

Isa Kemola

ASUNTO ESPANJAN TORREVIEJASTA

Opinnäytetyö

CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU

Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma

Joulukuu2012

Yksikkö Kokkola-Pietarsaari	Aika Joulukuu 2012	Tekijä/tekijät Isa Kemola
Koulutusohjelma Kansainvälisenkaupan koulutusohjelma		
Työn nimi ASUNTO ESPANJAN TORREVIEJASTA		
Työn ohjaaja Sara Ähman		Sivumäärä [50+ 1]
Työelämäohjaaja		
<p>Opinnäytetyössä käytiin läpi asunnonhankinta prosessi Espanjan Torreviejasta asiakkaan näkökulmasta. Opinnäytetyössä huomioitiin Torreviejassa toimivat suomalaisjohtoiset kiinteistönvälitysfirmat ja heidän tarjoamat palvelut Suomalaisille asiakkaille. Opinnäytetyössä pohjustettiin näkökulmaa työn teoriaosuudessa, jossa kerrottiin asiakkaan kulutushyödykkeen ostoprosessista ja peilattiin näitä teorioita käytäntöön kiinteistönvälityksen kautta. Teorian toisessa osuudessa käytiin läpi asunnon hankintaprosessin vaihe vaiheelta.</p> <p>Espanjan tämänhetkinen taloudentila luo mahdollisuuksia sekä haasteita kiinteistönvälitykseen Espanjan Torreviejassa . Näitä haasteita ja mahdollisuuksia pohdittiin opinnäytetyön teoriaosassa.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli selvittää, millaisia kiinteistönvälityspalveluja Torreviejan suomalaisjohtoiset kiinteistönvälitysfirmat tarjoavat. Kvalitatiivisena tutkimuksena opinnäytetyössä suoritettiin tutkimus, millaista palvelua näiden kiinteistönvälitysfirmojen asiakkaat ovat saaneet ja millaista palvelua asiakkaat olisivat toivoneet saavansa. Tutkimus suoritettiin haastatteluna Torreviejassa vierailleille henkilöille. Tutkimuksen tuloksena saatiin päätelmä, että hyvän asiakaspalvelun laatu on tärkein asia asiakkaan ja yrityksen kanssakäymisessä. Suomalaiset asiakkaat ovat uskollisia asiakkaita, kun saavat hyvää palvelua kiinteistönvälitysfirmoilta.</p>		

Asiasanat asunnonvälitys, Espanja, kiinteistönvälitys, kuluttajakäyttäytyminen, ostokäyttäytyminen
--

ABSTRACT

Unit for Technology and Business, Kokkola-Pietarsaari	Date December 2012	Author Isa Kemola
Degree programme Degree Programme in International Business		
Name of thesis Buying or renting an apartment from Torrevieja Spain		
Instructor		Pages 50+1
Supervisor Sara Åhman		
<p>This thesis dealt with the buying or renting of an apartment or a house from Torrevieja Spain from the customer's point of view. This thesis included Finnish-owned real estate companies which operate in Torrevieja and the services they provide for Finnish customers. This thesis' theory part is divided into two parts. The first part was about customers' purchasing process of consumer goods, and the other part was about buying an apartment or a house step by step.</p> <p>Spain's economy in year 2012 brings both opportunities and challenges for real estate companies. These opportunities and challenges were discussed in this thesis.</p> <p>The research question in this thesis regarded what services Finnish real estate companies offer to their customers, and what kinds of services their customers would like to receive. The qualitative research was performed by interviewing Finnish people who have visited Torrevieja Spain. As a result from this research was that Finnish customers appreciate good customer service and Finnish customers are loyal customers when they are treated well by the real estate companies.</p>		

<p>Key words purchasing process, Spain, real estate</p>
--

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 TAUSTATIETOJA ESPANJASTA	3
2.1 Francolaisuuden loppu ja Espanjan kuningas Juan Carlos 1	3
2.2 Espanjan liittyminen EU:hun	4
2.3 Espanjan taloudellinen tilanne nykypäivänä	4
2.4 Taustatietoa Costa Blancasta	5
2.5 Taustatietoa Torre viejasta	7
2.6 Torre viejan suomalaiset asukkaat	8
3 KULUTTAJIEN OSTOHALUKKUUTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	10
3.1 Kuluttajien asunnonostohalukkuuteen vaikuttavat psykologiset tekijät	11
3.2 Kuluttajien asunnonostohalukkuuteen vaikuttavat sosiaaliset tekijät	11
3.3 Kuluttajien ostokykyyn vaikuttavat tekijät	12
3.4 Mielikuvan luominen asiakkaalle	13
4 ASUNNONOSTOPROSESSI ESPANJASSA	15
4.1 Asuntojen markkinointi suomalaisille asiakkaalle	15
4.1.1 Keskitetty markkinointi	16
4.1.2 Asiakkaan ostopäätösprosessi	17
4.2 Uudiskohteen osto Espanjassa	17
4.3 Käytetyn asunnon osto Espanjassa	19
4.4 Asunnonostokulut	19
4.5 Asunnon oston rahoitus	20
4.6 Asunnon vuokraus	21
4.6.1 Lyhytaikaisvuokraus	21
4.6.2 Pitkäaikaisvuokraus	22
5 KVALITATIIVINEN TUTKIMUSMENETELMÄ	24
5.1 Kvalitatiivinen tutkimus	24
5.2 Tutkimuksen esityö ja haastattelut	25
6 KIINTEISTÖNVÄLITYS TORREVIEJASSA	27
6.1 Asuntomarkkinoiden tilanne	27
6.2 Suomalaisjohtoiset kiinteistönvälitysfirmat Torre viejassa	28
6.2.1 Rantuu Oy LKV	29
6.2.2 Remeca Invest	30
6.2.3 Zariko	30
7 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET	33
KIINTEISTÖNVÄLITYSPALVELUISTA	33
7.1 Tutkimustulokset	35
7.2 Kiinteistönvälitysfirmojen rooli	36
7.3 Haastateltavien tyytyväisyys saamaansa palveluun	40
7.4 Analyysi tutkimuksesta	46

8 POHDINTA

49

LÄHTEET

51

KUVIOT

KUVIO 1. Espanjan kartta.

KUVIO 2. Costa Blancan kartta

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Lisäkulut

TAULUKKO 2. Haastateltavien käyttämät kiinteistönvälitysfirmit

TAULUKKO 3. Haastateltavien vierailukerrat Torrevejassa

1 JOHDANTO

Useiden suomalaisten ajatukset kääntyvät Espanjan lämpöön kun Suomen lämpötilat alkavat tippua alle -10 asteen. Lomailu tai pitempiaikainen ajanvietto lämpimillä alueilla, kuten Espanjan Torreviejassa, on muodostunut useamman suomalaisen haaveeksi. Miellyttävä ilmasto läpi vuoden, Torreviejan suomalaisyhteisö, sekä helpot kulkuyhteydet houkuttelevat paljon suomalaisia viettämään aikaansa parista lomapäivästä useampaan kuukauteen tai vuoteen Alicanten kaupungin eteläpuolella sijaitsevassa Torreviejan kaupungissa.

Yhä useampi suomalainen on myös kiinnostunut vuokraamaan tai ostamaan asunnon oleskelunsa ajaksi Torreviejasta hotellimajoittautumisen sijaan. Tämän ovat huomanneet myös Torreviejan suomalaisjohtoiset kiinteistönvälitysfirmat, jotka palvelevat suomen kielellä suomalaisia asiakkaitaan. Tässä opinnäytetyössäni selvitän asiakkaan näkökulmasta millaisia kiinteistönvälityspalveluja Torreviejan suomalaisjohtoiset kiinteistönvälitysfirmat tarjoavat asiakkailleen.

Opinnäytetyöni tavoite on selvittää millaista palvelua kiinteistönvälitysfirmojen asiakkaat tarvitsisivat ja toivoisivat. Opinnäytetyöni tutkimuksella pyrin saavuttamaan tämän tavoitteen. Opinnäytetyössäni selvennän myös asunnon ostamisen vaiheet ja mihin suomalaisen asunnonostajan tulisi kiinnittää huomiota ostaessaan asuntoa Espanjasta. Asunnon oston vaiheet esittelen suomalaisten omistuksessa olevien ja Torreviejassa toimivien kiinteistönvälitysfirmojen tarjoamien palvelujen näkökulmasta.

Aluksi avaan hieman Espanjan lähihistoriaa, Espanjan liittymistä Euroopan unioniin sekä Espanjan liittymistä Euroopan unionin rahaliittoon. Haluan selvittää miten 2009 vuoden lama vaikutti Torreviejassa rakennuttamiseen ja kiinteistönvälitykseen sekä mikä tilanne kiinteistönvälityksessä on tällä hetkellä.

Opinnäytetyön tutkimusosioissa käytän tutkimusmenetelmänä kvalitatiivista tutkimusta. Opinnäytetyöni perusta koskee nimenomaan kiinteistönvälitysfirmojen

asiakkaiden henkilökohtaisia kokemuksia saamastaan palvelusta käyttäessään Torreviejan suomalaisjohtoisten kiinteistönvälitysfirmojen palveluja vuokratessaan tai ostaessaan asuntoa Torreviejasta. Aiheesta ei ole aiemmin tehtyjä tutkimuksia saatavilla, joten aikaisempaa tietoa, teoriaa tai tutkimusta ei ollut mahdollista liittää työhöni. Siksi kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus soveltuu tutkimukseni muodoksi. Haluan tutkimuksessani selvittää asiakkaan kokemuksia kiinteistönvälitysfirmojen palveluista ja siitä, millaista palvelua asiakas toivoo asunnonhankintaprosessissaan kiinteistönvälitysfirmaltaan.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään termejä reliabiliteetti ja validiteetti. Käsitteet reliabiliteetti ja validiteetti on määritelty kirjallisuudessa, joihin tutustuin alkaessani suorittaa opinnäytetyöni tutkimusta.

Tutkimuksen reliabiliteettiin ja validiteettiin eli saatujen tutkimustulosten pysyvyyteen ja oikeiden asioiden tutkimiseen joudun perehtymään tutkimuksessani kunnolla, sillä ihmisten kokemuksia tutkittaessa täytyy ottaa huomioon se, että ihmisten mieli tai kanta tutkimusaiheeseen saattaa muuttua ilman syytä. Kuitenkin tällaisen tutkimuksen kohdalla, jolloin selvitetään asiakkaiden mielipidettä ja toivomuksia, on hyvä saada asiakkaiden vastaukset kysymyksiin juuri sen kokemuksen perusteella, millaista palvelua he ovat kokeneet saaneensa kiinteistönvälitysfirmoilta. Jo menneen tapahtuman tutkimisessa tutkimuksen tulokset eivät ainakaan pitäisi muuttua, jos vastaajat vastaavat todenmukaisesti tutkimuksessa esitettäviin kysymyksiin.

2 TAUSTATIETOJA ESPANJASTA

Espanjaa ajateltaessa asiat, joita ihmisillä ensimmäisenä tulee mieleen, ovat halvat valmismatkat, härkätaistelut, jalkapallo sekä viini. Historiasta ihmisillä voisi tulla mieleen diktaattori Fransisco Franco ja Espanjan kuningas Juan Carlos 1. Monet ovat kiinnostuneet Espanjan asioista tämänhetkisen talouskriisin vuoksi ja ovat uutisotsikoiden vuoksi pysyneet mukana Espanjassa tapahtuvista käänteistä. Tämänhetkistä Espanjan tilannetta on helppo seurata uutisotsikoiden myötä, sillä joka päivä uutiset päivittävät tietoa Espanjan talouden käänteistä ja tilastollisista tosiasioista, jotka eivät syksyn 2012 aikana näytä kovinkaan hyvältä. Työttömyyden kasvu ajaa espanjalaiset yhä syvempään lamaan eikä helpotusta ole ainakaan vielä näkyvissä.

2.1 Francolaisuuden loppu ja Espanjan kuningas Juan Carlos 1

Francisco Franco toimi Espanjan diktaattorina vuosien 1939–1975 aikana, jolloin kaikkia Francon ideologiaa vastaan ajattelijoina pidettiin valtion vihollisina ja heitä rangaistiin ankarasti. Espanja oli näiden Francon hallinnollisten vuosien aikana hyvin suljettu maa, jolloin yhteistyö muiden Euroopan maiden kanssa oli vähäistä. Francon aikana kansan jakautuminen korostui ja Espanjan kaduilla kansalliskaarti Guardia Civil piti järjestystä yllä. (Lalaguna 2010, 231–235)

1970 luvun alussa Espanjassa nousivat alueelliset ja yhteiskunnalliset jännitykset jälleen pintaan kun Espanjan valtiovalta epäonnistui aikaansaamaan tasapainoista talouskasvua. Vuonna 1975 marraskuun 20. diktaattori Franco kuoli ja vain kaksi päivää sen jälkeen Espanjan valtionpäämiehenä toiminut Don Juan Carlos 1 julistettiin Espanjan kuninkaaksi. Näin Don Juan Carlosilla oli johdettavanaan käytännössä francolainen valtiokoneisto, jonka hallituksen johdossa toimi Don Carlos Arias Navarro. Kruunajaisten jälkeen Don Juan Carlos 1 kohtasi suuren haasteen johdattaakseen Espanjan demokraattiseksi monarkiaksi. Näin alkoi matka kohti liberaalia demokratiaa ja perustuslaillista monarkiaa. (Lalaguna 2010, 235–264.)

2.2 Espanjan liittyminen EU:hun

Espanja liittyi vuonna 1986 Euroopan unionin jäseneksi. Espanjalaisten suhtautuminen Euroopan unioniin on myönteisempää kuin monien muiden jäsenmaiden kansalaisten. Espanja on 26. jäsenvuotensa aikana saanut eniten käyttöönsä EU-tukirahastoja, joka vaikuttanee selkeästi Espanjan kansalaisten EU myönteisyyteen. (Suomen suurlähetystö Madrid 2010.)

Vuonna 1999 Espanja liittyi 11 jäsenmaan joukossa EMU-alueeseen ja otti käyttöönsä 1.tammikuuta 2002 yhteisvaluutan Euron. Suomen ja Espanjan väliset kauppasuhteet ovat lisääntyneet Suomen EU-jäsenyyden myötä. Vuoden 2010 tilastojen mukaan Etelä-Espanjan rannikolla toimii jopa 300 suomalaisomistuksessa olevaa palvelualan yritystä. (Suomen suurlähetystö Madrid 2010.)

2.3 Espanjan taloudellinen tilanne nykypäivänä

Espanjasta tulevat päivittäiset uutiset puhuvat karua kieltä Espanjan tämänhetkisestä talouden tilanteesta. Espanjan pankkeja joudutaan kansallistamaan, eli Espanjan valtio ottaa haltuunsa osan pankkien osakkeista. Myös Espanjan neljänneksi suurimman pankin Bankian sanotaan tarvitsevan valtiolta 19 miljardin pääoman, jotta pankin toiminta voitaisiin pelastaa. Kuitenkin Espanjan suurimmat kuluttajia palvelevat pankit Santander ja BBVA ovat edelleen maailman kilpailukykyisimpiä pankkeja. Molempien pankkien voitot syntyivät 90 %:sti ulkomailta. (Kirchner 2012.)

Espanjan pankkien suurin ongelma on vuosina 2001–2007 syntyneen kiinteistökuplan aikana kasvaneet asuntolainat. Suomalaiselle kiinteistönostajalle tämä voi kuitenkin olla hyvä uutinen. Espanjan Altessa sijaitsevan kiinteistönvälitysfirmalla Valkea Marinan talousarvioijan mielipide tämänhetkisen asuntomarkkinatilanteen osalta oli, että espanjalaiset pankit ovat velvoitettu pakkomyymään kiinteistöjään saadakseen likvidejä varoja. Tämä tarkoittaa

suomalaiselle asunnonostajalle alaspoljettuja hintoja. Suomessa lainojen korot ovat pysyneet alhaalla ja valtion luottoluokitus on pysynyt AAA:na. (Valkea Marina 2012c).

Tämän hetkisten faktojen mukaan Espanjassa alkaa kuitenkin olla kriittiset ajat. Helsingin sanomien artikkelissa kerrotaan, että Espanja vajoaa yhä syvemmälle taantumaan ja tallettajat nostavat hädissään rahoja tileiltään. Kuluttajat ja yritykset ovat nostaneet pankeista rahojaan ulos jo 74 miljardin euron verran. (Sajari 2012.)

CNN:n uutisten mukaan Espanjassa on kohottu korkeimpaan työttömyyslukuun kautta historian. Espanjan työttömyysprosentti oli 25 % syksyllä laskettujen tilastojen mukaan, joten 5,8 miljoonaa espanjalaista on tällä hetkellä vailla työtä. CNN:llä korostettiin lukuja painottamalla, että joka neljäs espanjalainen on työttömänä ja monia talouksia on vailla yhtään henkilöä, jolla on työpaikka. Espanjan hallitus on sitä mieltä, että Espanja joutuu taistelemaan lamaa vastaan vielä tulevankin vuoden. (CNN-uutiset 2012.)

Nämä kriittiset luvut Espanjan talouden tilanteesta kertovat karua kieltään maan tämänhetkisestä suunnasta. Taloustieteilijät yrittävät arvioida parhaansa mukaan, mihin suuntaan Euroopan talouskriisi ja sitä mukaa Espanjan taloudellinen tila kääntyvät vuoden 2012 lopussa. Kukaan ei voi kuitenkaan tietää, miten tulee käymään. Espanjan kansalaiset odottavatkin jännittyneinä, kuinka heidän käy. Maan johtajilta odotetaan rajuja säästötoimenpiteitä, jotta maan talous saadaan taas kuriin. Joidenkin asiantuntijoiden mielestä ainut keino elvyttää maan talous on kasvava turismi, sekä EU:lta saatavat tuet maan velkojen tasoittamiseksi.

2.4 Taustatietoa Costa Blancasta

Euroopan ehdoton matkailun suurvalta on Espanja. Espanjan edullisten ilmasto-olojen lisäksi Espanjalla on monia muitakin ominaisuuksia, joiden ansioista turismi on espanjalaisen elinkeinorakennelman tärkeä osa. Rikas kulttuuri on yksi näistä ominaisuuksista. Maantieteellisesti Espanja koostuu 17 autonomisesta alueesta,

joista yksi on Valencian alue, jolle Costa Blanca sijoittuu. Tarkkaavainen turisti huomaa, että Espanjassa matkaillessaan Espanjan maa jakautuu useaan keskenään hyvin erilaiseen alueeseen. Aurinkorantaelämän rinnalle ovat nousseet turistien suosiossa myös harrastus- ja elämysmatkailu, jotka tarjoavat kaikenlaisille muun muassa urheilunharrastajille moninaiset mahdollisuudet harrastaa.



(Enetti.com & Espanjan Sanomat 2002, 12.)

Kuvio 1. Espanjan kartta (Anttalainen 2011.)

Costa Blanca, valkoinen rannikko sijaitsee Alicanten maakunnassa, Valencian itsehallinto alueella. Se alkaa pohjoisesta ”Espanjan sarven” kohdalta ja päättyy etelässä La Mangan niemelle. Nimitys Costa Blanca tulee alueelle suunnitellusta turismibrändistä. Yllä olevasta kuviosta 1 näkyy Costa Blancan alue Alicanten ja Cartagenan välissä. Itärannikolla sijaitsevalta Costa Blancalta löytyy kaksi toisistaan täysin eroavaa maisemaa. Pohjoisessa maisemaa hallitsee meri ja vuoristot, kun taas Costa Blancan eteläosissa maisemaa kaunistavat hiekkadyynit, palmut sekä suolakerrostumat. (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A 2012a.)



Kuvio 2. Costa Blancan kartta (Costa Blanca property 2012.)

Costa Blancan suosio johtuu osaksi alueen miellyttävästä ilmastosta. Talvisaikaan ilmasto on leutoa ja kesällä lämpötilat nousevat hellelukumiin. Vuotuinen keskilämpötila on noin 17 lämpöastetta. Sateet jakautuvat Costa Blancan alueella suurimmaksi osaksi pohjoisen vuoristo- ja eteläisten tasankoalueiden välille. Pohjoisessa vuotuinen sademäärä on selvästi suurempi kuin eteläisessä osassa. Kuvioista 2 näkyy kaupungit, jotka ovat Costa Blancan turistien suosimia kohteita. Näitä ovat muun muassa Benidorm, Alicante, Orihuela sekä Torrevieja. (Enetti.com & Espanjan sanomat 2002, 21–23.)

2.5 Taustatietoa Torrevejasta

Torrevieja on yksi Alicanten maakunnan suomalaisten lomailijoiden ja asukkaiden suosimista kaupungeista. Torrevieja sijaitsee noin 50 kilometriä Alicanten kaupungista etelään. Torrevejasta sanotaan, että se on Espanjan yksi turisteja houkuttelevimmista lomakohteista, sillä siellä on vuodessa noin 300 aurinkoista päivää ja rantaviivaa kaupungissa on yli 20 kilometriä. Torrevejassa oli tämän vuoden tilastojen mukaan 105270 asukasta, joista 53% on ulkomaalaisia. (Torrevieja kasvaa huippuvauhtia 2012.)

Torreveijan kaupungin nähtävyyksiä ovat rantojen lisäksi Las Salinas suolajärvet, luonnonpuisto Pargue Natural de Las Lagunas de La Mata y Torrevieja, lukuisat torit sekä rantabulevardi. Nimensä Torreveijan kaupunki on saanut 1800-luvulla

Costa Blancalla sijainneen vanhan tornin mukaan. Torrevieja tarkoittaaakin suomeksi vanhaa tornia (torre=torni, vieja=vanha). Torreviejan pääelinkeino turismin lisäksi on suolajärvien tuottama suola, jota viedään erilaisina suolatuotteina ympäri maailmaa. (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A 2012b.; Torrevieja kasvaa huippuvauhtia 2012.)

2.6 Torreviejan suomalaiset asukkaat

Torreviejan alueelle on muodostunut tiivis suomalaisyhteisö. Torreviejan miellyttävä ilmasto, helpot kulkuyhteydet, kaupungin tunnelma ja lukuisat harrastusmahdollisuudet antavat suomalaiselle turistille ja vakioasukkaalle hyvät lähtökohdat ajan viettoon.

Torrevejassa toimii Costa Blancan Suomi-seura ry. Suomi-seuran palveluja ovat muun muassa suomenkielisten kirjojen lainauspiste, espanjan kielenkurssien järjestäminen, terveysinfo, erilaiset retket ja Concordia-jäsenlehti. (Costa Blanca Suomi-seura ry 2012.)

Torrevejassa toimii Costa Blancan skandinaavinen koulu. Koulussa annetaan opetusta suomalaisille, ruotsalaisille ja norjalaisille 3–18 v. lapsille. Skandinaavinen koulu on avattu vuonna 2000. Suomalaisille oppilaille opetusta annetaan suomen kielellä. Koulun tavoitteisiin kuuluu, että oppilaat ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa myös koulun muiden oppilaiden kanssa, jotka tulevat kaikista Pohjoismaista. Näin lapset voivat oppia leikin kautta muitakin kieliä ja espanjan kieli tulee myös tutuksi. (Niemi 2012.)

Urheilun harrastajille Torrevejassa löytyy paljon tekemistä. Torrevejassa toimiva Club Atletismo Torrevieja on vuonna 2009 perustettu Espanjassa viihtyvien Suomalaisten yleisurheiluseura. Urheiluseuran lajeihin lukeutuvat muun muassa juoksu, lentopallo, tennis, pingis, pyöräily ja shakki. (Lanki 2012.)

Syitä suomalaisten muuttoon Espanjaan on varmaan yhtä monta kuin muuttajaakin, mutta yleisimpiä syitä ovat eläkepäivien vietto, työt tai opiskelu. Muita syitä, joita ei niinkään ääneen mainita, ovat kotimaassa ahdistava yhteiskunnallinen ilmapiiri, omaa vapautta uhannut vaino, epäonnistuminen ihmissuhteissa tai opinnoissa, rikoksen salailu tai jokin muu ahdistava tapahtuma, jota Espanjaan muuttava suomalainen haluaa pakoilla. (Karisto 2008, 188–189.)

Suomalaisten yrittäjähenkisyys tulee hyvin ilmi Torreviejan suomalaisyhteisössä. Torreviejassa toimiikin useita suomalaisjohtoisia yrityksiä, joista palvelua saa suomenkielellä. Näitä yrityksiä ovat mm. suomalaisia elintarvikkeita tarjoavat Suomi-Kauppa ja Torremarket. Sähkölaitteiden asennusta tarjoava Finn-Trick ja suomalainen lounaskahvila KahVilla.

Kiinteistönvälityspalveluita tarjoavat useat yritykset kuten Zariko, Rantuu Oy, Bonavida Spain, Elsamar sekä Remeca invest. Näiltä yrityksiltä suomalainen asiakas saa suomenkielistä palvelua niin asunnon ostoon kuin vuokraukseenkin. Kiinteistönvälitysfirmoilta löytyy myös laaja valikoima muita hyödyllisiä palveluja Torreviejassa aikaa viettävälle.

Seuraavassa luvussa siirryn opinnäytetyöni teoriaosioon, jossa ensimmäisenä kerron asiakkaan ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä ja peilaan tätä asunnon hankintaan Espanjan Torreviejasta.

3 KULUTTAJIEN OSTOHALUKKUUTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Kuluttajien asunnonostohalukkuuteen vaikuttavia tekijöitä on olemassa varmasti yhtä monta kuin on kuluttajaakin. Ostopäätökseen päätyäkseen kuluttaja käy läpi useita eri vaiheita eikä siltikään välttämättä päädy lopulliseen kulutushyödykkeen ostoon. Sillä, mitä kuluttaja on ostamassa ja mihin hintaan, on vaikutus siihen, kuinka paljon kuluttaja pohtii eri kantilta itse ostoa. Ostopäätösprosessi on siis monimutkainen prosessi, jonka asiakas käy läpi ennen kulutusartikkelin ostoa. Ostoprosessin aikana asiakas pohtii kulutusartikkelin hyödyllisyyttä, hintalaatusuhdetta sekä esimerkiksi sen toimivuutta.

Monet asiantuntijat ovat kuvanneet asiakkaan ostoprosessia erilaisilla malleilla. Philip Kotler on määritellyt kuluttajan ostopäätösprosessin seuraavan mallin mukaan: tarpeen havaitseminen, tietojen hankinta eri kulutushyödykevaihtoehdoista, eri vaihtoehtojen arviointi, ostopäätös ja ostojen jälkeinen käyttäytyminen. Kotlerin mukaan koko ostoprosessi alkaa paljon ennen itse konkreettista ostoa ja päättyy oston jälkeiseen käyttäytymiseen. Kaikki vaiheet ovat siis tärkeitä. (Kotler & Armstrong 2004, 179; Lahtinen, Isoviita & Hytönen 1995, 54.)

Yrityksen markkinointi ja tuotteiden myyntiprosessi kulkevat käsi kädessä ja niiden täytyy tukea toisiaan. Markkinointi on asiakaskohtaamisia valmisteleva tekijä, joten se luo pohjaa kuluttajan ostopäätökselle. Markkinoinnissaan yritys antaa kuluttajalle lupauksia, joiden tulee toteutua kuluttajan ottaessa yhteyttä yritykseen. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 28.)

Yritysten tehtävä on huomata markkinoinnissaan tärkeimmät osat ja hyödyntää näitä osia mahdollisimman tehokkaasti, jotta pärjäisi markkinoilla mahdollisimman hyvin ja saisi toiminnastaan tuottoa. Asiakkaiden ostokäyttäytyminen ja sen tiedostaminen yrityksen markkinoinnissa on tärkeä osa markkinoinnin onnistumista. Yrityksen täytyy pitää mielessä markkinointia suunnitellessa se, kenelle yritys markkinoi tuotteitaan.

3.1 Kuluttajien asunnonostohalukkuuteen vaikuttavat psykologiset tekijät

Kuluttajan ostohalukkuuteen vaikuttavat yhtenä tärkeänä tekijänä psykologiset tekijät eli tekijät, jotka ovat kiinni ihmisen ajatusmallista ja siitä miten ihminen ajattelee asioista. Näitä tekijöitä ovat tarpeet, asenteet, kuluttajan elämäntyyli ja motiivit. Juuri näihin tekijöihin yritysten markkinointitoimenpiteillä yritetään vaikuttaa. Yritysten täytyy huomata, että jokaisen asiakkaan kohdalla nämä tekijät ovat yksilöllisiä ja vahvasti liitoksissa toisiinsa. (Lahtinen & Isoviita. 2004, 20.)

Tarve on kaiken ostamisen lähtökohta. Tarpeen lisäksi asiakkaalla täytyy olla motiivi ostaa kulutushyödyke. Jotta asiakkaalla olisi motiivi ostaa kulutushyödyke, tulee asiakkaalla olla myönteinen asenne juuri jotain tiettyä kulutushyödykettä kohtaan. Tähän asenteeseen vaikuttaa asiakkaan arvostama elämäntyyli. (Lahtinen ym. 2004, 20.)

Kiinteistönvälittäjillä Espanjassa on usein siinä mielessä hyvä tilanne, että suomalaisella mahdollisella asunnonostajalla on olemassa jo tarve, motiivi, asenne tai elämäntyyli vaatimukset, kun he ottavat yhteyttä kiinteistönvälittäjiin Espanjan Torreviejassa. Kiinteistönvälittäjän luomalla positiivisella kuvalla asumisesta Espanjassa, on suuri vaikutus asuntojen myymiseen ulkomaisille ostajille. Suomalainen asunnonostaja voi olla kiinnostunut ostamaan joko loma-asunnon tai pysyvän asunnon. Tämä luo kiinteistönvälittäjille mahdollisuuden markkinoida asiakkailleen erityyppisiä asuntoja, jotka täyttävät asiakkaiden eri tarpeita.

3.2 Kuluttajien asunnonostohalukkuuteen vaikuttavat sosiaaliset tekijät

Kuluttajan ostopäätöksiin vaikuttavana tekijänä pidetään myös kuluttajan ympärillä olevien muiden ihmisten mielipiteitä. Mitä jonkun tietyn kuluttajan perhe, työkaverit tai harrastuspiiri ajattelevat kuluttajan hankinnoista. Tässä kohtaa Espanjan Torreviejassa toimivilla kiinteistönvälittäjillä on hyvä mahdollisuus luoda markkinoinnillaan mielikuva siitä, kuinka hienoa olisi omistaa asunto ulkomailta.

Joillekin kuluttajille sosiaaliset tekijät vaikuttavat ostopäätöksiin enemmän kuin toisilla, mutta kaikkien kuluttajien ostopäätöksiin ne vaikuttavat kuitenkin jonkin verran. (Lahtinen & Isoviita 2001, 25).

Kiinteistönvälittäjän on hyvä esimerkiksi Internet-sivujensa välityksellä näyttää ostajalle ja hänen lähipiirilleen, millaista elämää Espanjassa asunnon omistavat suomalaiset viettävät ja myös heillä olisi mahdollisuus saada osansa tällaista elämäntyyliä. Tietynlaisen mielikuvan luominen on suuri osa markkinointia.

3.3 Kuluttajien ostokykyyen vaikuttavat tekijät

Edellisissä kappaleissa mainittujen kuluttajan ostohaluun vaikuttavien tekijöiden lisäksi kuluttajien ostokäyttäytymistä ohjaa myös kuluttajien ostokyky. Ostokyky on se varallisuuden määrä, mitä kuluttajalla on mahdollisuus käyttää erilaisiin kulutushyödykkeisiin omista tuloistaan.

Valtiovalta vaikuttaa kuluttajien ostokykyyen yleisen talouspolitiikan kautta säätelemällä korkotasoa sekä verotusastetta. Hyvänä taloudellisen tilanteen aikana kuluttajat tekevät hankintoja, joista huonoina taloudellisen tilanteen aikana pidättäytyvät. Näitä hankintoja ovat muun muassa huonekalut, autot ja asunnot. (Lahtinen & Isoviita. 2001, 27.)

Saksalaisen taloustieteilijä ja ekonomisti Ernes Engelin mukaan kuluttajien kulutusrakenne muuttuu niin, että kun tulotaso nousee, välttämättömyysmenojen suhteellinen osuus vähenee ja vapaavalintaisen kulutuksen osuus lisääntyy (Kuusela 2011).

Espanjassa tämänhetkinen taloustilanne on vaikuttanut kiinteistöjen ja asuntojen myyntiin kriittisesti. Aiempi espanjalaisten pankkien holtiton lainananto ja alhaiset korot kannustivat rakennuttajia asuntojen rakentamiseen sekä kuluttajia asuntojen ostoon. Talouden tilanteen käännyttyä laskuun ja lama-ajan koittaessa, ei espanjalaisilla asunnonomistajilla ollut varaa pitää asuntojaan. Pankit joutuivat pakkolunastamaan asuntoja ihmisiltä lainojen vastineeksi.

Useat kiinteistönvälittäjät Espanjan Torreviejassa ovat selvinneet lama-ajasta markkinoimalla ja myymällä sekä pankin omistamia kohteita, että yksityisten omistamia kohteita ulkomaisille asunnonostajille. Suomalaiset asunnonostajat ovat saaneet ostettua hyviä kohteita edullisesti Torreviejasta, sillä esimerkiksi pankin kohteet saattavat olla myynnissä erittäin halpaan hintaan, pankin omien taloudellisten vaikeuksien vuoksi.

3.4 Mielikuvan luominen asiakkaalle

Siitä, millaisen mielikuvan kiinteistönvälittäjä luo asiakkaalleen juuri tietyssä paikassa tai asunnossa asumisesta on suuri vaikutus asunnon myymiseksi saamisessa. Kiinteistönvälittäjän markkinoidessa asuntoja on saatava kaupaksi myös tietynlainen elämäntyyli. Tämä elämäntyyli on asiakkaalle myynnin yhteydessä luotu mielikuva asunnonostoprosessin aikana. Asuntokauppa on asiakkaalle usein elämän suurimpia ostoksia ja ulkomailta asunnon hankinta vieläkin suurempi. Kiinteistönvälittäjällä on suuri työ saada ihmisen kaikki ostopäätökseen vaikuttavat tekijät tyydytettyä ja ostamisen prosessi lyötyä lukkoon, jotta asuntokauppa saataisiin tehtyä.

Martin Lindström (Lindström 2009, 151–160) kirjassaan *Buyology*, on pohtinut ihmisten eri aistien stimuloimista ostoprosessin aikana ja niiden vaikutusta myönteisesti ostopäätökseen. Lindström päätyi kirjassa erilaisten kliinisten tutkimusten kautta johtopäätökseen, että markkinoijan täytyy vedota kuluttajaan ainakin kahdella eri aistiärsykkeellä, jotta markkinointi olisi tehokkainta. Tehokkain aistiärsykepari oli näkö- ja hajuaisti. Kun kuluttajan näköaistille sekä hajuaistille luotiin miellyttävä aistiärsyke, oli tuotteesta saatu mielikuva positiivisin, kuin esimerkiksi pelkälle näköaistille luotu ärsyke. (Lindström 2009, 151–163.)

Ostamisen teorioita lukiessani pohdin muunkinlaisia myyntitilanteita kuin asuntokauppaa todistaakseni ostamisen teorioita todeksi. Huomasin, että esimerkkejä löytyy aivan arkipäivästä. Kun menee leipomoon ostamaan leipää, on leipomossa ihanan tuoksun lisäksi hyvännäköisiä leipiä esillä ja leipiä saa myös

monesti maistaa ennen itse ostoa. Tällaisissa myyntitilanteissa vedotaan kolmeen eri aistiin.

Toinen tilanne voisi olla esimerkiksi kännykän osto. Se, että asiakas näkee hienon ja kiiltävän älypuhelimien ei vielä monesti riitä aktivoimaan asiakkaan haluja ostaa tuote. Asiakkaan täytyy päästä kokeilemaan ja koskemaan tuotetta, jotta lopullinen ostopäätös syntyy. Tällaisissa tilanteissa tuotteen myyjä stimuloi asiakkaan näkö- sekä tuntoaistia. Asiakas saa paremman tuntuman tuotteeseen, jos pääsee kokeilemaan sitä itse.

Edellä mainittujen esimerkkien kautta on helppo todeta useampien aistien stimuloiminen tärkeäksi osaksi myyntiprosessia, kun markkinoija suunnittelee jonkin tuotteen markkinointisuunnitelmaa. Ihminen on moniulotteinen ja monimutkainen ostaja, joten markkinoijan kannattaa käyttää kaikki keinot hyväksi saadakseen myytyä tuotteitaan mahdollisimman tehokkaasti.

Tätä teoriaa kiinteistönvälittäjät voivat käyttää hyväkseen asuntojen myynnissä monellakin eri tavalla. Tehokkaimmaksi aistipariksi todettiin edellisissä kappaleissa näkö- ja hajuaisti yhdessä. Kiinteistönvälittäjän kannattaisi esimerkiksi laittaa asunto tuoksumaan juuri laitetulta ruualta tai joltain miellyttävältä pesuaineelta asunnon mahdollisen ostajan vieraillessa myynnissä olevassa kohteessa. Näin asiakkaalle luodaan positiivinen tunne näkö- ja hajuaistin kautta. Näin asuntokauppaan on suurempi mahdollisuus kuin silloin, että asunnon mahdollisen ostajan vieraillessa kohteessa asunnossa tuoksuisi viemäri tai jokin muu epämiellyttävä tuoksu.

4 ASUNNONOSTOPROSESSI ESPANJASSA

Espanjassa omistusasunnot ovat käytännössä katsoen aina kiinteistöjä, eli kiinteistöä ostettaessa omistusoikeuden siirtyminen ei koske ainoastaan osakkeita, vaan asuntoa ja maata, jolle asunto on rakennettu. Tämä koskee kaikkia kiinteistöjä, olivat ne sitten omakotitaloja tai kerrostaloja. Suomessa esimerkiksi kerrostaloasuntoa ostaessaan ostajalle siirtyy asunto-osakeyhtiöstä tietyn verran osakkeita, joilla ostaja saa käyttöoikeuden asuntoon. Asunnon omistaja omistaa siis osakkeet, ei konkreettisesti kiinteistöä. Suomessa kiinteistökauppa tarkoittaa sananmukaisesti kauppaa, jonka kohteena on aina maata tai talo tontteineen. Asunto-osakeyhtiössä yhtiö omistaa asunnot. Espanjassa asunnon ostaminen tarkoittaa aina jonkin tietyn kiinteistön ostamista. Tehtäessä asunnon ostopäätöstä Espanjassa on hyvä varmistua kaikista asuntoon liittyvistä papereista kiinteistönvälittäjän ja/tai asianajajan kanssa. (Bona vida Spain 2012; Honkanen, Kivelä, Nordell & Pirinen 2010, 124–135.)

Kaikki suomalaiset asunnonostajat Espanjassa tarvitsevat NIE-numeron (Numero de Identificación de extranjeros) eli ulkomaalaisten veronumeron. Tämän numeron saa haettua paikalliselta poliisilaitokselta tai Torreviejassa NIE-numerotoimistosta. Numeroa haettaessa hakija tarvitsee mukaansa passin, kaksi kopiota passista ja kaksi passikuvaa. NIE-numeron avulla tilitetään asuntokauppaan ja asuntolainaan liittyvät veroasiat. Näitä ovat arvonlisävero, omaisuudensiirtovero, leimaverot ja kiinteistöverot. Jos Suomalainen henkilö haluaa tehdä töitä Espanjassa, hoidetaan henkilön tuloverotus NIE-numeron avulla. (Poutapilvi Oy 2012; Zariko 2012a.)

4.1 Asuntojen markkinointi suomalaisille asiakkaille

Espanjassa toimivien suomalaisjohtoisten kiinteistönvälitysfirmojen täytyy pysyä koko ajan ajan hermolla muuttuvassa markkinatilanteessa. On löydettävä tavat, jolla asuntoja saadaan myydyksi huonoinakin aikoina. Tärkeintä kiinteistöjen välittämisessä Espanjassa on saada yrityksensä palvelut asiakkaiden tietoon ja saada markkinoitua tuotteitaan oikeille asiakasryhmille eli segmenteille.

Segmentointi saattaa tuottaa yritykselle haasteen. Yrityksen täytyy miettiä, mikä asiakasryhmä sopisi heidän yrityksen tuotteille parhaiten ja kenelle he saisivat myytyä eniten mahdollisimman pienillä kustannuksilla.

4.1.1 Keskitetty markkinointi

Keskitetty markkinointi tarkoittaa sitä, että tässä tapauksessa kiinteistönvälitysfirma on päättänyt kohdentaa markkinointinsa vain yhteen segmenttiin eli asiakasryhmään. (Lahtinen & Isoviiita 2004, 33–34). Tämä segmentti on usein Torreviejassa suomalaisjohtoisissa kiinteistönvälitysfirmoissa suomalaiset asiakkaat. Tässä segmentissä yritys uskoo olevansa vahvimmillaan aloittaessaan markkinoida tuotteitaan. Tälle segmentille luodaan oma markkinointisuunnitelma, jolla uskotaan olevan vaikutusta juuri tämän asiakasryhmän ostokäyttäytymiseen.

Yritykset segmentoivat eli jaottelevat asiakkaitaan useasti asiakkaan ostokäyttäytymisessä havaittavien erojen mukaan. Asiakkaat voidaan luokitella siten, että samaan segmenttiin kuuluvilla asiakkailla on esimerkiksi samoja tarpeita ja että tämän tietyn segmentin asiakkaat reagoivat samalla yrityksen markkinointitoimenpiteisiin. Jokaiselle omalle segmentille suunnitellaan omanlaisensa markkinointisuunnitelma ja yrityksen tarjoamat palvelut suunnitellaan jokaiselle segmentille erikseen. (Korkeamäki, Lindström, Ryhänen, Saukkonen & Selinheimo 2002, 129.)

Suomalaisjohtoiset kiinteistönvälitysfirmit Torreviejassa käyttävät useasti keskitettyä markkinointia juuri siksi, että suomalaiset asiakkaat arvostavat esimerkiksi palvelua suomen kielellä. Tällöin suomalaisjohtoisien kiinteistönvälitysfirman on helppo markkinoida itseään esimerkiksi suomalaisena kiinteistönvälitysfirmana Espanjassa. Suomalaiselle asiakkaalle luodaan mielikuva, että asunnonostoprosessi on yksinkertaisempi hoitaa, koska asiakas saa palvelua omalla äidinkielellään.

Kiinteistönvälitysfirmat Torreviejassa voivat käyttää keskitettyä markkinointia myös sellaisessa tilanteessa, kun markkinoidaan asuntoja esimerkiksi pohjoismaalaisille ostajille. Torreviejassa on alueita, joilla asuu esimerkiksi enimmäkseen ruotsalaisia tai norjalaisia.

4.1.2 Asiakkaan ostopäätösprosessi

Philip Kotlerin mukaan (Kotler 2000, 160) asiakkaan ostopäätösprosessi voidaan jakaa viiteen eri vaiheeseen. Näitä vaihteita ovat tarpeen havaitseminen, tietojen hankinta hyödykkeen ostamisen vaihtoehtoista, eri vaihtoehtojen arviointi, lopullinen ostopäätös ja oston jälkeinen käyttäytyminen. Kiinteistönvälittäjän täytyy huomioida asunnon myynnissä jokainen näistä vaihteista. (Kotler 2000, 160.)

Aluksi täytyy saada asiakas tietoiseksi asunnonostomahdollisuudesta Espanjassa markkinoimalla asuntoja oikealla tavalla ja oikealle segmentille eli asiakasryhmälle. Tätä hyödyntävät monet kiinteistönvälitysfirmat pitämällä Suomessa erilaisia infotilaisuuksia Espanjassa sijaitsevista kohteista, jonkin suomalaisen yhteistyöyrityksen tiloissa. Tällöin asiakkaan on helpompi tulla tutustumaan asuntoihin kuin lentää Espanjaan saadakseen tietoa mahdollisista ostokohteista. Seuraavaksi asiakkaalle täytyy antaa vaihtoehtoja tarjolla olevista kiinteistöistä, jotta hänelle löydettäisiin sopivin kohde.

Kolmannessa vaiheessa asiakkaalle täytyy kertoa tietyistä kohteista hyödyt ja haitat, jotta asiakas voi punnita eri vaihtoehtoja. Neljännessä vaiheessa asiakkaan kanssa saadaan aikaan päätös, joka sinetöi asuntokaupan. Mielestäni Kotlerin ilmoittamien ostopäätösprosessin vaiheiden viimeinen vaihe on yhtä tärkeä asuntokauppaa ajatellen kuin mikä tahansa muu ostoprosessin vaihteista. Asuntokauppa on aina suuri päätös ostajan elämässä, joten kaupan jälkihoito luo asiakkaalle hyvän kuvan kiinteistönvälittäjän toiminnasta ja asiakas kertoo saamastaan hyvästä palvelusta varmasti tutuilleen. Näin kiinteistönvälitysfirma on hyvällä asiakaspalvelulla saattanut saada mahdollisia uusia asiakkaita.

4.2 Uudiskohteen osto Espanjassa

Kiinteistönvälitysfirmit esittelevät mahdolliselle asunnon ostajalle sopivat kohteet. Asunnosta kiinnostuneelle asiakkaalle yleensä esitellään kohde paikan päällä, jotta asiakas saa tutustua asuntoon. Ostopäätöksen syntyessä asunnosta tehdään ensin käsirahasopimus. Uudiskohteissa tämä tarkoittaa sitä, että kiinteistönvälittäjä ja asunnon ostaja menevät rakennuttajan toimistoon tekemään esikauppakirjan asunnosta. Ennen käsirahan maksamista on hyvä selvittää asunnosta omistusoikeus. Tämän saa selvitettyä paikallisesta maarekisteristä, josta saadusta rasiustodistuksesta, nota simplestä, selviää asunnon oikea omistajuussuhde, kiinteistöä rasittavat velat sekä kiinteistön tarkka sijainti viranomaisten rekisterissä. Jos kaikki nämä paperiasiat ovat kunnossa, voi ostaja tässä yhteydessä maksaa asunnosta käsirahan, joka on asunnon hinnasta riippuen yleensä noin 3000€. (Valkea Marina 2012b; Zariko 2012b.)

Jos asuntoa vielä rakennetaan, asunnon loppuhinnan maksuaikataulu sovitaan rakennuttajan kanssa. Yleensä kauppahinnasta 30–40 % maksetaan 15–30 päivän kuluessa käsirahamaksusta. Loppusumma kauppahinnasta maksetaan vasta virallisen notaarin luona, jossa viralliset kauppakirjat tehdään. Notaari on siis virallinen toimihenkilö, joka tarkistaa kauppakirjojen laillisuuden ja varmistaa asuntokaupan laillisuuden. Jos asunnon ostaja ei ymmärrä espanjaa, vaatii notaari, että ostajalla on mukanaan espanjan kielen tulkki. Jos kauppaan liittyy pankin rahoitus, vaatii notaari, että pankin edustaja on myös mukana kauppakirjaa kirjoitettaessa. Notaari ilmoittaa asunnon omistajamuutoksesta SUMA:an eli verovirastoon. Asunnon uusi omistaja joutuu käymään verovirastossa sopimassa verotuksesta veroedustajan kanssa. Kaikkiin asuntoihin on otettava vakuutus, jota tarjoaa yleensä rahoittajapankki. (Elsamar 2010, 15–17; Zariko 2012c.)

Jos asunto on jo muuttovalmis, maksaa asiakas asunnosta käsirahan, joka on usein noin 10 % kauppahinnasta. Käsirahan maksuhetkellä tehdään myös esikauppakirja asunnosta. Loput asunnon hinnasta maksetaan asunnon myyjälle noin kuukauden kuluttua julkisen notaarin luona, jonne kauppa mennään virallistamaan. Ennen virallisen kauppakirjan kirjoittamista asunnonostaja voi pyytää kiinteistönvälittäjäänsä tarkistuttamaan vielä kaikki asuntokauppaan liittyvät paperit asianajajalla. Ostettavan asunnon ympäristöön liittyvät rakennusprojektit voidaan varmistaa kyseisen kaupungin kaupungintalolta. Näin ostaja varmistuu

myös asunnon ympäristössä mahdollisista toteutettavista rakennusprojekteista tulevaisuudessa. Asunnon ostajien täytyy huomioida asuntoa ostaessaan, että käsirahan maksettuaan he ovat varanneet asunnon. Kaupan peruuntuessa asunnonostajan pyynnöstä, käsirahaa ei palauteta. (Valkea Marina 2012b; Zariko 2012c.)

4.3 Käytetyn asunnon osto Espanjassa

Käytetyn asunnon ostoprosessi kulkee melkein samalla kaavalla kuin uuden asunnon osto. Käytetyn asunnon ostoprosessi eroaa uudiskohteen ostosta vain siten, että käsirahan suuruus saattaa asunnon arvosta riippuen olla 5–10 % myyntihinnasta, mutta useimmiten kuitenkin noin 3000€. Käsiraha maksusuorituksen jälkeen loppusumma asunnon hinnasta maksetaan vasta julkisen notaarin luona, jossa viralliset kauppakirjat tehdään. (Valkea Marina 2012b.)

Käytettyä asuntoa ostettaessa kannattaa huomio kiinnittää erityisesti asunnon kuntoon. Rakentamisen buumivuosina 2001–2006 asuntoja rakennettiin Espanjassa ennätysvauhtia ja näin ollen rakentamisen laatu saattoi käsiä monien kohteiden osalla (Valkea Marina 2012a). Asuntoa ostettaessa on asunnosta aina hyvä teetättää virallinen tasacion eli virallinen arvonmääritys. Asuntolainaa otettaessa pankille on esitettävänä virallinen arvio asunnon arvosta ja tällöin asuntolainan määrä on helpompi määrittellä. (Elsamar 2010, 14.)

4.4 Asunnon ostokulut

Ottaessaan asuntolainaa asunnon ostajan on hyvä kiinnittää huomiota siihen, että ilmoitetun asunnon hinnan päälle tulee vielä laskea noin 10–11 % asunnonostamiseen liittyviä kuluja, jotka maksetaan notaarin luona asuntokaupan tekohetkellä. Nämä kulut on eritelty alla olevassa taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Lisäkulut

Kulut:	Määrä:
---------------	---------------

Leimavero	1 % uudisasunnossa
Notaarikulut	0,6-1 % kauppakirjan arvosta
Kauppakirjan rekisteröinti	0,3-0,7 % kauppakirjan arvosta
Kauppakirjan käännös	150–200 €
Sähkösojimus	150–200€ (uusi)
Vesisojimus	150–200€ (uusi)

Kaikissa asuntokaupoissa maksetaan myös arvonlisävero eli ALV tai varainsiirtovero. ALV on uudisasunnoissa 8 % kauppahinnasta ja käytetyissä asunnoissa varainsiirtovero on 7 % kauppahinnasta. Uudiskohteissa vuoden 2012 loppuun on käytössä poikkeus arvonlisäveronmaksu menettely eli, jos asuntokauppa rekisteröidään ennen 31.12.2012, asunnosta maksettava arvonlisäveroprosentti on 4 %. (Zariko 2012b.)

4.5 Asunnon oston rahoitus

Ostettaessa asuntoa Espanjasta tulee ostajan miettiä, kannattaako rahoitus hommata suomalaisesta vai espanjalaisesta pankista. Suomesta asuntonsa rahoitusta hakevalla täytyy olla esittää suomalaiselle pankille riittävät reaaliuakuudet. Yleensä suomalaiselle pankille vakuudeksi ei riitä itse asunto, koska se sijaitsee Espanjassa. Kun varoja siirretään Suomesta Espanjaan, on tärkeää tehdä varojen siirto pankkien välityksellä. Näin varojen omistaja saa pankilta todistuksen varojen siirrosta ja tästä todistuksesta käy myös ilmi varojen tarkoitusperä. (Enetti.com & Espanjan sanomat 2002, 60–61.)

Suomen kansalainen voi hakea asunnonostoonsa rahoitusta myös espanjalaiselta pankilta. Tällöin ostajan ei tarvitse olla Espanjassa residentti (eli vakioasukas), vaan riittää, että rahoitusta hakevalla henkilöllä on hankittuna NIE-numero sekä voimassa oleva passi. Espanjalainen pankki myöntää pankkilainaa asunnonostoon yleensä tiettyyn prosenttiin asti asunnon arvosta. Lainan saamisen edellytys on, että asunnosta tehdään reaaliinta-arvio, jonka perusteella pankki voi myöntää lainan määrän. Espanjalaisesta pankista saatua rahoitusta asuntolainaa varten kutsutaan kiinnelainaksi. Kiinnelaina eli toiselta nimeltään hypoteekkilaina on

asunnonostossa yleisin rahoitustapa. Hypoteekkilainaksi kutsutaan pitkäaikaista lainaa, jonka vakuutena toimii jokin reaalivakuus, kuten asuntokaupassa itse asunto. (Enetti.com & Espanjan sanomat 2002, 61–62.)

Asuntolainaa espanjalaiseen pankkiin lyhennetään yleisimmin annuiteetti-periaatteella. Annuiteettilaina tarkoittaa pankkilainaa, jota lyhennetään joka kuukausi tasamaksuin, jolloin lainanottaja lyhentää lainan pääomaa ja maksaa lainan korkoa. Lainaa otettaessa, jokaisella pankilla on omat korkoperiaatteet ja niihin sidotut kustannukset. Espanjalaisissa pankeissa lainanmaksu kuukausittain hoidetaan suoraveloitussopimuksella. Lainanottaja tekee siis suoraveloitussopimuksen pankin kanssa ja lainanlyhennysmäärä vähennetään velallisen tililtä suoraveloitussopimuksen mukaan kuukausittain. (Osuuspankki 2012.)

4.6 Asunnon vuokraus

Monen Espanjaan muuttavan asunnon tarve on ainakin aluksi vuokra-asunto. Vuokralla asuminen tuo asumiseen tietynlaista vapautta eikä asukkaakaan tarvitse sitoutua tiettyyn paikkaan pitemmäksi aikaa, jos ei halua. Vuokralla asuminen on myös hyvä asumisjärjestely siihen asti, kunnes on rauhassa saanut tutustua tietyn alueen asuntotarjontaan ja on saanut miettiä asunnon ostoa ilman stressiä.

Vuokralla asuminen Espanjassa on myös helppoa, sillä asunnon voi vuokrata suoraan yksityiseltä asunnon omistajalta tai vuokra-asuntoja välittävän firman kautta. Vuokra-asuntoja välittäviä firmoja on useita Torreviejassa ja asunnossa valinnan varaa laidasta laitaan. Vuokravälitysfirmaa välikätenä käytettynä vuokra-asuntoa hankittaessa on hyvä vaihtoehto siinä mielessä, että paperiasiat tulevat hoidetuksi suomen kielellä ja vuokralainen voi vuokrakauden aikana olla yhteydessä vuokravälitysfirmaan ongelmatilanteissa.

4.6.1 Lyhytaikaisvuokraus

Asunnonvuokraussuhdetta kutsutaan lyhytaikaiseksi kun vuokrasopimus kirjoitetaan alle kuudeksi kuukaudeksi. Asunnonvuokrauksessa minimi aika on yleensä yksi viikko, mutta pyhien aikaan asuntoja on mahdollista vuokrata myös lyhemmäksi ajaksi. Vuokrien hinnat riippuvat asunnonvuokrauksen ajankohdasta ja asunnon koosta sekä sijaintipaikasta. Asunnon etsiminen halutulle vuokra-ajalle on hyvä aloittaa ajoissa, sillä erityisesti sesonkiaikoina Torreviejassa vuokra-asunnoista saattaa olla pulaa. Sesonki alkaa kesäkuussa ja loppuu elokuun lopussa. (Zariko 2012d.)

Asunnon varaus tietylle ajanjaksolle tapahtuu maksamalla asunnosta takuuvuokra. Takuuvuokra määräytyy asunnon koon ja varustelun mukaan. Yleensä takuuvuokran suuruus on kuitenkin asunnon yhden kuukauden vuokran suuruinen. Takuuvuokrasummaa ei palauteta, jos asunnonvuokraaja päättää peruuttaa vuokrasopimuksensa. Takuuvuokran voi kuitenkin saada takaisin peruuntumistapauksissa, jos vuokraajalla on esittää lääkärintodistus, joka määrää asiakkaan lentokieltoon terveydellisistä syistä. Takuuvuokrasumma palautetaan vuokraajalle vuokrasopimuksen päätyttyä, jos asunto on luovutushetkellä samassa kunnossa kuin vuokraajan saapuessa asuntoon.

Vuokranmaksu hoidetaan ensimmäisen vuokrakuukauden osalta viikkoa ennen tulopäivää. Tulopäivänä vuokralaisella tulee olla esittää tilisiirtokuitti avaintenluovuttajalle. Seuraavien kuukausien vuokrat maksetaan sovittuna ajankohtana joka kuukausi. Vuokran voi yleensä maksaa joko käteisellä tai tilisiirtona. Asunnon vesi- ja sähkölasku maksetaan arvioidun kulutuksen mukaan yleensä asunnosta pois lähdettäessä. Asunnosta pois lähdettäessä vuokralainen voi joko itse siivota asunnon tai asuntoon tulee erillinen siivooja, jonka siivouskulut sisällytetään joko vuokraan tai asunnon vuokraaja maksaa kulut. (Zariko 2012d.)

4.6.2 Pitkäaikaisvuokraus

Pitkäaikaisissa vuokrasopimuksissa maksimi aika yhden vuokrasopimuksen pituudessa on 11kk. Tämän jälkeen vuokrasopimusta voidaan jatkaa vuokralaisen ja vuokranantajan sopimuksesta. Takuuvuokra pitkäaikaisvuokrauksessa on

yhden kuukauden vuokran suuruinen summa ja se palautetaan vuokraajalle asunnon luovutuksen yhteydessä, jos asunto on yhtä hyvässä kunnossa kuin sinne vuokralaisen saapuessa.

Vuokra-asunnot ovat yleensä kalustettuja ja varustelultaan hyvin eritasoisia. Vuokran suuruus on määritelty asunnon kunnan, varustelutason sekä sijainnin mukaan. Pitkäaikaisvuokrauksessa vesi- ja sähkökustannukset maksetaan vesi- ja sähkölaskun mukaisesti. Yleensä käytäntönä on, että asunnon vuokralaiselle tehdään espanjalaiselle pankkitilille suoraveloitussopimus, jolloin laskujen summa veloitetaan suoraan vuokralaisen tililtä. Jotkut asunnon omistajat laskuttavat vuokralaisen tililtä myös yhtiövastikkeet sekä kiinteistöverot. Kaikki vuokraukseen liittyvät asiat merkitään aina viralliseen vuokrasopimukseen, jonka laatimisessa kannattaa olla tarkka, jotta sopimuksesta tulee molempia osapuolia tyydyttävä. (Zariko 2012e.)

5 KVALITATIIVINEN TUTKIMUSMENETELMÄ

Tällä opinnäytetyölläni halusin selvittää, millaisia kiinteistönvälityspalveluja Espanjan Torreviejan suomalaisjohtoiset kiinteistönvälitysfirmat tarjoavat ja millaista palvelua suomalaiset asiakkaat toivoisivat saavansa. Tämä muotoutui myös myöhemmin tutkimukseni perustaksi ja tutkimuskysymykseksi.

Kvalitatiivisen tutkimuksen valitsin, sillä aiheesta oli vaikea löytää aiempaa tietoa ja syvällisempi paneutuminen kiinteistönvälitysfirmojen palveluja käyttäneiden asiakkaiden haastatteluun oli minusta tehokkain keino saada tietoa juuri tästä aiheesta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan on pyrittävä tutkimaan aihetta mahdollisimman puolueettomasti ja objektiivisesti saavuttaakseen oikean ja luotettavan tutkimustuloksen. Seuraavassa luvussa käsittelen määritelmiä kvalitatiivisesta tutkimuksesta.

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus kertoo, miksi asiat ovat niin kuin ne ovat. Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksena ei ole numeroita tai taulukoita. Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksena saadaan tulkintaa lukuisiin miksi kysymyksiin. (Solatie 1997, 11.)

Monilla kvalitatiivisen tutkimuksen tekijöillä on eri päämäärä tutkimuksessaan. Kuitenkin kaikkien kvalitatiivisten tutkimusten yksi päämäärä on ymmärtää paremmin yksilön käyttäytymistä ja kokemuksia ja näin lisätä tietoa tutkittavasta asiasta. (Soininen 1995, 35.)

Kvalitatiivinen tutkimus määritellään tutkimukseksi, jonka avulla pyritään erilaisiin löydöksiin ilman tilastollisia menetelmiä tai erilaisia määrällisiä keinoja. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään tutkittavan ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen ei etene koskaan tietyn

kaavan mukaan vaan muotoutuu omanlaisekseen tutkimuksen edetessä. (Kananen 2010, 24.)

5.2 Tutkimuksen esityö ja haastattelut

Tutkimustyötä aloittaessani selvitin ensin kuinka monta suomalaisjohtoista kiinteistönvälitys firmaa Espanjan Torreviejassa toimii. Kerron tarkemmin kiinteistönvälitysfirmoista seuraavassa luvussa. Tietoa oli helppo löytää, sillä ollessani keväällä itse paikanpäällä Torreviejassa selvitin suomalaisjohtosten kiinteistönvälitysfirmojen sijainnin, kävin tutustumassa firmoihin paikan päällä, juttelin Torreviejassa oleskelevien suomalaisten kanssa sekä kävin haastattelemassa yhtä Torreviejassa toimivaa kiinteistönvälitysfirman omistajaa.

Tekemällä taustatietotutkimusta ja tutustumalla paikan päällä tutkittavaan asiaan sain monelta eri kantilta näkemystä tutkittavaan aiheeseeni. Jokaisella tarkempaan tarkasteluun ottamallani kiinteistönvälitysfirmalla on Internetissä tarjolla hyvin kattavat sivut, joiden avulla tietoa yritysten palveluista löytyi helposti. Internet-sivujen informaatiota on myös asiakkaiden helppo hyödyntää, kun he etsivät esimerkiksi asuntoa Torreviejasta.

Oman kvalitatiivisen tutkimuksen olen toteuttanut haastattelemalla viittä Espanjan Torreviejassa toimivien suomalaisjohtosten kiinteistönvälitysfirmojen asiakasta henkilökohtaisesti. Sain myös tutkimukseeni kaksi sähköpostihaastattelua, joista sain mielenkiintoista tietoa liittyen tutkimukseeni. Haastattelut tein syksyn 2012 aikana.

Kaikki asiakkaat ovat suomalaisia ja he ovat käyttäneet joko yhtä tai useampaa kiinteistönvälitysfirman palvelua vuosien 2010–2012 aikana. Haastattelun tyypiksi valitsin teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun. Tällaisessa haastattelussa haastattelu etenee tietyn rungon mukaan, joissa haastatteliija voi esittää haastateltavalle myös lisäkysymyksiä, jos haastattelussa ilmenee jotain haastattelijaa kiinnostavaa lisätietoa.

Haastattelussa lähtökohtana oli päästä haastattelemaan kasvatusten kiinteistönvälitysfirmojen asiakkaita, jotta saisin muodostettua oikean kuvan,

millaista palvelua asiakkaat ovat saaneet. Näin ollen minulle muodostuisi oikeanlainen käsitys tutkittavasta asiasta ja tulosten analysoiminen olisi helpompaa.

Luvussa kuusi olen esitellyt Espanjan Torrevejassa toimivat kiinteistönvälitysfirmit, asuntomarkkinoiden tilanteen sekä paneutunut tarkemmin kolmeen kiinteistönvälitysyriykseen ja heidän palveluihin. Tiedot perustuvat yritysten Internet-sivuilla tarjolla olevaan tietoon, omaan tietooni, jonka keräsin ollessani Torrevejassa sekä tekemääni pienimuotoiseen haastatteluun yhden kiinteistönvälitysfirman omistajan kanssa.

Luvussa seitsemän olen esitellyt tekemäni haastattelut sekä haastattelujen perusteella saamani tutkimustulokset sekä tekemäni analyysin.

6 KIINTEISTÖNVÄLITYS TORREVIEJASSA

Torreviejassa viihtyville on olemassa monenlaisia majoittautumismahdollisuuksia. Voi yöpyä hotellissa, hostellissa, leirintäalueella, matkustajakodeissa tai huoneistohotellissa. Yhä useamman Torreviejassa viihtyvän suomalaisen yöpymismuoto on vuokrata tai ostaa oma asunto. Asunnon vuokraamisen tai ostamisen voi hoitaa suoraan asunnon omistajan kanssa tai pankin kautta. Ulkomailta asunnon hankkiminen on aina haaste. Tässä haasteessa suomalaisia auttavat mielellään Torreviejan suomalaisjohtoiset kiinteistönvälitysfirmat.

Suomalaisjohtoisia kiinteistönvälitysfirmoja Torreviejassa on useita. Niiden välinen kilpailu markkinoista on kovaa. Kotoa käsin toimivia kiinteistönvälittäjiä löytyy myös muutamia, mutta heidän osuutensa markkinoista on pieni ja monet asiakkaat eivät koe tällaisia kiinteistönvälittäjiä niin luotettaviksi kuin virallisia kiinteistönvälitysyrityksiä.

Monet rakennuttajat antavat Torreviejassa saman kohteensa myyntiin usealle eri välitysfirmalle. Se luo kovan kilpailutilanteen tiettyjen kiinteistönvälitysfirmojen välille. Monipuolinen palvelu sekä kokonaisvaltainen kauppaprosessin hoitaminen on monen kiinteistönvälitysfirman valtti eli kiinteistönvälitysfirma hoitaa asunnon vuokraus- tai ostoprosessin alusta loppuun saakka asiakkaan kanssa.

6.1 Asuntomarkkinoiden tilanne

Rakentamiseen, turismiin ja holtittomaan luotonantoon perustuva Espanjan talous on syvässä kriisissä. Talouskriisi on vaikuttanut eniten pienituloisiin kansalaisiin, jotka ovat laman aikana menettäneet asuntonsa pankeille. Espanjan työttömyysaste on korkeimmillaan 18 vuoteen. Huhtikuussa 2012 mitattu työttömyysaste ylsi melkein 24 %:iin (Bloomberg 2012).

Vuosina 2008–2009 Espanjassa asuntokauppa sekä rakentaminen romahtivat laman johdosta sekä asuntojen hinnat joutuivat syöksylaskuun. Asuntojen

rakennuttajilla on jättivelkoja. Myös keskeneräisiä urakoita kasaantui urakoitsijoiden listoille. Kiinteistöalan kriisiin johtaneita syitä ovat suurimmassa määrin olleet pankin holtittomat luotonannot. Pankit ovat antaneet reilusti yli 100 % lainaa asunnon ostajille asunnon hinnasta. Asunnonarvonarvioijat ovat määritelleet asuntojen arvot täysin yläkanttiin. (Global Europe 2008.)

Vuoden 2010 toisen neljänneksen aikana kiinteistökauppa on lähtenyt lamasta huolimatta lievään nousuun. Asuntojen hinnat ovat laskeneet yhtäjaksoisesti jo neljän vuoden ajan 2009–2012, mutta asuntojen hintojen kehittymiseen vaikuttaa myös asunnon sijainti. Espanjassa vuoden 2010 aikana kahdeksalla itsehallintoalueella asuntojen hinnat ovat jopa nousseet, joten hintakehitys riippuu paljon alueesta. Koko Espanjan alueella ulkomaalaisten asunnonostajien määrä lähti kasvuun vuoden 2011 aikana. Ulkomaalaiset asunnonostajat ja sijoittajat ovat kiinnostuneita rannikolla sekä turistien suosimien alueiden lähistöllä olevista asunnoista. (Valkea Marina 2011c.)

Asuntomarkkinoiden tämän hetkinen tilanne on riippuvainen siitä, millä alueella asunto sijaitsee. Joillakin Espanjan ns. arvoalueilla asuntojen hinnat ovat lähteneet lievään nousuun, mutta joillakin alueilla asuntojen hintojen pudotussuhdanteen arvioidaan jatkuvan vielä vuosia. Asuntosijoittajan kannattaa arvioida sijoituskohteensa alue tarkasti, sillä todellista hintojen kehitystä on vaikea arvioida tämänhetkisen talouskriisin vuoksi. (Valkea Marina 2011c.)

6.2 Suomalaisjohtoiset kiinteistönvälitysfirmat Torreviejassa

Torreviejassa toimii ainakin viisi suurempaa suomalaisjohtoista kiinteistönvälitysfirmaa. Näitä firmoja ovat muun muassa Zariko, Rantuu Oy, Remeca invest, Elsamar sekä Bonavida Spain. Muitakin suomalaisia tai suomalaisjohtoisia kiinteistönvälitys firmoja on tai suomalaisia kiinteistönvälittäjiä, jotka toimivat Torreviejan alueella, mutta keskityn tässä opinnäytetyössäni vain valitsemiini Torreviejan alueen markkinoiden kiinnostavimpiin suomalaisjohtoisiin kiinteistönvälitysfirmoihin.

Valitsemieni kiinteistönvälitysfirmojen monipuolisiin palveluihin kuuluu muun muassa asunnon myynti- ja ostopalvelu, täyden palvelun vuokra-asuntojenvälitys, lentokenttäkuljetukset, kotivahtipalvelut sekä siivouspalvelut. Monilla kiinteistönvälitysfirmoilla on yhteistyökumppaneita, joiden kautta esimerkiksi asunnon remontit sekä ikkunarautojen asennus voidaan tilata kiinteistönvälitysfirman kautta.

Zariko Oy:n omistajalle Heidi Saarikolle kanssa tekemästani haastattelusta selvisi, että useilla Torreviejassa toimivilla kiinteistönvälitysfirmoilla on yhteistyösopimus jonkin Suomessa toimivan kiinteistönvälitysfirman kanssa, joten suomalaiset asiakkaat voivat käydä jo Suomessa ollessaan juttelemassa asiantuntijan kanssa vaikka asunnon ostamisesta. Suomalaisille asiakkaille palvelua tarjotaan suomen kielellä, joten tärkeät asunnon ostoon tai vuokraukseen liittyvät asiat tulevat hoidetuksi asiakkaan ymmärtämällä kielellä.

6.2.1 Rantuu Oy LKV

Rantuu Oy on vuonna 1996 perustettu osakeyhtiö, jonka toimitusjohtajana toimii suomalainen Tauno Rantalainen. Rantuu Oy toimii Torreviejassa yhteistyössä espanjalaisen kiinteistönvälitysfirma Monsora S.L-nimisen yhtiön kanssa. Toisena yhteistyökumppanina toimii Suomessa anjalankoskelainen kiinteistönvälitysfirma Riaali Oy. (Rantuu Oy 2012a.)

Rantuu Oy:n palveluihin kuuluu täydenpalvelun asuntojenvälitys myynti- ja vuokraustarkoitukseen, lentokenttäkuljetukset, ikkunaristikoiden asennus, asuntovakuutukset. Rantuu Oy:llä on erittäin kattavat nettisivut, joista Torreviejan matkaaja löytää paljon hyödyllistä tietoa Torreviejassa elämisestä ja asumisesta. Täydenpalvelun asunnonvälitys tarkoittaa sitä, että heidän kautta hoituu kaikki asunnon ostoon ja vuokraukseen liittyvät paperiasiat virallisesta ulkomaalaistunnuksesta N.I.E-numerosta (Número de Identificación de Extranjeros) paikallisella notaarilla virallistettaviin myyntipapereihin. (Rantuu Oy 2012b.)

6.2.2 Remeca Invest

Remeca Invest on Costa Blancalla Torreviejan kaupungissa toimiva suomalaisomistuksessa oleva kiinteistönvälitysfirmat. Yritys on perustettu vuonna 2003 ja yrityksen omistavat Harri ja Kirsi Sund. Remeca Investillä on monia yhteistyökumppaneita Torreviejassa ja Suomessa, joten hekin ovat täyden palvelun kiinteistönvälitysliike. Heidän kauttaan asunnon osto, myynti ja vuokraus hoituvat alusta loppuun. Heidän asunnonmyynti kohteisiin kuuluvat niin uudet kuin vanhatkin kohteet Heidän yrityksensä arvoihin kuuluvat asiakaslähtöisyys, luotettavuus sekä tehokkuus. Remeca Investin muihin palveluihin lukeutuvat muun muassa tietoliikenneyhteyksien hankkiminen asuntoihin, loppusiivoukset sekä lentokenttäkuljetukset. (Remeca Invest 2012a.)

Remeca Invest järjestää myös myyntiesittelyjä Suomessa. Myyntiesittelyt ovat tilaisuuksia, joihin asunnon ostosta kiinnostuneet suomalaiset voivat saapua tutustumaan Espanjassa sijaitseviin myyntikohteisiin. Esittelytilaisuuksissa kiinteistönvälittäjät esittelevät asiakkaille uudiskohteita sekä jälleenmyyntikohteita. Näin asiakkaan ei tarvitse välttämättä matkustaa Espanjaan asti tutustumaan kiinnostaviin kohteisiin. Remeca Investillä on Internetissä hyvin kattavat nettisivut, joilta asiakkaat voivat etukäteen saada paljon tietoa asunnon ostamisesta tai vuokraamisesta. Asunnon osto on iso sijoitus ja Remeca Invest esittelee hyvin Internet-sivuillaan asunnon oston- ja vuokrauksen vaiheet sekä huomionkohdat. Sivulla asiakkaat voivat jo etukäteen tutustua myynnissä tai vuokrattavissa oleviin kohteisiin. Asiakkaalla on mahdollisuus täyttää Internet-sivuilla oleva kaavake, johon lisättäessä tietyt asiakkaan laatimat kriteerit, Remeca Investin kiinteistönvälittäjät voivat etsiä asiakkaalle juuri oikeat kohteet. (Remeca Invest 2012b, 2012c.)

6.2.3 Zariko

Zariko on Torreviejassa toimiva Heidi Saarikon omistama kiinteistönvälitysfirma. Heidi Saarikko perusti kiinteistönvälitysfirma Zarikon vuonna 2009 ja hän on sitä ennen toiminut Torreviejassa kiinteistönvälittäjänä muissa yrityksissä. Zarikolla on töissä Heidi Saarikon lisäksi neljä kiinteistönvälittäjää sekä mahdollisuuksien mukaan 1-2 harjoittelijaa. Zarikon asiakaskunta jakautuu monien kansallisuuksien kesken, mutta iso osa asiakkaista kostuu suomalaisista asiakkaista. Heidi Saarikon mielestä Zariko on kuitenkin enemmän kansainvälinen yritys kuin suomalainen, koska iso osa asiakkaista tulee muun muassa Venäjältä ja pohjoismaista. Markkinoidessa yritystä on hyvä valttikortti mainostaa yritystä kansainvälisenä yrityksenä eikä vain suomalaisena. (Zariko 2012f.)

Heidi Saarikko painottaa toukokuussa tekemässäni haastattelussa kielitaidon merkitystä kiinteistönvälityksessä. On ehdoton valttikortti kovassa kilpailussa pystyä palvelemaan asiakkaitaan heidän äidinkielellään, sillä asunnon hankintaprosessi on aina suuri askel asiakkaan elämässä ja siihen liittyy paljon lakiasiain hoitoa ja virallisia papereita. On hyvä saada asiakas ymmärtämään prosessin kulku ja se onnistuu vaivattomimmin asiakkaan puhumalla kielellä. Zariko tarjoaa palvelujaan espanjaksi, englanniksi, saksaksi, ruotsiksi sekä venäjäksi. (Saarikko 2012.)

Zariko on täyden palvelun kiinteistönvälitysfirma. Zarikon kiinteistönvälittäjät hoitavat asunnon myynti-, osto- sekä vuokraustoimenpiteet asiakkaalle alusta loppuun. Asiakkaat voivat halutessaan myös ostaa Zarikolta kotivahtipalvelun, jolloin Zarikon puolesta asiakkaan asunnosta huolehditaan sopimuksen mukaan asiakkaan haluamalla tavalla tämän poissa ollessa. Zariko tarjoaa myös siivouspalvelua, lentokenttäkuljetuksia, autonvuokrausta sekä asiakkaat voivat ostaa asuntoonsa tervetuliaiskorin. Kori sisältää asiakkaan toivomuksen mukaan kahvia, teetä, viiniä, keksejä, oliiviöljyä, makaronia yms. Kori toimitetaan asunnolle asiakkaan toivomana ajankohtana. (Zariko 2012g.)

Zariko järjestää asiakkailleen myös esittelymatkoja. Esittelymatkan varanneelle asiakkaalle hoidetaan matkat, majoitus sekä lentokenttäkuljetukset asiakkaan toivomalla tavalla. Esittelymatkan tarkoitus on saada asiakas paikan päälle Espanjaan tutustumaan henkilökohtaisesti etukäteen suunniteltuihin kohteisiin. Zarikolla on myös käytössä erittäin kattavat Internet-sivut, joihin tutustumalla asiakas saa hyödyllistä tietoa asunnonhankinta prosessista sekä siihen liittyvistä

lakiasioista. Sivuilla asiakkaat pystyvät tutustumaan myynnissä oleviin kohteisiin sekä vuokrattavissa oleviin kohteisiin. Zarikon nettisivuilta asiakkaat voivat tilata uutiskirjeen suoraan sähköpostiin. Kuukausittaisessa uutiskirjeessä asiakkaalle esitellään uutisia Espanjan asuntomarkkinoista myytävienkohteiden tai vuokrattavienkohteiden osalta. (Zariko 2012g.)

7 HAASTATELUTUTKIMUKSEN TULOKSET KIINTEISTÖNVÄLITYSPALVELUISTA

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni haastattelukysymykset ja vastaukset, jotka tutkimuksessani sain selville. Analysoin vastauksia teemahaastattelun analyysillä, sillä loin haastatteluni kolmeen eri osaan. Näin haastattelut on helpompi purkaa ja tuloksia on helpompi tarkastella kolmena eri kokonaisuutena. Poimin haastatteluistani jokaiseen osaan tärkeimmät kohdat sekä merkittävimmät huomion kohteet, jotka liittyivät tutkimukseeni. Haastatteluun oli alun perin tarkoitus osallistua kuusi henkilöä, jotka ovat käyttäneet Torre viejan kiinteistönvälityspalveluja, mutta olosuhteiden pakosta sain tutkimukseeni lopulta vain viiden henkilön haastattelun sekä kahden henkilön sähköpostihaastattelun.

Haastateltavanani oli viisi suomalaista entuudestaan tuntemaani henkilöä, jotka ovat vuokranneet asunnon tai aikovat vuokrata asunnon Torre viejasta käyttäen apunaan jotain Torre viejassa toimivaa suomalaisjohtoista kiinteistönvälitysfirmaa tai firmaa, josta saa suomenkielistä palvelua. Neljä henkilöä haastateltavistani halusi pysyä anonyymeinä opinnäytetyössäni, joten käsittelen heitä kaikkia haastattelunumeroilla 1,2,3,5 ja 6. Haastattelujen numerot hyppäävät 4. haastattelun yli, sillä litteroinnissa liitin sähköpostihaastattelut neljänneksi tekemäkseni haastatteluksi. Tutkimukseeni osallistui sähköpostihaastattelun kautta myös kaksi henkilöä, joihin tutustuin itse ollessani Torre viejassa, joten analysoin heidän haastattelunsa heidän tekstin pohjalta nimikkeillä sähköpostihaastattelu osa 1 ja 2.

Viidelle haastateltavalle tein haastattelun saman pohjan mukaan ja haastateltavilla oli etukäteen tiedossa haastattelupohja. Sähköpostihaastattelut olivat hieman vapaamman muotoisia ja suppeampia kuin viisi muuta haastattelua. Tämä siksi, että en päässyt itse vaikuttamaan haastattelun kulkuun samalla tavalla kuin kasvotusten tekemissäni haastatteluissa.

Haastattelua oli haastava työstää, sillä en ollut koskaan aiemmin tehnyt haastatteluja ja päästäkseni rutiiniin haastattelujen tekemisessä, täytyisi niitä

tehdä kymmeniä, jotta täydelliset kysymykset löytyisivät ja haastattelemiseen tottuisi. Tehdessäni haastatteluja huomasin, että olisin voinut muokata haastattelukysymyksiäni saadakseni paremmin tarkempaa tietoa. Myös useamman henkilön haastatteleminen olisi tuonut tutkimukseen lisäperspektiiviä, mutta tutkimuksen suorittaminen olisi vaatinut suurempaa paneutumista tutkimushenkilöiden etsintään. Muutamassa haastattelussa olin tarkoittanut kysymykselläni hieman eri asiaa, miten haastateltava sitten vastasi kysymykseeni.

Jos joku tekisi saman tutkimuksen uudestaan, saattaisi tutkimuksen tulos muuttua, sillä tällaisen tutkimuksen tulos riippuu täysin siitä, keitä haastatellaan. Asiakaskokemukset riippuvat täysin siitä, mistä firmasta asiakas on palvelua saanut ja millainen palvelu kokemus asiakkaalle on siitä jäänyt. Melkein jokaisella haastateltavallani oli ollut positiivinen kokemus Torrevejassa asumisesta. Vain yhdellä haastateltavallani oli negatiivinen kokemus vuokraamisesta, mutta se ei ollut kuitenkaan vaikuttanut hänen tuleviin vuokrauksiin muuten kuin kiinteistönvälitysfirman vaihtoon. Alla olevasta taulukosta 2 näkyy, mitä kiinteistönvälitysfirmoja haastateltavat ovat käyttäneet.

TAULUKKO 2. Haastateltavien käyttämät kiinteistönvälitysfirmat

Haastateltava	Kiinteistönvälitysfirma
Haastattelu 1.	Zariko
Haastattelu 2.	Zariko
Haastattelu 3.	Ei vielä käyttänyt mitään
Haastattelu 5.	Rantuu Oy
Haastattelu 6.	GLService
Sähköpostihaastattelu osa 1.	Atlas international
Sähköpostihaastattelu osa 2.	Elsamar

7.1 Tutkimustulokset

Ensimmäisessä haastattelun osiossa keräsin haastateltavieni taustatietoja. Osa haastateltavistani on ollut Torrevejassa lomalla ja osa harjoittelussa. Tämä kertoo, että Torreveijan seutu houkuttelee monenlaisia matkailijoita vieraakseen. Taulukosta 3 näkee kuinka monta kertaa kukin haastateltava on vierailut Torrevejassa.

TAULUKKO 3. Haastateltavien vierailukerrat Torrevejassa

Haastattelut	Vierailukerrat Torrevejassa
Haastattelu 1.	Kaksi kertaa
Haastattelu 2.	Yhden kerran
Haastattelu 3.	Yhden kerran
Haastattelu 5.	Yhden kerran
Haastattelu 6.	Kolme kertaa
Sähköpostihaastattelu osa 1.	Useita kertoja vuodesta 2008
Sähköpostihaastattelu osa 2.	11 kertaa

Kaikilla haastateltavilla oli omat syynsä matkailuun Torrevejassa .Osa oli ollut harjoittelussa ja osa harrastuksen perässä. Kaikilla on jäänyt paikasta kuitenkin hyvin positiivinen mieli. Tässä haastattelun osiossa selvisi, että Torreveijan yritykset ottavat mielellään suomalaisia harjoittelijoita, sillä jopa kaksi haastateltavistani oli suorittanut työharjoittelunsa jossakin Torrevejassa toimivassa yrityksessä.

Se kiinnosti sen takia, kun totaa kun mä olin lähihoitaja..lähihoitajakoulussa koulutuksessa ja sit meille tarjottiin tämmöst mahdollisuutta et sinne työharjoitteluun ja mä en ollu koskaa ennen kuullu Torrevejassa ja sit se oli ensimmäinen kerta ku mä kuulin siitä ja sit se alko kiinnostaa kun siellä ensimmäisen kerran kävin. (Haastateltava 6, 2012).

Öö no mä olin viime kesänä siellä käymässä mun kaverin luona ja mä kyllä ihastuin siihen paikkaan, että oli kyllä aivan ihanaa, että vähä suunnittelin tässä, että jos vaikka ens kesänä pystyis vaikka vuokraamaan sieltä niiku oman kämpän. (Haastateltava 3, 2012).

Torre viejan ilmasto on erittäin hyvä ajatellen juoksu harrastusta. Tämän on huomannut myös eräs haastateltavistani. Lukuisat rantakilometrit sekä asfaltoidut kävelytiet luovat ihanteellisen juoksu ympäristön juoksu harrastajille.

Torre viejan seutu on ihanteellinen juoksu harrastukselle. (Sähköpostihaastateltava osa 2, 2012).

Kaikki haastateltavani, paitsi yksi, ovat asuneet Torre viejassa ollessaan vuokra-asunnossa, mutta osa suunnitteli jo oman asunnon hankkimista. Kaikki haastateltavani olivat jääneet haaveilemaan jo seuraavasta käynnistä Torre viejaan. Espanjan taloudentila on herättänyt halun haastateltavien mielissä myös ehkä ostaa asunto Espanjan Torre viejasta.

Että toisaan tän taloudellisen tilanteen vuoksi siellä on tosi halpaa se, halpoja ne asunnot myytävänä, että kaikki on niiku ihmetellykki sitä, että kui halvalla sieltä todellisuudessa saa, voi saahakki niitä asuntoja, että nythän tässä vaiheessa kannattas jopa ostaakki, että jos ois semmonen tilanne, että sieltä asunnon haluaa niinni nyt kannattais sitte ehkä harkita vakavasti. (Haastateltava 2, 2012).

Noo öö ku sillä mun kaverilla oli oli niiku semmonen rivitalon pätkä siellä nii, joko semmonen tai sitte esim kerrostalo, että ne vois olla niiku kivoja vaihtoehtoja. (Haastateltava 3, 2012).

Eli vuokralla olin, semmonen sopivan kokonen kaksio, uima-altaalla ja semmonen vuokra kämppä. (Haastateltava 5, 2012).

Olen asunut vuokralla rivareissa ja ok-taloissa ja olen ollut ostamassa ok-taloa jo pidempään yksin tai yhdessä. (Sähköpostihaastateltava osa 2, 2012).

Torre viejassa olemme asuneet nyt yhtäjaksoisesti vuoden. Lyhyempiä aikoja jo vuodesta 2008. Asumismuotomme on omistusasunto. (Sähköpostihaastateltava osa 1, 2012).

7.2 Kiinteistönvälitysfirmojen rooli

Toisessa haastattelun osiossa selvitin haastateltavilta, miten haastateltavat ovat löytäneet kiinteistönvälitysfirmoja Torre viejasta ja mikä oli heidän mielestään suomenkielisen palvelun merkitys asuntoa vuokrattaessa.

Internet selviytyi selkeästi suosituimmaksi kanavaksi ensimmäisenä, kun haastateltavat ovat alkaneet ottaa selvää Torreviejassa toimivista kiinteistönvälitysfirminoista. Haastateltavien mielestä kiinteistönvälitysfirmojen nettisivut olivat suurimmaksi osaksi olleet erittäin informatiiviset ja niistä oli helppo löytää tietoa tarjolla olevista asunnoista. Ensikontaktina tutustuminen kiinteistönvälitysfirmojen nettisivuihin oli haastateltavien mielestä myös hyvä.

Öö no ihan alun perin tämä Torreviejassa asuva ystäväni vihjaisi minulle, että tuota netistä löytyy runsaasti tällaisia erilaisia vaihtoehtoja. Elikkä kävin sitten netissä. (Haastateltava 1, 2012).

No ihan netistä Googletin Torrevieja ja vuokra-asunnot niinni siitä löytyi sitten monia niitä kiinteistönvälitysfirmoja sieltä netistä. (Haastateltava 2, 2012).

Ööö se mun kaveri suositteli tällaisia nettisivuja ja firmoja nii mää oon sitten käynyt vähä niissä sitten tutustumassa niihin asuntoihin eli muun muassa tällöinen ku Elsamar ja Zariko ja Bonavida. (Haastateltava 3, 2012).

Googlettamalla löytyi Torrevieja ja täällä toimivat välitysfirmat. (Sähköpostihaastateltava osa 2, 2012).

Kaikkien haastateltavien mielestä suomenkielisen palvelun saaminen on erittäin tärkeää tällaisissa isoissa asioissa, kuten asunnon vuokraus. Haastateltavat kokivat palvelun luotettavammaksi ja selkeämmäksi, kun palvelua saatiin omalla äidinkielellä. Suomenkielisen palvelun tarjoaminen suomalaiselle asiakkaalle on hyvä keino luoda kestäviä asiakassuhteita ja luoda yritykselle luotettava maine joko suomalaisena tai kansainvälisenä kiinteistönvälitysfirmana. Monella suomalaisjohtoisella kiinteistönvälitysfirmalla asiakaskunta koostuu suurimmaksi osaksi suomalaisista asiakkaista juuri tämän takia, että suomalaiset kokevat suomenkielisen palvelun saamisen erittäin tärkeäksi.

No ehdottomasti tärkeänä, ensinnäkin kielen takia, että kaikki keskustelut ja sopimukset on Suomeksi, että molemmin puolin sitten niinkun ymmärrettiin toisiamme ja sitte tietenki on on tällöinen ajatus aina suomalaisilla, että kaikki suomalaiset yritykset ja firmat ja ihmiset on luotettavia, että ei ne nyt maanmiehilleen ja naisilleen mittään vilunkia tee. (Haastateltava 1, 2012).

Noo olihan se tosi tärkeä juttu, koska tulleepaha sitte hoijettua asiat kunnolla, että ku on semmonen kieli mitä molemmat ymmärtää. (Haastateltava 2, 2012).

No niiku näilläki sivuilla nii löytyy niiku suomenkielisenä nämä, että kyllä mää piän sitä tärkeenä kuitenkin, että löytyy suomenkielisenä, että vaikka onnistuski vaikka englanninkielisenä hakea niitä asuntoja, mutta varmasti ois niiku helpompi ja turvallisempi ratkasu tämmönen. (Haastateltava 3, 2012).

Ööö no oikeestaa melko tärkeenä, vaikka kuitenkin englannillaki pärjää, espanjaa en puhu ollenkaa, mutta sitte varsinki, että jos tulee jottai ongelmia nii on se kiva niikö omalla äidinkielellä saaha selvitettyä niitä nii tullee ymmärretyksi molemmin puolin. (Haastateltava 5, 2012).

Ensikertalaisena erittäin tärkeää, että välitysfirma oli suomalainen, mutta asian merkitys on vähentynyt huomattavasti, kun paikka on tullut tutuksi. (Sähköpostihaastateltava osa 2, 2012).

Seuraavana haastateltavilta kysyttiin minkä kiinteistönvälitysfirman he ovat valinneet ja millä perusteella. Melkein kaikki haastateltavista olivat valinneet kiinteistönvälitysfirman nettisivujen perusteella, mikä osoittaa toimivien Internet-sivujen tärkeyden yrityksen toiminnassa. Internetsivujen toimivuuteen ja informatiivisuuteen täytyy yritysten kiinnittää paljon huomiota, sillä epäkäytännölliset Internet sivut saattavat rokottaa yrityksen asiakasmäärää.

Joo kyllä. Alussahan sitä ei oikeestaan muualta sitä tietoa ei voinu oikeestaan saahakkaan kun sieltä internetti sivuilta. No tämmönen ku Zariko oli siellä netissä semmonen, joka heti niikun pisti silmään niikun sanotaan. Ja tuota siinä ensinnäkin minusta nämä netti.. nämä Zarikon nettisivut oli tosi niikun mie.. hyvät. Ja tuota sitte sieltä löyty yllättävän paljo tietoa verrattuna muutamaan muuhun vuokrausfirmaan. (Haastateltava 1, 2012).

No valitsin sen nimisen firman kuin Zariko ja ihan se sen vuokra-asunto valikoiman perusteella, että siellä oli tosi paljon erilaisia, erilaista valikoimaa ja siellä oli sitte paljo semmosia usiampia asuntoja mikkä näytti kiinnostavilta niinni sen takia sitte valitsin tämän Zarikon. (Haastateltava 2, 2012).

Tommonen ku Rantuu Oy. Öö se siellä oli paljo kivoja asuntoja, nuo netti sivut on vähä heikot, mutta sieltä sitte löyty itelle semmonen sopiva asunto kuitenkin. (Haastateltava 5, 2012).

Ensimmäinen välitysfirma oli Elsamar, sillä heidän kotisivunsa olivat luotettavimman oloiset ja tarjolla oli juuri sellaisia rivareita koiranomistajalle, joita etsinkin. Firman Internet-sivut olivat kaiken aa ja oo, ilman niitä en olisi sitä valinnut. (Sähköpostihaastateltava osa 2, 2012).

Yksi haastateltavista ei ollut vielä käyttänyt minkään kiinteistönvälitysfirman palveluja, mutta korosti Internet-sivujen merkitystä tulevassa valinnassaan. Hänen mielestään on erittäin tärkeää löytää kuvia mahdollisista asunnoista, jotta saa hyvän kuvan yrityksen tarjoamasta valikoimasta.

Öö no valikoimaa löyty kyllä tosi paljon näistä kaikista firmoista. Että, ehkä tuo Elsamar oli niiku tosi sekava se sivusto, että sieltä en vielä ainakaa löytäny semmosta hyvää vaihtoehtoo, mutta ei oo vielä semmosta suosikkia, että mikä ois sitte mitä aattelin käyttää. Että ehkä pitää tutustua vielä vähä tarkemmin näihi sitte vähä lähempänä. (Haastateltava 3, 2012).

Seuraavana kysyin haastateltavilta, kuinka he olivat ottaneet kiinteistönvälitysfirmoihin yhteyttä ja kuinka nopeasti he ovat saaneet palvelua. Kaikki haastateltavat olivat ensimmäisenä ottaneet kontaktia kiinteistönvälitysfirmoihin sähköpostilla, sillä kokivat sen helpoimmaksi tavaksi lähestyä yritystä. Tämä oli mielenkiintoista huomata, että suomalaiset ottavat mieluummin ensiksi kontaktia sähköpostilla yrityksiin kuin, että ottaisivat kontaktia soittamalla. Tämä tuo yritykselle haasteen, olla saatavilla sähköpostitse mahdollisimman nopeasti.

Iha sähköpostilla. Palveluahan tuli sitte tosi nopeesti, takas, että heti samana päivänä ne otti minnuun yhteyttä siellä.. sieltä firmasta että oli kyllä rippeetä palvelua. (Haastateltava 2, 2012).

No varmaan sekä että, että ensin kyselin vähä sähköpostilla ja sitten soittelisin perään jos sieltä löytyis vaikka joku yhteyshenkilön puhelinnumeroita. (Haastateltava 3, 2012).

Joo no kyllä mää, mää tuota pistin ku mää siellä netti sivuilla olin käyny nii pistin sitte sähköpostia ja parin päivän päästä ne lähetti mulle takas sähköpostia, että ja ne oli niikö ehottanu öö mulle muutamaa asuntoa mitkä sopi siihen mun kuvaukseen, että mitä mää oon ettimässä. Öö elikkä parin päivän kuluessa ne vastas siihen sähköpostiin. (Haastateltava 5, 2012).

Haastateltavilta kysyttiin myös, mitä palveluja he ovat käyttäneet kiinteistönvälitysfirmojen tarjonnasta. Suurin osa oli huomannut, että muitakin palveluja kuin asuntojen vuokraamista oli saatavilla. Lentokenttäkuljetus on koettu haastateltavien keskuudessa erittäin hyödylliseksi ja pidetyksi palveluksi. Lentokenttäpalvelu toimii siten, että asiakas tilaa kyydin esimerkiksi Alicanten kentältä tietyn lennon saapumisen aikaan, jolloin palvelun tarjoaja tulee noutamaan asiakkaan lentokentältä ja vie haluttuun määränpäähän ennalta sovittuun hintaan. Palvelu toimii myös toisinpäin. Kun asiakas on lähdössä kotiin, tullaan hänet hakemaan asunnolta tai hotellilta ja viedään lentokentälle haluttuun aikaan. Tällainen kuljetus saattaa tulla asiakkaalle halvemmaksi kuin esimerkiksi taksikyyti. Myös julkisten kulkuvälineiden käyttäminen on monimutkaisempaa kuin oman kyydin tilaaminen, joten siksi lentokenttäkuljetus koetaan helpoimpana ratkaisuna monen tätä palvelua käyttäneen asiakkaan mielestä.

No en käyttänu muuta sitte ku tän asunnon vuokrauksen, vaan että sitä palvelua käytin, mutta huomasin kyllä, että ni niistä nettisivuista, että siellä oli kyllä tosi paljon muitaki palveluita. Öö tosiaan. Että että monipuolisesti palvelevat siellä asiakkaita tämä Zariko. (Haastateltava 2, 2012).

Noo vuokrasin sen asunnon ja sitte otin siihen sen sisälty tai semmosen palvelun sain, että he tulivat hakke muu lentokentältä ja veivät sinne asunnolle ja sitten myös kun lähin pois nii veivät mut takas kentälle. (Haastateltava 5, 2012).

Haastateltavat olivat olleet erittäin tyytyväisiä kiinteistönvälitysfirmojen palveluvalikoimaan ja lentokenttäkuljetukset mainittiin melkein jokaisessa haastattelussa erittäin käteväksi palveluksi.

7.3 Haastateltavien tyytyväisyys saamaansa palveluun

Haastattelun viimeisessä osiossa pyysin haastateltavia kertomaan vapaasti saamastaan asiakaspalvelusta ja koko asunnonvuokraus prosessista, kuinka se heidän mielestään sujui ja ovatko he tyytyväisiä kiinteistönvälitysfirmojen toimintaan.

Haastateltavistani neljä oli erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja aikovat suositella kyseisen kiinteistönvälitysfirman palveluja muillekin. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa suuresti asunnon kunto ja se, mitä vuokra-asunnon välittäjä on kertonut asunnosta aikaisemmin vuokraajalle. Selkeät kuvat vuokrattavasta kohteesta koettiin myös erittäin tärkeäksi, kun asiakas tutustui asuntovaihtoehtoihin etukäteen.

No tuota hmm öh.. ihan ensimmäisenä tulee mieleen se asia, että kun mää löysin sieltä sen sopivan asunnon itselleni, siitä oli ensinnäki ihan selkeät kuvat netissä. (Haastateltava 1, 2012).

Joo no mun mielestä tässä Zarikossa niinni kaikki toimi tosi hyvin, että ei ollu mittää niiku semmosia ongelmia ei tullu siinä, että kaikki kyllä meni ihan putkeen näissä hommissa ja sitte tosiaan se asunto minkä sitte sain sitä kautta nii se oli kyllä tosi hyvä ja miellytti mua, että totaa täytti kaikki odotukset ja että oli niiku se oli se asunto sitte semmonen mitä siellä luvattiinki. (Haastateltava 2, 2012).

Noo kyllä tosi tyytyväinen oon ollu, että tosiaa nopeaa ottivat minnuu yhteyttä ja sitten, sitte pyysin heitä lähettämään tuota lisä tietoja ja sitte kuvia mulle nii niitäki tuli asunnosta ja asunto tosiaa vastasi sitä mitä he sanovat ja se oli mun mielestä kiva se, että ne tarjos sellastaki palvelua , että ne tuli hakkee mua sieltä kentältä ja veivät takasi. Oikee mukava, mukavan olosia ihmisiä. Tyytyväinen olin. (Haastateltava 5, 2012).

Yksi haastateltavista oli perehtynyt ainoastaan kiinteistönvälitysfirman nettisivuihin, mutta oli erittäin tyytyväinen saamaansa informaatioon ja oli yllätynyt kuinka helposti asunnon ulkomailta pystyy vuokraamaan.

Öö no sen verran, että mitä oon kuullu just siltä mun kaverilta joka siellä asusteli ja tuota mitä oon nyt nähny näitä netti sivuja nii mää oon iha yllätyny, että kui helppoa se oiski niiku vuokrata sieltä niitä kämppiä, että ku hinnat on yllättävän halpoja ja sitte sieltä löytyy tosi paljo netistäki näitä suomalaisia kiinteistönvälitysfirmoja. (Haastateltava 3, 2012).

Yhdellä haastateltavalla oli ensimmäisen vuokrauskerran jälkeen kaikki mennyt hyvin, mutta sitten firmassa tyyli muuttui. Jos kiinteistönvälittäjä hoitaa hommansa hyvin, saa hän luotua asiakkaan ja yrityksen välille luotettavan suhteen. Tässä suhteessa asiakas odottaa hyvää palvelua firmalta myös tulevaisuudessa kontakteissa ja suhteen jatkuvuuteen vaikuttaa suuresti palvelun laadun jatkuvuus.

Ensimmäisen talvenguokrauskokemus oli hyvä ja tarkoitus oli jatkaa samalla firmalla seuraavanakin talvena. En kuitenkaan jatkanut sillä löysin sattumalta hyvän asunnon muualta seuraavaksi talveksi. Palvelu oli hyvää ja ripeää eikä mitään ongelmia ollut. Henkilökunnan sai kiinne hyvin ja he vastasivat nopeasti kysymyksiin arjen ongelmien ratkomisessa. Ammattitaito ei ollut aivan huippua mutta yritystä löytyi ja palvelualltius oli hyvä. (Sähköpostihaastateltava osa 2, 2012).

Tyyli firmassa kuitenkin muuttui vuosien varrella tyylikkäämmäksi ja välinpitämättömämmäksi ja epäilyni asiakassuhteen jatkumisesta vahveni hiljalleen loppuen viimeiseen vuokraukseen. (Sähköpostihaastateltava osa 2, 2012).

Seuraavana tiedustelin haastateltavilta, voisivatko he suositella käyttämäänsä kiinteistönvälitysfirmaa muille. Kolme haastateltavistani voisi suositella käyttämänsä kiinteistönvälitysfirman palveluja muille. Tämä todistaa oikeaksi aiemmin pohtimani asian jatkuvasta asiakkuudesta suomalaisten asiakkaiden ja Torreviejassa toimivien kiinteistönvälittäjien välillä. Jos kiinteistönvälittäjä hoitaa toimintansa hyvin ja asiakas saa hyvää palvelua, kertoo asiakas siitä eteenpäin hyvää palautetta. Näin kiinteistönvälitysfirma saa ilmaista markkinointia.

Joo, siis oon kyllä suositellukki iha kaikille, että oon näyttäny niitä nettisivuja kaikille kiinnostuneille, ystäville ja se on oon iha itekki miettiny sitä, että haluaisinko ehkä jopa joskus sieltä ostaa sitte jonku tämmösen loma-asuntotyyppisen ratkasun sieltä, että.. että ku tää Zariko myöski tai tän vuokrauksen ohella myös myy. (Haastateltava 2, 2012).

Joo kyllä. Mikä jottei. Ite olin tyytyväinen nii toki voin suositella muillekki. (Haastateltava 5, 2012).

Yhdellä haastateltavalla hänen käyttämä firma oli mennyt jo konkurssiin, joten hänellä ei ollut sanottavaa tähän aiheeseen. Hän oli kuitenkin suositellut Torreviejaa lomakohteena useammallekin ystävälleen.

Yhdellä haastateltavalla tunteet käyttämäänsä kiinteistönvälitysfirmaa kohtaan muuttuivat erittäin kielteiseksi, eikä hän suosittelisi tämän firman palveluja enää kenellekään.

Nykyään en suosittelen Elsamaria kenellekään heidän petettyään lupauksensa viimeisen vuokrakohteen laadun ja ominaisuuksien suhteen. Palvelu oli töykeää eikä reklamaatioita ja palautteita asunnon kunnosta otettu käsiteltäväksi, vaan vastaus oli, että jos ei miellytä niin sopimus voidaan purkaa heti. Elsamari jätti myös palauttamatta 500 euron takuuvuokran vedoten keksittyihin vesi- ja sähkölaskuihin sekä johonkin ihmeelliseen tilavuokraan jälkeeni jättämistä tavaroista, joita ei ole olemassakaan. (Sähköpostihaastateltava osa 2, 2012).

Yksi haastateltavistani oli ihan tyytyväinen saamaansa palveluun, lukuun ottamatta yhtä kohtaa vuokruksessa.

Sieltä firmalta ja hyvin toimi se, että he hake meijät lentokentältä, käyttivät kaupassa ja se asunto oli tosi hyvä ja siellä siellä ei ollut torakoita. Mutta se mihin mä en ollut tyytyväinen niin oli se, että tämä vuokranantaja ei ollut käynyt tarkistamassa sitä asuntoa edellisen jäljiltä ja siellä oli aivan kaameessa kunnossa se ja me jouduttiin se siivoamaan. (Haastateltava 6, 2012).

Seuraavana halusin tietää olisiko haastateltavilla kiinteistönvälitysfirmojen asiakkaina joitain kehitysideoita kiinteistönvälitysfirmojen toimintaan. Kolmella haastateltavistani ei tullut mieleen mitään kehitysideaa yrityksille. Kahdella haastateltavalla oli antaa palautetta kiinteistönvälitysfirmojen Internet-sivujen informaatiosta.

Siellä vois ehkä erikseen lukea niistä vedestä ja sähköstä, että mikä niitten niiku hinta on ja näi, että ku oon kuullu, että ne saattaa olla monesti tosi kalliitaki siellä alueella. (Haastateltava 3, 2012).

Nuo nettisivut on semmoset, että niitä kyllä vois kehittää, että ne on vähän tommosta vähä jälkeenjäänyttä tai näin ja sitte kuitenkin netti, netissä, tai hirvee moni just netin perust.. netistä ettii kaikkea tietoa ja se, että jos sää ensimmäisenä sää löytät tuon firman ja sitte meet sinne nettisivuille nii joku voi jo siinä niikö ettii paremman näkösen sivun tai firman, kerta nuo ei kovin houkuttelevalla näytällä nuo sivut. (Haastateltava 5, 2012).

Kiinteistönvälitysfirmojen on kiinnitettävä suurta huomiota toimiviin Internet-sivuihin, koska suomalainen asiakas tekee päätöksiä jo heti tutustuttuaan firmojen Internet-sivuihin.

Kahdella haastateltavistani oli antaa kovaa palautetta asiakaspalvelun laadusta ja tarkkuudesta työhön. Luotettavan ja hyvän asiakaspalvelun tärkeys on suomalaiselle asiakkaalle tärkein kriteeri. Asiakaspalveluun täytyy panostaa, jotta asiakkaat ovat tyytyväisiä. Asiakkaita täytyy kuunnella ja rakentavaa palautetta täytyy olla valmis ottamaan vastaan, jotta vuorovaikutus asiakkaan ja yrityksen välillä toimisi.

Suosittelen Elsamarin henkilökunnalle hyvään asiakaspalveluun liittyvää koulutusta sekä kuuntelemaan asiakasta sen sijaan että pidetään kiinne omista vanhoista tavoistaan ja käyttäydään ylimielisesti asiakkaan esittämien ongelmien edessä. (Sähköpostihaastateltava osa 2, 2012).

Haastateltava numero kuuden asunnossa oli ollut paikalle tullessa hirveä siivo, eikä sitä korvattu vuokralaiselle mitenkään.

Me ei saatu siitä mitään korvausta edes vuokrassa huomioitu. Et me jouduttiin se siivoamaan entisen vuokralaisen jäljiltä. Mutta siihen mä olin tyytyväinen sitten, että se vuokranantaja kuitenkin sarjotti ovet uusiksi, koska se oli vähän epävarmaa, että tuliko sieltä loppujen lopuksi koskaan niitä kaikkia avaimia sitte siltä edelliseltä vuokralaiselta. (Haastateltava 6, 2012).

Tämän jälkeen vuokraemäntä oli tullut itse katsomaan asuntoa, mutta ei ollut siltikään valmis korvaamaan mitään uusille vuokralaisille. Tällaisesta kohtelusta haastateltavalle oli jäänyt huono maku suuhun kyseisen kiinteistönvälitysfirman toimintatavoista. Haastateltava piti erittäin tärkeänä kriteerinä sitä, että asunto on siisti kun vuokralainen sinne muuttaa. Haastateltava ihmetteli myös toimintatapaa, että kiinteistönvälittäjä ei ollut käynyt tarkastamassa asuntoa edellisten vuokralaisten lähdettyä.

Se vaan meille sano, että eee ei hänellä ei oo aikaa ja mitää työntekijää ei oo tulossa siivoamaan, että jos me halutaan se niiku mahdollisimman nopeesti asumiskelposeksi nii meidän pitää vaa itte siivota sitte. Tottakai me haluttiin se saman tien asumiskelposeksi, joten ei meillä ollu vaihtoehtoo muuta ku ite siivota, mutta ei me sit saatu mittää rahallista korvaustakaan kyl siitä sitte, et me siivottiin se. (Haastateltava 6, 2012).

Viimeisenä haastattelun kohtana minulla oli haastattelussani haastateltavien mielipiteet siitä, olisivatko he tehneet jotain toisin koko palveluprosessin aikana. Suurimmalta osalta kaikki haastateltavani olivat tyytyväisiä valitsemaansa kiinteistönvälitysfirmaan ja vuokraukseensa Torreviejassa. Ensivuokraajana muutamalla haastateltavalla oli tullut myöhemmin mieleen vaatimuksia asunnon varustelun suhteen, mutta pitivät näitä asioita asioina, joita ei voi tietää ennen kuin kerran kokeilee vuokrata asuntoa Espanjasta.

No eiii, oikeestaan mittään sen kummempaa öö toisin. Olen erittäin tyytyväinen tähän kuukauden pätkään siellä, mutta sitten minusta oli kyllä ihan mukavaa ja yllättävää löytää sieltä tämän firman nettisivuilta semmonen asia, että ne järjestää tämmösiä esittelymatkoja semmosille ihmisille, jotka on kiinnostuneita vuokraamaan taikka osta.. jopa ostamaan sieltä kiinteistön. (Haastateltava 1, 2012).

Noo en oikeestaa että paikasta tykkään tosi paljon ja siellä on hirveesti suomalaisia ihmisiä, mikä on tietyllä tapaa hyvä asia, että on nyt semmonen kuitenkin vaikei Suomessa oo nii on semmonen turva tavallaan ne suomalaiset. (Haastateltava 5, 2012).

Emme kaivanneet mitään apua jota jo emme olisi saaneet, meistä asiat sujuivat loistavasti. (Sähköpostihaastateltava osa 1, 2012).

Yksi haastateltavista olisi näin jälkiviisaana valinnut ilmastoidun asunnon. Espanjassa ilmasto saattaa kesällä olla hyvinkin kuuma sekä talvella ilma tuntuu välillä todella kylmältä ilmankosteuden vuoksi. Tämä takia ilmastoitu asunto on hyvä valinta.

Ei kai mulla sen kummempaa..mutta tietenkin ehkä se nyt tässä sitte tuli mieleen, että että totaa seuraavan kerran jos sieltä nyt asunnon aijon vuokrata niininiin kyllä haluaisin sellaisen asunnon misä on ilmastointilaite. (Haastateltava 2, 2012).

Sähköpostihaastattelun toisessa osassa selvisi kuitenkin, että ongelmat, mitä asiakas oli kohdannut Elsamar-nimisen firman kanssa, olivat jättäneet huonon maun asiakkaalle niin, että asiakas katui koko viimeistä asiakassuhdettaan yrityksen kanssa.

Kadun viimeistä vuokrausta Elsamarilta, sillä merkit yrityksen palvelun laadun romahtamisesta olivat jo näkyvillä. (Sähköpostihaastateltava osa 2, 2012).

Tässä voidaan todeta hyvän asiakaspalvelun ja myös huonon palautteen vastaanottamiskyvyn tärkeys asiakaspalvelussa. Asiakkaan saadessa huonoa palvelua yritykseltä voi yritys yrittää hoitaa tilanteen korjaamalla toimintatapojaan ja pahoittelemalla asiakkaalle tapahtunutta. Yrityksen kannattaisi myös korvata asiakkaalle mahdollisesti aiheutuneet huonot kokemukset jollakin tavalla, jotta asiakkaalle voisi huononkin kokemuksen jälkeen tulla positiivinen mieli yrityksestä. Yleensä asiakkaat antavat huonon palvelun anteeksi, jos heitä kuunnellaan palautteen muodossa ja tilanne pyritään korjaamaan.

7.4 Analyysi tutkimuksesta

Tärkeimmäksi tutkimustulokseksi tutkimuksessani sain päätelmän siitä, että hyvä asiakaspalvelu tuo yritykselle asiakkaita myös jatkossa. Asiakkaiden tyytyväisyyden kiinteistönvälitysfirmojen palveluihin takasi asioiden tarkka hoitaminen loppuun saakka, lupauksen pitäminen ja asiakaskohtaamisten jälkihoito.

Asiakkaiden käsitteleminen ja hyvän asiakaspalvelun tärkeys korostuu siinä, että jokaisen asiakkaan kohdalla täytyy tehdä tarkkaa työtä, sillä yksikin tyytymätön asiakas saattaa koitua kyseessä olevalle yritykselle kalliiksi. Suomalaiset asiakkaat ovat sellaisia asiakkaita, että kun heitä palvelee hyvin, he kertovat siitä eteenpäin. Mutta asialla on myös kääntöpuoli. Jos asiakas saa yhdenkään negatiivisen kokemuksen, voi sillä olla kauaskantoiset vaikutukset.

Asunnonvuokrauksen tai asuntokaupan jälkihoito on erittäin tärkeässä osassa asiakastyytyväisyyttä arvioitaessa, kuten opinnäytetyöni teoriaosassa huomasin. Kaupantekoprosessi ei pääty hyödykkeen ostoon, vaan jatkuu pitkälle hyödykkeen oston jälkeen. Yritys voi pitää asiakkaaseen yhteyttä kaupanteonjälkeenkin varmistukseksi asiakkaan tyytyväisyyden. Tällä tavoin asiakkaalle luodaan mielikuva yrityksen rehellisyydestä ja siitä, että kiinteistönvälitysfirma haluaa

varmistaa asiakkaan tyytyväisyyden ostoonsa myös asiakkaan muutettua asuntoon.

Tutkimusta tehdessäni huomasin, että jos olisin saanut opinnäytetyöhöni jonkun Torreviejassa toimivan kiinteistönvälitysfirman mukaan, olisi tutkimukseen voinut sisällyttää esimerkiksi kaikki 2011 juuri siinä firmassa asioineet asiakkaat. Näin yritys olisi voinut käyttää tätä asiakastyytyväisyyskyselyä hyväkseen suunnitellessaan seuraavan vuoden strategiaa ja markkinointisuunnitelmaa. Tällainen tutkimus olisi vaatinut paljon enemmän resursseja ja luulen, että tutkimusmenetelmäksi olisi tällöin ollut helpompi valita kvantitatiivinen tutkimus. Tällöin tutkimuksen olisi voinut suorittaa asiakastyytyväisyyskaavakkeella ja tulokset olisi voitu arvioida esimerkiksi SPSS ohjelmalla, joka on tilastotieteen analyysiin erikoistunut tietokoneohjelma.

Mielestäni oli tärkeää saada kokemusta haastattelujen tekemisestä ja sitä kautta myös tutkimustulosten rakentumisesta. Erilaisia kvalitatiivisen tutkimuksen suorittamisen keinoja tutkimalla sain paljon tietoa siitä, miten seuraavalla kerralla kannattaa tämän tyyppinen tutkimus suorittaa. Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti toteutuvat mielestäni hyvin. Kvalitatiivista tutkimusta tehdessä esitettäviin kysymyksiin voi vaikuttaa haastattelua tehdessä, joten haastattelija voi puuttua haastattelun kulkuun myös kesken haastattelun saadakseen vastauksia haluamiinsa kysymyksiin.

Jos joku muu toistaisi tutkimukseni myöhemmin, saataisiin aikaiseksi samat vastaukset, jos tutkimuksessa käytettäisiin samoja henkilöitä, tutkimuskysymyksiä ja samoja ostoprosesseja. Tutkimukseni perustui asiakkaiden saamaan palveluun, joten vastaukset tästä jo saadusta palvelusta eivät muutu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa täytyy kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että tutkimuksessa perehdytään tarkemmin vain muutaman ihmisen kokemukseen. Näin saadaan syvällisempi näkemys tietyistä tapahtumista. Tutkimuksen tulokset riippuvat täysin tutkimukseen valittujen henkilöiden kokemuksista.

Opinnäytetyöni teoriaosuus kertoo taustatietoa tutkimukseeni. Teoriaosuus todistaa oikeaksi monet asiakaspalvelun tärkeät kohdat sekä sen, miten asiakkaat

päätyvät erilaisiin ostopäätöksiin. Ostoprosessi on pitkä prosessi, jonka vaiheisiin yrityksen täytyy kiinnittää paljon huomiota, jotta saisi luotua kestävän suhteen asiakkaan ja yrityksen välille. Yrityksen markkinointitoimenpiteet täytyisi luoda tämän teorian ympärille, jotta yritys onnistuisi markkinoinnissaan mahdollisimman hyvin.

Kaiken kaikkiaan minulle jäi haastattelijana positiivinen mieli haastatteluista. Haastattelujen tekeminen oli haastavaa, mutta samalla sain jutella ihmisille, jotka ovat kokeneet saman kuin minä itse vuokratessani asuntoa Torreviejasta viime keväänä 2012.

Itse vuokratessani asuntoa koin ystävällisen ja hyvän asiakaspalvelun saamisen toisena tärkeämmistä kriteereistä valitessani asunnonvälitysfirmaa Torreviejasta. Toinen tärkeä kriteeri oli se, että asunto vastasi kunnoltaan ja sijainniltaan minun vaatimuksiani. Tässä käyttämäni kiinteistönvälitysfirma onnistui palvelemaan vaatimuksiani erittäin hyvin, joten minulle jäi kaikin puolin positiivinen tunne yrityksen toiminnasta. Opinnäytetyöni teoriaosuudessa kerroin, että tyytyväinen asiakas kertoo hyvästä palvelusta myös eteenpäin ja niin kävi myös minunkin kohdallani.

8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli selvittää asiakkaan kokemuksia Espanjan Torreviejassa toimivien suomalaisjohtoisten kiinteistönvälitysfirmojen palvelusta. Tutkimuksessa halusin myös selvittää mitä epäkohtia asiakkaat ovat kiinteistönvälitysfirmojen toiminnassa huomanneet ja minkälaisia kehitysideoita heillä mahdollisesti olisi näille yrityksille. Aloittaessani opinnäytetyötäni kirjoittamaan, en vielä ollut aivan ymmärtänyt pohjia myöten, miten aiheeni rajaan ja mitä haluan opinnäytetyöni teoriaosuudessa kertoa. Teorian täytyi kuitenkin tukea tutkimuskysymystäni.

Lähdin liikkeelle opinnäytetyössäni Espanjan talouden tilanteesta ja siitä, millaiset ongelmat ja mahdollisuudet se luo kiinteistönvälitykseen Espanjan Torreviejassa. Toisaalta talouden heikko tilanne ja lama luovat suuria vaikeuksia kiinteistönvälitykseen, mutta toisaalta osa kiinteistönvälitysfirmoista on huomannut hyötyvänsä lamasta. Vaikka espanjalaisilla ostajilla ei olisikaan rahaa, voivat ulkomaalaiset asiakkaat tuoda uusia mahdollisuuksia kiinteistönvälitysfirmoille myydä ja vuokrata asuntoja. Tämä selvisi kun haastattelin Zariko Oy:n omistajaa Heidi Saarikkoa. Hän ei kutsuisi kiinteistönvälitysfirmaansa ainoastaan suomalaiseksi kiinteistönvälitysfirmaksi vaan kansainväliseksi siksi, että he kohdistavat markkinointitoimenpiteensä laajasti moneen eri maahan.

Opinnäytetyöni taustatietoa kerron lukijalle kirjoittaessani alussa Espanjan tämän hetkisestä taloudellisesta tilanteesta ja kerron mahdollisia syitä, jotka ovat johtaneet Espanjan laman pyörteisiin. Kerron myös koko Torreviejan alueesta kirjottamalla hieman maantieteellisiä faktoja. Torreviejan aktiivisesta suomalaisyhteisöstä kerron pääpiirteittäin ja mainitsen muutamia merkittävimpiä suomalaisia yrittäjiä Torreviejan alueella. Tässä kohtaa huomasin, että suomalaiset ovat erittäin yrittelijästä kansaa ja Torreviejan alueella suomalaiset yrittäjät ovat raivanneet hyvin jalansijaa markkinoille.

Opinnäytetyöni teoriaosuuden olen jakanut kahteen suurempaan kappaleeseen. Toisessa kappaleessa halusin keksittyä asiakkaan ostoprosessiin ja siihen mitkä

tekijät vaikuttavat asiakkaan ostohaluun. Kerron millaisia vaiheita asiakas käy läpi ostaessaan hyödykkeitä ja millaisia mahdollisuuksia se luo myyjälle. Peilaan tätä teoriaa kiinteistönvälitykseen Espanjan Torreviejassa toimivien kiinteistönvälitysfirmojen kautta. Teoriaa kerätessäni oli mielenkiintoista ymmärtää, että asiakkaan ostoprosessi alkaa kauan ennen itse hyödykkeen ostoa ja loppuu kauan hyödykkeen oston jälkeen. Koko ostoprosessiin vaikuttaa niin asiakkaan sisäiset kuin ulkoisetkin vaikuttimet ja nämä ovat niitä tekijöitä joihin jokaisen yrityksen markkinointitoimenpiteet pyrkivät vaikuttamaan.

Opinnäytetyöni teorian toisessa osiossa kerron vaihe vaiheelta asunnonostoprosessin, kun suomalainen henkilö ostaa tai vuokraa asunnon Espanjan Torreviejasta. Käyn läpi mitä asiakkaan tulisi tietää ennen prosessia, prosessin aikana ja prosessin jälkeen. Lähteinä käytin muun muassa Torreviejassa toimivan kiinteistönvälitys Zariko Oy:n erittäin kattavia Internet-sivuja sekä keväällä 2012 Zarikon omistajan Heidi Saarikon antamaa haastattelua. Asunnonostaminen tai vuokraaminen ulkomailta on aina suuri haaste ja ottamalla kiinteistönvälitysfirman mukaan tähän prosessiin, asiakkaat saavat asiantuntevaa apua elämän suureen sijoitukseen. Kiinteistönvälityksen tehtävä on auttaa asiakasta löytämään itselleen parhaat kohteet, auttaa asiakasta tutustumaan kohteisiin sekä olla tukena asiakkaan ostopäätöksessä ja ostoprosessin aikana.

Koko opinnäytetyöni perusteella Torreviejassa on tarjolla paljon kiinteistönvälityspalveluja niin suomalaisille kuin ulkomaalaisille asunnon ostajille ja vuokraajille. Minusta oli mielenkiintoista huomata työni edetessä kiinteistönvälityksen mahdollisuuksia heidän markkinoidessa Torreviejan asuntoja ulkomaalaisille asiakkaille. Torrevieja on erittäin mielekäs lomakohde sekä asuinkohde niin nuorelle kuin vanhalle asukkaalle. Uskon, että opinnäytetyöstäni voisi olla hyötyä esimerkiksi suomalaiselle ensiasunnon ostajalle, joka haaveilee asunnosta Espanjan Torreviejasta. Opinnäytetyöni voisi myös olla mielenkiintoista luettavaa Torreviejassa toimiville kiinteistönvälittäjille.

LÄHTEET

- Anttalainen, O. 2011. Espanjan kartta. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://i.infoplease.com/images/mspain.gif>. Luettu 10.1.2013.
- Bloomberg. 2012. Espanjan työttömyysaste on noussut korkeimmilleen 18 vuoteen. Taloussanomat. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/tyomarkkinat/2012/04/27/espanjan-tyottomyys-nousi-luvut-ovat-kauheita-kaikille/201228336/12>. Luettu: 29.8.2012.
- Bona vida Spain. 2012. Asunnon osto ja myynti Espanjassa. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.bonavidaspain.com/index.php/fi/yleisiae-tietoja/asunnon-hankinta>. Luettu 30.8.2012.
- CNN-uutiset. 2012. Espanjan työttömyys korkeimmillaan kautta historian. CNN-news channel 43. Esitetty 26.10.2012.
- Costa Blanca property. 2012. Costa Blanca map. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.bargain-properties.com/spain/costa-blanca-property.htm>. Luettu 17.12.2012.
- Costa Blanca Suomi-Seura ry. 2012. Toimisto. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.costablancasuomiseura.es/SuomiSeura/Toimisto.html>. Luettu: 30.8.2012.
- Elsamar. 2010. Asunnonostajan opas. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.elsamar.com/upload/Asunnonostajan%20opas.pdf>. Luettu 31.8.2012.
- Enetti.com & Espanjan sanomat. 2002. Asunto Espanjassa. Opas mukavaan asumiseen. Fuengirola (Malaga): SolPrint.
- Global Europe. 2008. Espanjan talous- ja kiinteistöahdinko. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.ultranet.eu.com/documentstore/215/espanjan_talous_ja_kiinteistoahdin_ko_marraskuu_2008.pdf. Luettu 29.8.2012.
- Honkanen, J., Kivelä, H., Nordell, R. & Pirinen, J. 2010. Jokaisen oikeustieto. 25., uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Karisto, A. 2008. Satumaa. Suomalaiseläkeläiset Espanjan Aurinkorannikolla. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Kirchner, B. 2012. Dispatches from the hothouse. Lessons from the world's most competitive banking market. The Economist. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.economist.com/node/21554747>. Luettu 29.8.2012.
- Korkeamäki, A., Lindström, P., Ryhänen, T., Saukkonen, M. & Selinheimo, R. 2002. Asiakasmarkkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kotler, P. 2000. Marketing Management. The millenium Edition. New Jersey: Prenticehall International Inc.

Kotler, P. & Armstrong, G. 2004. Principles of marketing. 10., uudistettu painos. New Jersey: Prentice-Hall International Inc.

Kuusela, V. 2011. Keskiarvo auttaa ymmärtämään yhteiskunnallisten ilmiöiden säännönmukaisuuksia. Tilastokeskus Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-03-07_009.html?s=0. Luettu 4.9.2012.

Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen, K. 1995. Markkinoinnin kilpailukeinot. Kokkola: KP Paino.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: A5 Reppopalvelu Oy.

Lalaguna, J.2010. Matkaopas historiaan Espanja. Gloucestershire, UK: UNIPress, Arris Books and Chastleton Travel Ltd.

Lanki, M. 2012. Caffitorrevieja kutsuu mukaan liikkumaan!. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://caffitorrevieja.blogspot.fi/2012/07/aidemarcha-2012.html#comment-form>. Luettu 20.8.2012.

Lindström, M. 2009. Buyology. Ostamisen anatomia. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Niemi, M. 2012. Costa Blancan Skandinaavinen koulu. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.skandinaviskaskolan.com/page-fin/skolan-finsk.htm>. Luettu 22.8.2012.

Osuuspankki. 2012. Asuntolaina. Ohjeita asiakkaalle. Esite. Siikajoen osuuspankki.

Poutapilvi Oy. Suuntana Espanja. Oleskelulupa. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.maatietao.net/espanja/yleista/oleskelulupa/>. Luettu 30.9.2012.

Rantuu Oy. 2012, a. Tervetuloa!. Kiinnostaako teitä asunto Espanjasta?. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.rantuu.fi/tervetuloa.htm>. Luettu 21.8.2012.

Rantuu Oy. 2012, b. Asunnon ostoon. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.rantuu.fi/asunnon.htm>. Luettu 21.8.2012.

Remeca invest. 2012, a. Tietoa yhtiöstämme. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.remecainvest.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=36&Itemid=27&lang=fi. Luettu 21.8.2012.

Remeca invest. 2012, b. Myyntiesittelyt. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.remecainvest.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=74&lang=fi. Luettu 21.8.2012.

Remeca invest. 2012, c. Kyselylomake. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.remecainvest.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=61%3Akyselylomake&catid=31&lang=fi. Luettu 21.8.2012.

Rubanovitsch, M. & Aalto, E. 2007. Myy enemmän – Myy paremmin. Helsinki: WSOYpro.

Saarikko, H. 2012. Henkilökohtainen haastattelu. 2.5.2012.

Sajari, P. 2012. Espanjan talous horjuu vaarallisesti. Helsingin Sanomat. Artikkel. Saatavissa: <http://www.hs.fi/paivanlehti/talous/Espanjan+talous+horjuu+vaarallisesti/a1346120504528>. Luettu 30.9.2012.

Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. 2012, a. Spaininfo. Espanjan viralliset matkailusivut. Maakunnat. Alicante. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.spain.info/fi/ven/provincias/alicante__alacant..html. Luettu 20.8.2012.

Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. 2012, b. Spaininfo. Espanjan viralliset matkailusivut. Torre vieja. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.spain.info/fi/ven/otros-destinos/torre vieja.html>. Luettu 20.8.2012.

Soininen, Marjaana. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku: Painosalama Oy.

Solatie, Jim. 1997. Tutki ja tiedä. Kvalitatiivisen markkinointitutkimuksen käsikirja. Vaasa: Ykkös-Offset.

Suomen suurlähetystö Madrid. 2010. Maatiedosto Espanja. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlandia.es/Public/default.aspx?nodeid=43410&culture=fi-FI&contentlan=1&displayall=1>. Luettu 29.8.2012.

Torre vieja kasvaa huippuvauhtia. 2012. Suomalainen Espanjassa. Fuengirola: Ole-ksutannus, 2.2012, 15.

Valkea Marina. 2012, a. Espanjan pankit pakotettu realisoimaan jäljelle jäävä kiinteistö kanta. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.valkea-marina.com/article/7113/espanjan-pankit-pakotettu-realisoimaan-j%C3%A4ljelle-j%C3%A4v%C3%A4v%C3%A4-kiinteist%C3%B6kanta/>. Luettu 29.8.2012.

Valkea Marina. 2012, b. Ostoprosessi. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.valkea-marina.com/article/6082/ostoprosessi/>. Luettu 31.9.2012.

- Valkea Marina. 2011, c. Espanjan talous- ja kiinteistökatsaus syksy 2011. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.ultranet.eu.com/documentstore/215/Espanjan%20talous-%20ja%20kiinteist%C3%B6katsaus_syksy_27.10.2011.pdf. Luettu: 29.8.2012.
- Zariko. 2012, a. Sanastoa. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.zariko.com/hyva-tietaa/sanastoa/>. Luettu 31.2012.
- Zariko. 2012, b. Asunnonostokulut. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.zariko.com/hyva-tietaa/asunnonostokulut/>. Luettu 30.9.2012.
- Zariko. 2012, c. Asuntokauppa. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.zariko.com/hyva-tietaa/asuntokauppa/>. Luettu 30.8.2012.
- Zariko. 2012, d. Lyhytaikaisvuokraus. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.zariko.com/hyva-tietaa/asunnon-vuokraus/lyhytaikaisvuokraus/>. Luettu 30.9.2012.
- Zariko. 2012, e. Pitkäaikaisvuokraus. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.zariko.com/hyva-tietaa/asunnon-vuokraus/pitkaaikaisvuokraus/>. Luettu 30.8.2012.
- Zariko. 2012, f. Etusivu. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.zariko.com/>. Luettu 21.8.2012.
- Zariko. 2012, g. Palvelut. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.zariko.com/hyva-tietaa/palvelut/>. Luettu 21.8.2012.

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Tausta

Ensimmäisessä haastattelunosiossa kerätään haastateltavien taustatiedot:

- nimi
- Miksi henkilö on kiinnostunut loma-/asuinkohteena juuri Torrevejasta?
- Milloin on asunut Torrevejassa?
- Kuinka monta kertaa vierailut Torrevejassa?
- Millainen on ollut asumismuoto Torrevejassa?
- Onko henkilö ollut vuokraamassa/ostamassa asuntoa Torrevejasta yksin vai perheensä, puolisonsa, kaverin tai jonkun muun kanssa?

Millaista palvelua ja mistä

Haastattelun toisessa osiossa haastateltavilta kysytään miltä kiinteistönvälitysfirmoilta palvelua on saatu, mitä palveluja on käytetty, mistä firmasta yms.

- Miten alun perin aloit ottaa selvää Torrevejassa toimivista kiinteistönvälitysfirmoista?
- Kuinka tärkeänä kriteerinä pidit sitä, että kiinteistönvälitysfirma on suomalaisjohtoinen?
- Minkä kiinteistönvälitysfirman valitsit ja millä perusteella?
- Oliko mielestäsi yrityksellä valikoimaa tarjonnassa palvella juuri sinun tarpeita?
- Käytitkö hyväksi yrityksen Internet-sivuja?
- Kuinka otit heihin yhteyttä?
- Kuinka nopeasti sait palvelua?
- Mitä erilaisia palveluja käytit?

Asiakkaan saama palvelunlaatu sekä kokemukset

Viimeisessä haastattelun osiossa haastateltavilta kysyttiin käyttämiensä kiinteistövälitysfirmojen palvelunlaadusta, tyytyväisyydestä saamaansa palveluun sekä mahdollisia kehitysideoita kiinteistövälitysfirmojen toimintaan.

- Kerro vapaasti saamastasi asiakaspalvelun laadusta käyttämässäsi kiinteistövälitysfirmassa. (palvelun nopeus, palvelualttius, tietävä henkilökunta, luottamus yms.)
- Kuinka koko palveluprosessi mielestäsi sujui ensimmäisestä kontaktista viimeiseen kontaktiin yrityksen kanssa?
- Voisitko suositella käyttämäsi yrityksen palveluja muille?
- Mitä kehitysideoita sinulla olisi yritykselle?
- Mitä olisit tehnyt toisin?