteutumista käytännössä, selvittää ilmiöiden tai käyttäytymisen syitä tai löytää ratkaisuja siihen, miten jokin tulisi toteuttaa. (Heikkilä 2014, 12.)

Tutkimusaineiston keräämiseen voidaan käyttää joko kvalitatiivinen eli laadullinen tai kvantitatiivisia eli määrällinen tutkimusmenetelmiä. Kvantitatiivinen tutkimus kuvaa ja selventää lukumääriin ja prosenttiosuuksiin koskevia kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimus vaatii riittävän määrän ja edustavan otoksen. Yleensä käytetään tiedon keräämiseen standardoidut kyselylomakkeet valmiilla vastausten vaihdolla. Kvalitatiivinen tutkimus pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohdetta (esim. yritys tai asiakas) ja heidän toimintansa sekä päätösten syitä. Tavoitteena on ymmärtää aihe, asia tai ongelma syvällisesti yksilön näkökulmasta. (Heikkilä 2014, 12-15.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimusnäytteenä käytetään kvantitatiivista menetelmää. Tilitoimisto X. tekee ensimmäistä kertaa asiakastytyväisyyskyselyn, joten työstä on hyötyä ja tulosten odotetaan olevan mielenkiintoisia. kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät sopivat opinnäytetyölle asetetun tutkimusongelman ratkaisuun, jossa tavoitteena on selvittää Tilitoimisto X:n asiakastytyväisyys tähän mennessä ja miten se kehittyy tulevaisuudessa.

5.1 Kyselyn laatiminen

Asiakastytyväisyyskysely luotiin sähköisenä lomakkeena Google Forms -kyselypalvelulla. Kyseisen palvelun käyttö vaikutti sopivimmalta, koska se oli jo tunnettu, ilmainen ja helppokäyttöinen sekä kyselyn tekemiseen että siihen vastaamiseen. Helpoin tapa tavoittaa kaikki asiakkaat olivat lähettää kyselyt sähköpostitse. Kyselylomakkeen laadinnan periaatteet sovitettiin asiakkaan kanssa. Kun luulin lomakkeen olevan valmis, lähetin sen toimeksiantajalle tarkistettavaksi. Lopuksi kävimme yhdessä lomakkeen läpi ja teimme lopullisia muokkauksia. Lisäksi sähköpostissa oli lyhyt saatekirje, jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta ja vastausajasta, sekä linkki kyselyyn. Asiakkaalle lähetettiin myös keskellä vastausaikaa muistutusviesti, jossa muistutettiin vastaamisesta ja vastauksen määräajasta. Kyselylomake on suunniteltu siten, että kyselyn vastaamiseen ei vie paljon aikaa.

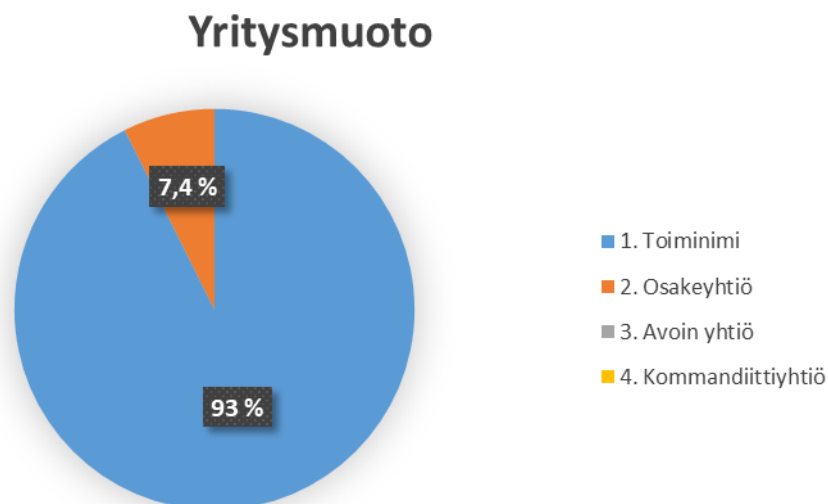
Kysely koostuu 10 kysymyksestä. Kyselylomake (Liite 1) sisältää pääosin valinta- ja monivalintakysymyksiä, asteikkokysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä, valmiine vastausvaihtoehtoineen. Monivalintakysymysten etuna on, että asiakkaat voivat vastata nopeasti ja vastaukset on

helppo käsitellä. Osaa valintakysymyksistä lisättiin ” jokin muu, mikä” vaihtoehto, johon vastaaja pystyi itse kirjoittamaan oman ehdotuksensa. Kysymykset 6, 7 ja 9 on tehty Likertin asteikolla. Likert-asteikon avulla on helppo mitata, mitä näkemyksiä vastaajilla on tietyistä asioista. Viisipisteinen Likert-vastausasteikko, jossa 1 tarkoittaa ”täysin eri mieltä”, 5 ”täysin samaa mieltä” ja 3 ”en samaa tai eri mieltä”. Lopussa oli avoin kysymys, jossa asiakkaat voivat vapaasti antaa palautetta ja kehitysehdotuksia

Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin 21.9.2022-30.09.2022 ja lähetettiin 27 asiakkaalle. Asiakkaat ovat melkein vastanneet kyselyyn. Muistutusviestin lähettämisen jälkeen muut asiakkaat vastasivat kyselyyn. Kyselyyn vastasi lopulta 27 asiakasta. Asiakastyytyväisyyskysely oli mielenkiintoinen itse tilitoimistolle, kuin myös asiakkaille, koska oli ensimmäinen kerta molemmille osapuolille ja sen takia kaikki asiakkaat osallistuivat tähän asiakastyytyväisyyskyselyyn.

5.2 Taustakysymykset

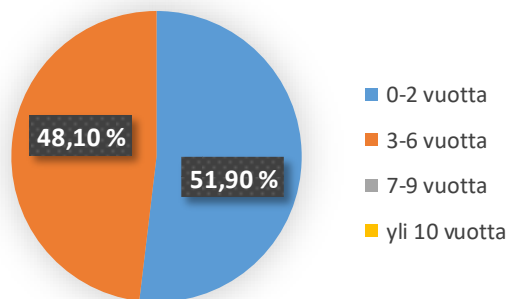
Kysely alkoi kysymällä taustatietoja asiakkaista. Ensimmäinen kysymys koski vastanneiden yritysten liiketoimintamalleja jakautuivat (kuva 1). Tilitoimisto X:n asiakkaat ovat hyvin samankaltaisia ja samankokoisia yrityksiä, jolloin niiden taloushallinnon palvelutarpeet eivät myöskään ole vaihtelevia. Esimerkiksi yritykset ovat yleensä yhden henkilön omistuksessa, mikä tarkoittaa, että asiat hoituvat myös kirjanpidon puolella erittäin nopeasti ja helposti. Silloin on myös vähemmän virheitä tai selvennettävää, joten tällaiset asiakasyritykset voivat olla keskimäärin tyytyväisempiä tilitoimistoon.



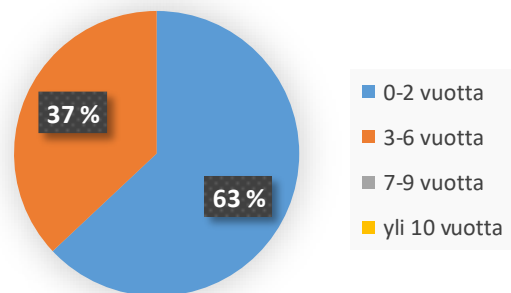
Kuvio 1. Yrityksen yhtiömuoto vastaajien (vastaajia 27)

Kuviosta 1 näkyy tutkimuskyselyyn vastanneista asiakkaista suurin osa yritysmuodoista eli 92,6 % ovat toiminimi ja 7,4 % vastaajista oli osakeyhtiötä.

Asiakasyritysten ikä



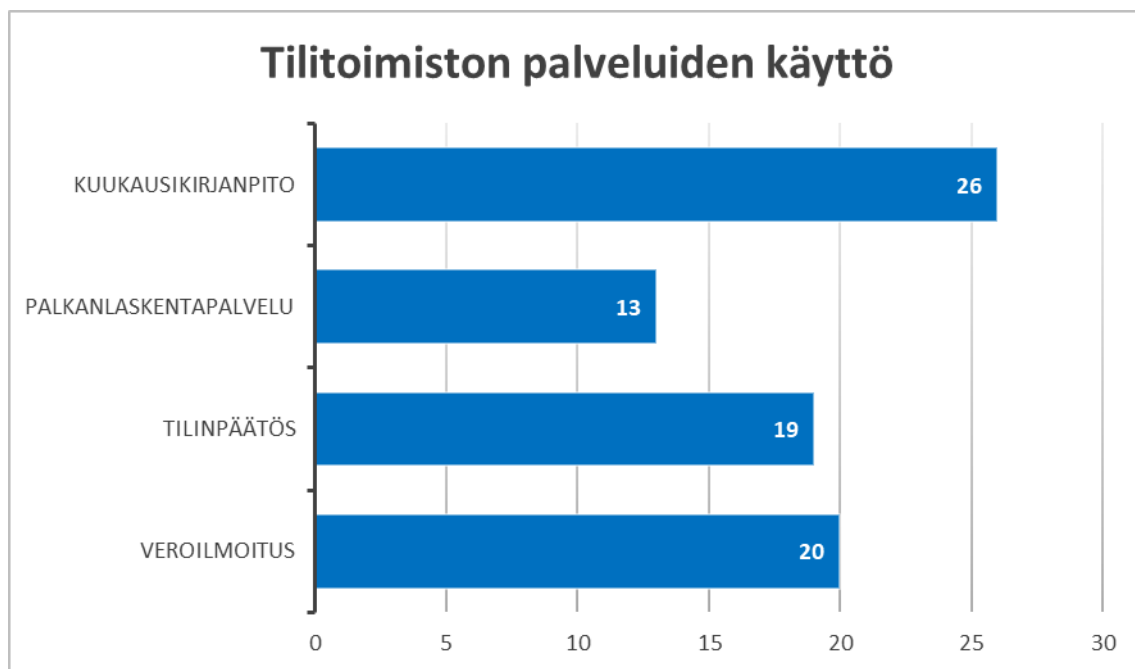
Asiakkuuden pituus



Kuvio 2. Asiakasyritysten ikään ja asiakkuusien pituus jakautuminen

Toisella kysymyksellä kysyttiin asiakasyrityksen ikää ja kuinka kauan se on ollut Tilitoimisto X:n asiakkaana. Molempien kysymysten vastausvaihtoehdot jaettiin samalla tavalla neljään kategoriaan: 0-2 vuotta, 3-6 vuotta, 7-9 vuotta ja yli 10 vuotta. Yli puolet asiakasyrityksen vastanneista on ollut toiminnassa alle kaksi vuotta ja loput asiakasyritykset korkeintaan kuusi vuotta. Kolmas ja viimeinen taustatutkimus koskee toimimista kyseisen tilitoimiston asiakkaana (kuva 2).

Kolmas kysymys koski asiakkaiden pituudet ja ne jakoutuivat kahteen osaan. Suurin osa eli noin 63 % oli asiakassuhteessa Tilitoimisto X:n kanssa yli 0-2 vuotta. ja loput asiakassuhde oli 37 %.

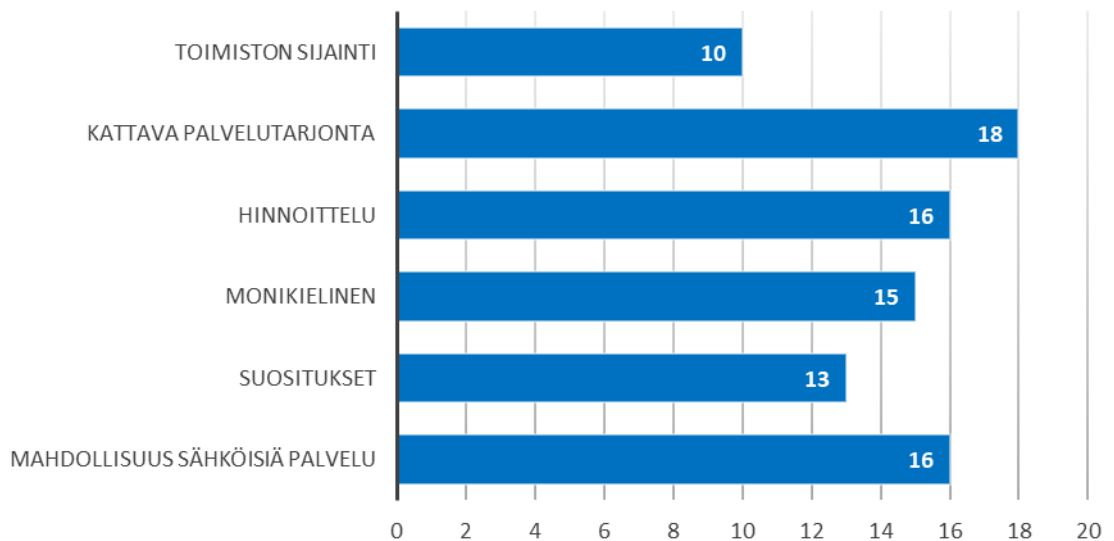


Kuvio 3. Tilitoimiston palveluiden käyttö (vastaajia 27)

Neljäs kysymys koski asiakasyritysten käyttämiä kirjanpito palveluita (kuva 3). Annetuissa vastausvaihtoehdoissa mainittiin asiakkaan tarjoamat palvelut. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useita vastausvaihtoehtoja. Tilitoimistojen suosituin palvelu on kuukausikirjanpito, ja vastaajia oli noin 26. Veroilmoitus (20 vastausta) ja tilinpäätös (19 vastausta) Nämä palvelut ovat tilitoimistojen tärkeimmät palvelut. Palkanlaskentapalveluita käyttää 13 vastaajista. Lisäksi vastausvaihtoehdoksi annettiin jokin muu -vaihtoehto. Jos asiakas valitsee tämän vaihtoehdon, asiakas voi kirjoittaa omin sanoin.

Kaikki asiakkaat saavat normaalisti, joka kuukauden kirjanpito, mutta ainoastaan kaksi asiakasta saavat virallisesti tilinpäätöstä, koska nämä asiakkaat kuuluvat osakeyhtiöihin. Toimeksiantajan mukaan toiminimen yhtiöt saavat täydentävän asiakirjan ja nämä asiakkaat saavat tilinpäätöksen vasta, kun liikevaihto tuotto on kasvanut 7 300 000 euroa, taseen loppusumma 3 650 000 euroa tai palveluksessa keskimäärin 50 henkilöä.

Tilitoimiston valintaan vaikuttaneet tekijät

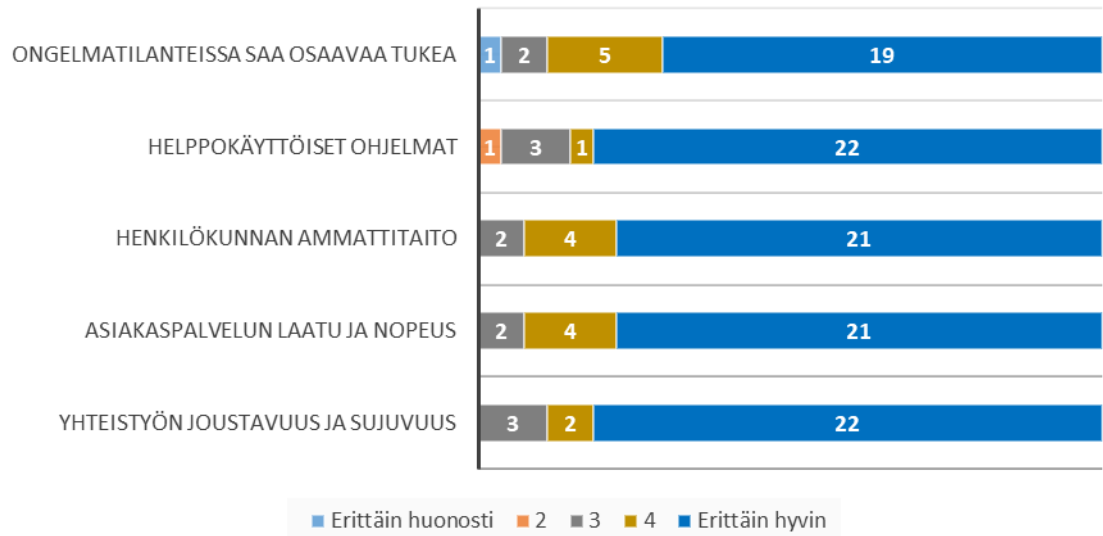


Kuvio 4. Tilitoimisto X:n valintaan vaikuttaneet tekijät (vastaajia 27)

Seuraavaksi haluttiin tietää, miksi asiakas on valinnut juuri Tilitoimisto X:n ja taloushallinto-palvelukseensa tarpeet. Asiakkaalta kysyttiin, mikä tai mitkä tekijät vaikuttivat asiakkaan valintapäätöksensä. Valitsemalla kolmeen vaihtoehtoon, mikä löytyy valmiiksi esiluettelosta. Tässä annettu jälleen vastausvaihtoehdoksi annettiin jokin muu -vaihtoehto. Jos asiakas valitsi tämän vaihtoehdon, voisi asiakas kirjoittaa omin sanoin.

Kuvassa 4 on esitetty, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet vastaajien tilitoimistovalintaan. Vastaajien mukaan tärkein kriteeri oli kattava palvelutarjonta (18 vastausta). Hinnoittelu ja sähköisten palvelujen mahdollisuus (16 vastausta). Monikielinen sai 15 vastausta ja suositukset 13 vastausta. Vastaajista vain kymmenen asiakasta toimiston sijainnilla oli valintakriteeri. Toimeksiantajan mukaan hän ei yleensä tapaa asiakkaita, koska Tilitoimisto X:n on täysin sähköinen kirjanpito.

Tyytyväisyysasteikko eri asioihin



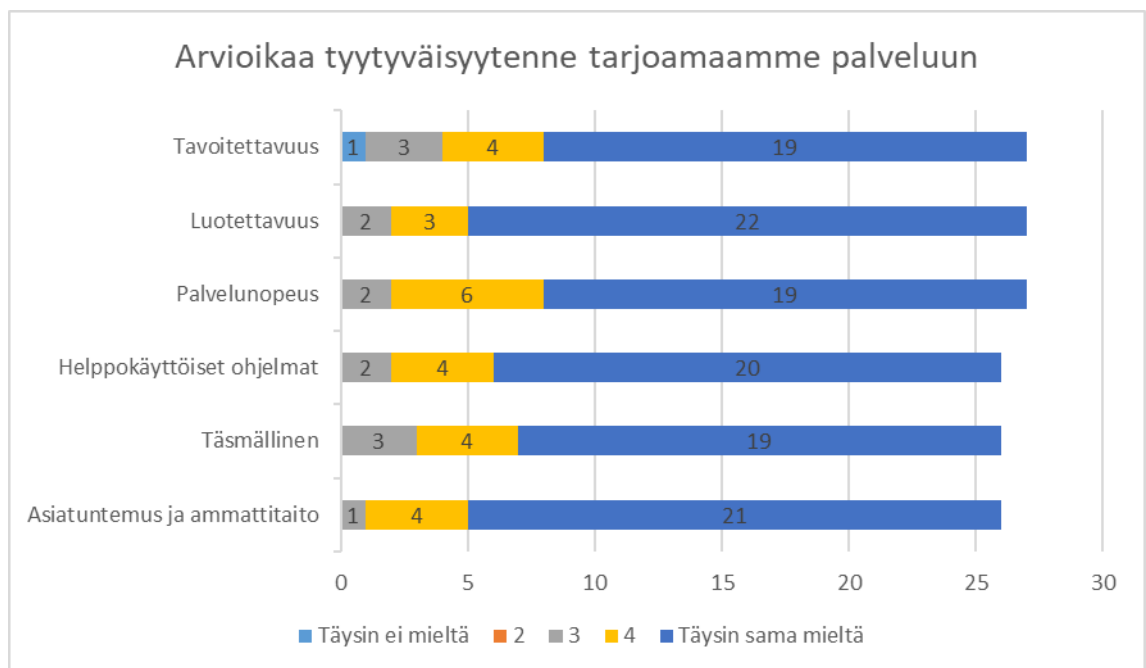
Kuvio 5. Tyytyväisyysasteikko eri asioihin (vastaajia 27)

Tyytyväisyysasteikon tavoitteena oli kerätä vastaajilta tietoa heidän tyytyväisyydestään tilitoimistoon liittyviin asioihin ja palveluihin. Vastausasteikolla oli yhdestä viiteen arvioimaan seuraavien asioiden toteutumista Tilitoimisto X:n toiminnassa: yhteistyön joustavuus ja sujuvuus, asiakaspalvelun laatu ja nopeus, henkilökunnan ammattitaito, helppokäyttöiset ohjelmat, ongelmatilanteissa saa osaavaa tukea. kysymyksessä asiakkaille annettiin viisi eri vastausvaihtoehtoa: Erittäin huonosti, Huonosti, Ei hyvin eikä huonosti, Hyvin, Erittäin hyvin.

Kuviosta 5. on esitetty vastaajien vastausten jakautuminen, suurin osa asiakkaista on joko hyvin tai erittäin hyvin. Ainoa selkeästi joukosta erottuva oli väittämä 5 ”Yhteistyön joustavuus ja sujuvuus”, johon saatujen tulosten mukaan 22 asiakasta oli erittäin hyvin”. kaksi asiakasta vastasi tähän väitteellä 4 hyvin. ja kolme vastaajaa ei hyvin eikä huonosti väitteellä 3 ja tämä vastaus oli kuta kuinkin neutraalinen vastaus, sillä asiakkaan vastauksesta on vaikeaa hahmottaa onko asiakas tyytyväinen vai ei.

”Helppokäyttöiset ohjelmat” Vastaajista 22 arvioi sen myös erittäin hyvin, ja sama 3 vastaajista arvioi ei hyvin eikä huonosti. Vain yksi vastaajista oli ainoa, joka oli eri mieltä muiden vastaajien ja se oli kielteinen väittämä 3, eli huonosti. Vastaajista 21 oli täysin samaa mieltä henkilöstön ammattitaidosta sekä asiakaspalvelun laadusta ja nopeudesta olivat erittäin hyvin. Vastaajista neljä oli mielestään hyvin ja 2 vastaajista vastasi ei hyvin eikä huonosti. Koska asiakkaat uskovat olevansa ainakin jossain määrin samaa mieltä väitteestä, voidaan näistä

vastauksista päätellä, että tilitoimiston henkilökunnan ammattitaito ja asiakaspalvelun laatu ovat hyvällä tasolla ja asiakaskokemukset suotuisat. Ongelmatilanteissa saa osaava tukea Vastaajista 19 vastasi erittäin hyvin, 5 vastaajista oli hyvin ja kaksi vastaajista oli ei hyvin eikä huonosti, vain yksi vastaajista vastasi erittäin huonosti. Tilitoimiston on otettava huomioon ja kehitettävä negatiiviset väittämät.



Kuvio 6. Arvioikaa tyytyväisyyttenne tarjoamaamme palveluun

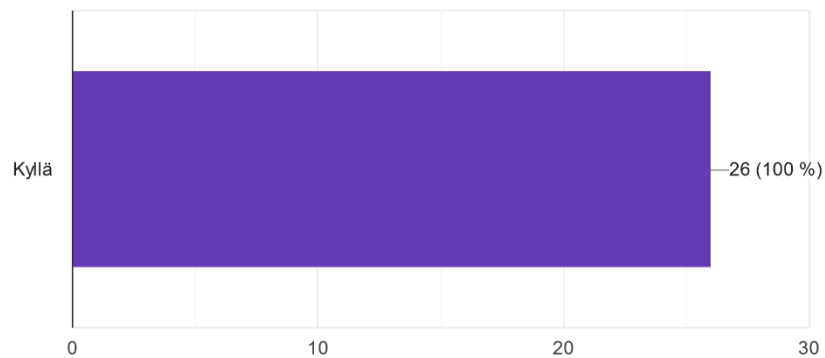
Seuraavassa kysymyksessä vastaajille esitettiin kuusi erilaista väitettä ja asiakkaiden piti arvioida asteikolla yhdestä viiteen: tavoitettavuus, luotettavuus, palvelunopeus, helppokäyttöiset ohjelmat, täsmällinen sekä asiatuntemus ja ammattitaito. kuinka paljon asiakkaat ovat väitteen kanssa samaa mieltä. Vastaajilta kysyttiin heidän näkemyksiään tilitoimiston henkilöstöstä ja toiminnasta. Millaisia kokemuksia on tähän mennessä? Asiakkaat ovat tyytyväisimpiä siihen, että kirjanpitäjä on usein tavoitettavissa, kiireellisten asioiden hoitaminen tai neuvon antaminen puhelimitse tai sähköpostitse on asiakkaille selkeästi tärkeää ja arvokasta.

Saatujen tulosten mukaan 19 vastaajista on täysin samaa mieltä "Tavoitettavuus" arviolla 5. Neljä asiakasta vastasi jokseenkin samaa mieltä ja kolme vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä. Kuten kuvassa 6 näkyy ainoa 1 vastaajista on vastannut täysin eri mieltä eli arvion 1. Tilitoimisto x:n asiakasyritykset parhaat arviointit luotettavuudesta, vastaajista 22 oli täysin samaa mieltä. Kolme antoi arvioksi 4 ja kaksi vastasi väittäjä arvioksi 3. Palvelunopeus vastaajista

kuusi asiakasta vastasi jokseenkin samaa mieltä ja kaksi vastaajista oli ei samaa eikä eri mieltä. Helppokäyttöiset ohjelmat Vastaajista 20 arvioi täysin samaa mieltä ja neljä vastaajista jokseenkin samaa mieltä. Kaksi viimeistä vastasi 3 väitteeseen. Seuraavaksi oli täsmällisyyden ja 19 vastaajista valinnut arvosanan 5. Arvosanan 4 on antanut 4 vastaajaa ja kolme vastaajista on antanut arvosanan 3, joka tarkoittaa neutraalia, ei samaa eikä eri mieltä. Tämän kysymyksen viimeisessä kohdassa ”ammattitaito ja asiantuntemus” on myös saanut eniten ääniä kohtaan 5, 26:sta vastaajasta 21 on valinnut arvosanaksi 5. Arvosanan 4 on antanut 4 vastaajaa ja yksi vastaajista ei ollut samaa mieltä eikä eri mieltä.

Koetteko saavanne riittävästi neuvonta ja ohjausta taloushallintoon liittyviin kysymyksiin

26 vastausta



Kuvio 7. Neuvonta ja ohjausta taloushallintoon liittyviin kysymyksiin

Kahdeksannessa kysymyksessä asiakkailta kysyttiin, saavatko asiakkaat riittävästi Neuvonta ja ohjausta taloushallintoon liittyviin kysymyksiin. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, tarvitseeko Tilitoimisto X:llä mahdollisesti antaa asiakkaille enemmän neuvoja ja ohjausta eri alueiden käsittelyssä ja niiden hoitamisessa. Kuvion 7 mukaisesti kaikki vastaajat kokivat, saavansa riittävästi neuvoja ja ohjausta taloushallintoa koskevista asioista.

Seuraavaksi kyselyn toiseksi viimeisessä kysymyksessä asiakkaita pyydettiin arvioimaan, kuinka monta tähteä antaisivat tilitoimisto X:lle asteikolla yhdestä viiteen. Tulokset näyttävät erittäin positiivisilta ja tulos on erinomainen, 25 vastaajista antoi sille täydet viisi tähteä ja 2 vastaajista neljä tähteä. Vastauksista voidaan päätellä, että asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä tilitoimiston palveluihin ja toimintaan kokonaisuudessaan. Tämän kokonaisarvion perusteella asiakkaat suosittelevat ystäviä ja kokonaisuutta.

Tutkimuksen viimeinen kysymys oli avoin kysymys. Avoimella kysymyksellä haluttiin tietää, mitä tilitoimiston asiakkaat olisivat toivoneet tilitoimistosta. Tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden kehitysehdotukset taloushallinnon toimintaan. Avoimeen kysymykseen vastasi vain seitsemän asiakasta. Kehittämisehdotukset ei ollut kovin painottunut, mutta melkein kaikki, olivat lähinnä rohkaisua ja terveisiä tilitoimistolle:

- Good work
- Olen todella tyytyväinen tilitoimiston palvelun tähän asti.
- Olemme erittäin tyytyväisiä hyvään työhön
- Hyvä palvelu
- hyvää työtä
- Meidän kirjanpitäjämme on ammatillinen ja auttaa minua yrityksen talousasioissa.

6 Johtopäätökset

Tilitoimisto X sai erittäin positiivista palautetta asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista. Kaikkien osa-alueiden arviot olivat korkeita, ja perustelut olivat sen mukaisia. Suurin osa Tilitoimisto X:n asiakkaista on tyytyväisiä palveluihin ja henkilökuntaan. Vain yksittäisiä huonoja arvosteluja saatiin, eikä mikään erityinen tekijä aiheuttanut selvää tyytymättömyyttä asiakkaiden keskuudessa. Eniten tyytyväisyyteen vaikuttivat vastaajien mukaan tilitoimiston tarjoamat palvelut, yhteistyön joustavuus ja sujuvuus sekä luotettavuus.

Tilitoimisto x:lla ei ollut aiemmin tehnyt asiakastyytyväisyystutkimusta, joten siitä saadut tulokset olivat erittäin tarpeellisia työn toimeksiantajalle. Tilitoimisto x:n asiakkaat ovat taksiryttäjiä. Kaikki yritykset on perustettu vuonna 2018, kun taksiliikennettä säätelevää lakia uudistettiin Suomessa vuonna 2018, mikä antoi monille taksinkuljettajille ja muille taksialasta kiinnostuneille mahdollisuuden perustaa oman yrityksen. Tilitoimisto X on auttanut asiakkaita yrityksen perustamisessa alusta loppuun, minkä vuoksi tilitoimiston ja asiakkaiden välinen suhde on vahva. Tässä on tärkeää huomata, että useimpien yritysten äidinkieli ei ole suomi. On myös yrityksiä, jotka vaihtavat vanhat kirjanpitäjänsä saadakseen palvelua omalla kielellään. Suuremmaksi osaksi tilitoimistoasiakkaat ovat pieniä yrityksiä ja pienyritysten taloushallinto tehtävät vievät huomattavasti vähemmän aikaa, kuin isommat yritykset.

Asiakaspalveluun liittyviin kysymyksiin saaduista tuloksista voidaan päätellä, että asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Tilitoimiston tarjoamiin palveluihin kuuluvat tällä hetkellä kuukausikirjanpito, tilinpäätös, veroilmoitukset ja palkanlaskenta. Suurin osa

asiakkaista saa kuukausittain kirjanpidot ja vain 4 yritystä saa kirjanpidot neljännesvuosittain. Toiminimisiä yrityksiä löytyy 25 yritystä ja kaksi yritystä on osakeyritys. Tilitoimisto x:n ensimmäiset asiakkaat olivat kolme yrityksen ystäviä ja loput asiakkaista tulivat näiden ystävien suosituksella. On tärkeää mainita, että tilitoimisto x ei ole koskaan maksanut mainonnasta tai mainostanut sosiaalisessa mediassa. Tilitoimistolla on ollut asiakkaina yhteensä noin 100 yritystä.

6.1 Kehittämissuhteet

Yhteistyö ja ymmärrys tilitoimiston sekä yritysten välillä ei ole suurta ongelmaa, koska kulttuuri ja kieli on samaa yrityksen ja asiakkaan välillä. Lisäksi kun yritykset tulevat Tilitoimistoon asiakkaaksi, tilitoimisto x: järjestää monia kokouksia selvittääkseen kaikkien vastuita. Myös tilitoimistopalveluiden laajentaminen yhteistyön helpottamiseksi. Asiakkaat ovat kiittäneet Etasku-ohjelmaa ja ilmaisseet, että Etasku on helpottanut työtä. Pää tavoitteena on toimia nykyaikaisena yrityksenä ja pystyä tarjoamaan palveluita pienille yrityksille toimeksiantajan mukaan.

Tulosten mukaan muutama asiakas arvioi kyselyn "Ei hyvin eikä huonosti". Tämä voi tarkoittaa sitä, että asiakkaat ei ole täysin selvillä Tilitoimisto X:n tarjoamista palveluista. Jatkossa Tilitoimisto X:n on otettava huomioon, miten parantaisi palveluiden tarjonnan.

Asiakkailla oli erilaisia mielipiteitä henkilökunnan tavoitettavuudesta. Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että henkilökunnan tavoitettavuus on hyvällä tasolla, mutta kolmas osa vastaajista on sitä mieltä, että henkilökunnan tavoitettavuus on heikkoa erityisesti puhelimitse. Kyselyn perusteella voidaan sanoa, että toimeksiantajalle tulisi kiinnittää enemmän huomiota tavoitettavuuden parantamiseen. Mielestäni jokaisen yrityksen on tärkeää varmistaa, että sen palvelut ovat mahdollisimman helposti saatavilla asiakkailleen.

6.2 Yhteenveto

Tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Tilitoimisto X:n asiakkaat ovat, ja tiedot saatiin kyselyllä. Työn aikana ei ollut vaikeuksia tai häiritseviä asioita ja työ sujui täysin aikataulussa. Kyselyn vastausprosentti ei ollut huolestuttavaa ja saatiin kaikkiin kysymyksiin vastaukset. Lisäksi konkreettisia kehitysehdotuksia, joilla Tilitoimisto X voi kehittää toimintaansa tulevaisuudessa entistä asiakaslähtöisemmäksi ja paremmaksi asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. ON myös asiakkaita, jotka vastasivat asiakastytyytyväisyyskyselyssä neutraalisella vastauksella tai negatiivisella vastauksella. Tämän takia neuvon Tilitoimisto X perehtymään tähän asiaan ja

yrittämään parhaansa mukaan parantamaan näitä kohtia, kuten ohjelman helppokäyttöisyys, ongelma osajan saattavuus sekä tavoitettavuus.

Kaikin kaikkeaan opinnäytetyön prosessi on ollut kattava. Tästä ovat hyötynet ei pelkästään asiakkaat ja tilitoimisto vain jopa minulle tämä opinnäytetyö on ollut opettavainen. Kyselypohjan teettäminen oli miltei työlästä, koska se oli ensimmäinen kertani, kun tein tällaista kyselyä. Lopuksi opinnäytetyö sujui hyvin ja mallikkaasti, ei ollut sen enempää hankaluuksia. Opinnäytetyö venähti hieman, mutta loppujen lopuksi sain tämän lopputyön päätökseen.

Lähteet

Painetut

Lahti, S & Salminen, T. 2008 Kohti digitaalista taloushallintoa - sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.

Tomperi, S 2018. Käytännön kirjanpito Kirjanpidon tarkoitus. 26. painos. Keuruu: Otava.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9.painos. Helsinki: Edita.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1999. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 2. painos. Tampere: Avaintulos Oy.

Ojasalo, Jukka - Ojasalo, Katri 2010. B-to-b-palvelujen markkinointi. Helsinki. WSOY

Sähköiset

Henrietta aarnikoivu T.2005 Onnistu asiakaspalvelussa. Viitattu 10.5.2022

<https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/DAJBHXCTDG#/kohta:4/piste:b173>

Taloushallintoliitto. 2019a. Taloushallintoala Suomessa. Viitattu 10.3.2022.

<https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/taloushallintoala-suomessa/>

Taloushallintoliitto. 2019b. Tilitoimiston palvelut. Viitattu 15.3.2022

<https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/ostajan-opas/mita-voin-ostaa-tilitoimistolta/>

Metsä-Tokila, T. 2019. Toimialaraportti: Taloushallintoalan toimialaraportti 2019. Viitattu 18.3.2022. <https://bit.ly/3cjH9Kz>

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Finlex. Luotavissa. Viitattu 24.3.2022.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L1P1>

Avantaccount. Miten valitsen hyvä tilitoimisto. Viitattu 25.5.2022

<https://avantaccount.fi/miten-valitsen-hyvan-tilitoimiston/>

<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Etasku. 2020. Yrityksen kirjanpidon ja kuittien säilytys. Viitattu 18.4.2022.

<https://www.etasku.fi/blogi/yrityksen-kirjanpidon-ja-kuittien-sailytys/>

Isolta 2020. Sähköinen taloushallinto vastaan perinteinen taloushallinto. Viitattu 18.4.2020

<https://www.isolta.fi/sooloyrittajan-kirjanpito-sahkoisesti/>

Tiltoimisto Äly. Tiltoimiston valinta. Viitattu 20.4.2022.

<https://tiltoimistoaly.com/tiltoimiston-valinta>

Liite 1: Saatekirje suomeksi ja englanniksi asiakkaille

Hyvä asiakas!

Teen Tilitoimisto X:lle asiakastyytyväisyyskyselyn osana opinnäytetyötäni Laurea-ammattikorkeakoulussa. Tutkimuksen avulla on tarkoitus kehittää toimintaa ja palvelua teitä entistä paremmin, joten jokainen vastaus on tärkeä meille. Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin ja saadut vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä. Linkki kyselyyn löytyy alta. Kysely on avoinna 30.9.2022 asti.

<https://forms.gle/bA2ZrAejeMuUjMfx6>

Kiitos yhteistyöstä!

Ystävällisin terveisin

Hassan Ali Hassan

Tilitoimisto X

Dear Customer!

I am doing a customer satisfaction survey for Accounting Firm X as part of my thesis at Laurea University of Applied Sciences. Research is meant to improve our operations and serve you better, so every answer is important to us. It only takes a few minutes to respond to the survey and the responses received will be treated confidentially and anonymously. A link to the survey can be found below. The survey is open until 30.9.2022.

<https://forms.gle/bA2ZrAejeMuUjMfx6>

Thank you for your cooperation!

Best regards

Hassan Ali Hassan

Accounting Firm X

Liite 2: Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskysely

Opinnäytetyön kyselylomake

***Pakollinen**

1. Yritysmuoto *

Merkitse vain yksi soikio.

- Toiminimi
- Osakeyhtiö
- Avoin yhtiö
- Kommandiittiyhtiö

2. Kuinka kauan yrityksenne on ollut toiminnassa *

Merkitse vain yksi soikio.

- 0-2 vuotta
- 3-6 vuotta
- 7-9 vuotta
- yli 10 vuotta

3. Kuinka kauan yrityksenne on ollut Tilitoimisto X:n asiakkaana *

Merkitse vain yksi soikio.

- 0-2 vuotta
- 3-6 vuotta
- 7-9 vuotta
- yli 10 vuotta

4. Millaisia tilitoimistopalveluja käytätte tällä hetkellä? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Kuukausikirjanpito
 Palkanlaskentapalvelu
 Tilinpäätös
 Veroilmoitus
 Muu: _____

5. Mikä/Mitkä tekijät vaikuttivat päätökseenne valita tilitoimistomme taloushallintopalveluiden tuottajaksi? (valitse max kolme vaihtoehtoa) *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Toimiston sijainti
 Kattava palvelutarjonta
 Hinnoittelu
 Monikielinen
 Suositukset
 Mahdollisuus sähköisiä palveluihin
 Muu: _____

6. Arvioikaa asteikolla 1-5, kuinka hyvin seuraavat asiat mielestänne toteutuvat Tilitoimisto X:ssä *

Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.

	1 Erittäin huonosti	2	3	4	5 Erittäin hyvin
Yhteistyön joustavuus ja sujuvuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelun laatu ja nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helppokäyttöiset ohjelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmatilanteissa saa osaavaa tukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Arvioikaan tyytyväisyyttenne tarjoamaamme palveluun

Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.

	1 Täysin eri mieltä	2	3	4	5 Täysin sama mieltä
Tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelunopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helppokäyttöiset ohjelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiatuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Koetteko saavanne riittävästi neuvonta ja ohjausta taloushallintoon liittyviin kysymyksiin

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Kyllä

Muu: _____

9. Montako tähteä kokonaisarvonaan antaisitte tilitoimisto X:lle asteikolla 1-5?

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Huoi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hyvä

10. Kiitos vastauksistanne! Lopuksi voitte vielä antaa vapaasti palautetta, kehityschdotuksia tai muita terveisiä Tilitoimisto X:lle.
