

Asiakastyytyväisyyden kehittäminen Tilitoimisto X:ssä

Maria Koskenmaa



Tekijä(t) Maria Koskenmaa	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Asiakastytyväisyyden kehittäminen Tilitoimisto X:ssä	Sivu- ja liitesivumäärä 34+13
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Improvement of customer satisfaction in Accounting Office X	
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Vantaalla sijaitsevan Tilitoimisto X:n asiakastytyväisyyttä. Tavoitteena on kartoittaa asiakastytyväisyyden tämän hetkinen tila palvelun laatuun, jonka pohjalta pystytään toimintaa kehittämään. Tutkimuksessa haetaan ratkaisua kahteen tutkimusongelmaan, kuinka tyytyväisiä Tilitoimisto X:n asiakkaat ovat yritykseen ja sen tarjoamiin palveluihin sekä miten asiakastytyväisyyttä voidaan kehittää?</p> <p>Tutkimuksen teoria käsittelee yleisesti taloushallintoalaa ja palvelua käsitteenä. Suurin painoarvo teoriaosuudessa on kuitenkin asiakastytyväisyydellä, mitä käsitellään monipuolisesti usealta eri kantilta. Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista menetelmää, joka sopii hyvin tämän tyyppiseen tutkimukseen, jossa on tarkoitus tutkia numeraalista tietoa. Tutkimus toteutettiin syksyllä 2014 wepropol- ohjelman välityksellä lähetetyn kyselylomakkeen avulla. Lomakkeen kysymykset olivat luotu yhdessä toimeksiantajan kanssa viitekehityksen pohjalta vastaamaan tutkimusongelmaan. Tutkimuskohteena oli 131 Tilitoimisto X:n asiakasta, joista kyselyyn vastasi 88. Vastausprosentiksi saatiin 67,2 prosenttia. Tutkimus osia käsittelee tutkimuksen toteutukseen liittyvää teoriaa sekä itse tutkimustulokset ja kehitysehdotukset.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella asiakastytyväisyys oli kokonaisuudessaan hyvällä tasolla ja erityisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä ystävälliseen ja luotettavaan palveluun. Joitain kehityskohteitakin tutkimuksen avulla pystyttiin selvittämään ja näitä olivat muun muassa henkilökohtaisen neuvonnan – ja sähköisten palveluiden tarve.</p> <p>Tutkimuksella saatiin vastaus tutkimusongelmaan, joten tutkimus onnistui tavoitteiden mukaisesti. Tutkimus antaa hyvän kuvan Tilitoimisto X:n tämän hetkisestä asiakastytyväisyyden tasosta ja sen avulla asiakastytyväisyyttä pystytään kehittämään jatkossa.</p>	
Asiasanat asiakastytyväisyys, tilitoimisto, taloushallinto, kyselytutkimus, asiantuntijapalvelut	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Yritysten taloushallinto	3
2.1	Tilitoimistoalan kehityssuuntia	4
2.2	Hyvä tilitoimistotapa	5
3	Palvelu käsitteenä	6
3.1	Palvelun laatu	6
3.2	Tilitoimistopalvelujen laatu asiakkaan näkökulmasta	7
4	Asiakastyytyväisyys	9
4.1	Asiakastyytyvyyteen vaikuttavat tekijät	9
4.2	Asiakslähtöisyys	10
4.3	Asiakastyytyvyyden tutkiminen	11
4.4	Asiakastyytyväisyys tilitoimistoissa	11
5	Tutkimuksen toteutus	13
5.1	Tutkimusongelma ja tavoitteet	13
5.2	Tutkimusmenetelmät	13
5.3	Kyselylomakkeen laadinta	15
5.4	Tutkimuksen luotettavuus	15
6	Tutkimustulokset	17
6.1	Perustiedot	17
6.2	Asiakastyytyväisyys palveluihin, henkilöstöön ja toimitilaan	21
6.3	Tilitoimiston tulevaisuus ja kokonaisarvosana	24
6.4	Yhteenveto	28
7	Kehitysehdotukset	30
8	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	33
	Lähdeluettelo	35
	Liitteet	37
	Liite 1. Saatekirje	37
	Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely lomake	38
	Liite 3. Muistutusviesti	42
	Liite 4. Avoimien kysymyksien vastaukset	43

1 Johdanto

Perinteisten paperilaskujen häviäminen on iso muutos tilitoimistoalalla, mutta sähköistyminen tuo mukanaan myös paljon uusia mahdollisuuksia. Sähköistyminen myötä pystytään keskittymään yksittäiseen asiakasyritykseen laajemmin kuin koskaan, jolloin laskentaosaaminen lisäksi vaaditaan kielitaitoa, johtamista, neuvottelutaitoa ja laajaa kokonaisnäkemystä asiakkaan parhaan mahdollisimman edun saavuttamiseksi. (Salo, 2012.)

Tämä muutos on johtanut siihen, että tilitoimistot tarjoavat nykyään enemmän konsulttivampaa palvelua. Palvelun laatuun onkin siis kiinnitettävä yhä enemmän huomiota, jotta asiakkaat pystyvät saamaan kaiken mahdollisen edun itselleen asiantuntijapalveluita tarjoavasta organisaatiosta. Erilaiset asiakastyytyväisyystutkimukset ovatkin laadun kehittämiseen hyvä väline, sillä asiakkaat näkevät aitiopaikalta palvelun lopputuloksen ja näin ollen he ovat parhaita kertomaan miten laatua pystyttäisiin kehittämään. Nykyään asiakkaiden mielipidettä myös arvostetaan korkealle ja asiakastyytyväisyystutkimuksia tehdään yhä enemmän. Menestyvän yrityksen salaisuutena voidaankin pitää tyytyväisiä asiakkaita, jotka toimivat kaikkein parhaimpina suosittelijoina yrityksen kannalta.

Tämän opinnäytetyön aihe on valikoitunut tutkijan oman kiinnostuksen kautta ja toimeksiantajan innostuksesta lähteä mukaan projektiin, vaikka aikaisempaa kontaktia toimeksiantajalla ja tutkijalla ei olekaan. Asiakastyytyväisyystutkimus on tehty toimeksiantajan toiveiden mukaisesti, niin että juuri heidän yritys saisi siitä parhaan mahdollisimman hyödyn. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää yrityksen tämän hetkinen asiakastyytyväisyyden taso palveluihin, henkilökuntaan sekä yleiseen kuvaan toimiston ilmapiiristä. Teoriaosuus koostuu taloushallinto alasta yleisesti, palvelusta käsitteenä sekä asiakastyytyväisyydestä. Tutkimusosuus koostuu tutkimuksen toteutuksesta ja kehitysideoista. Tutkimus toteutettiin internet selaimen välityksellä tehtynä kyselytutkimuksena syksyllä 2014. Kyselypohja on rakennettu niin, että sitä on myös helppo hyödyntää jatkossa ja toistaa tutkimus säännöllisen väliajoin, mikä edesauttaa korkean asiakastyytyväisyyden pysymistä myös jatkossa.

Tutkimuksen pohjalta on luotu kehitysehdotuksia, joiden avulla asiakastyytyväisyyden tasoa pystytään parantamaan entisestään. Kehitysehdotukset painottuvat asiakkaiden toiveisiin palvelujen ja henkilökohtaisen neuvonnan tarpeeseen. Muutama kehitysehdotus liittyy myös toiminnan luotettavuuden parantamiseen.

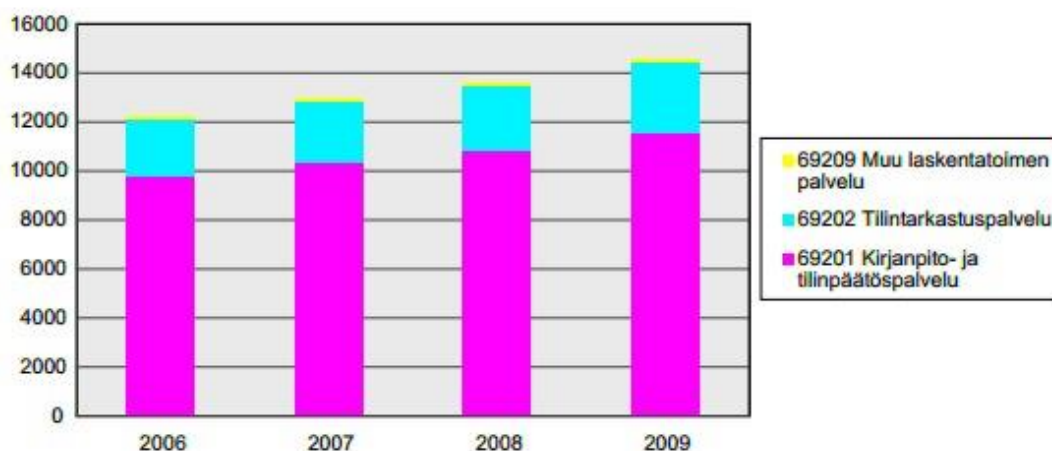
Opinnäytetyön toimeksiantajana on Vantaalla sijaitseva tilitoimisto –ja kirjanpitopalveluita tarjoava yritys Tilitoimisto X. Tilitoimisto on perustettu vuonna 2007 ja yrityksessä työskentelee päätoimisesti viisi kirjanpitäjää ja osa-aikaisesti yksi kirjanpitoapulainen. Kaikilla työntekijöillä on opistotason koulutus sekä osa on myös saanut alan ammattitutkinnon jatkokoulutuksen myötä. Tilitoimiston palveluvalikoimaan kuuluu muun muassa kirjanpito, laskutus, palkanlaskenta, laskujen maksatus ja konsultointi. Palveluvalikoima on laaja, mutta jokainen palvelusopimus räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. (Kurhinen, H. 27.1.2015.)

Tilitoimisto X:n keskeisimmät tavoitteet liiketoiminnan kannalta ovat: korkealaatuiset palvelut, pitkäaikaiset asiakassuhteet, henkilöstön hyvinvointi ja tulokellinen liiketoiminta. Yritys pyrkii myös kouluttamaan henkilöstöään ja kehittämään työmenetelmiään jatkuvasti pystyäkseen säilyttämään palvelun laadun korkeana. Tilitoimisto X tekee myös tiivistä yhteistyötä erilaisten yritystoimintaa edistävien tahojen kanssa, jonka myötä nämä kontaktit ovat myös asiakkaiden käytössä. (Kurhinen, H. 27.1.2015.)

2 Yritysten taloushallinto

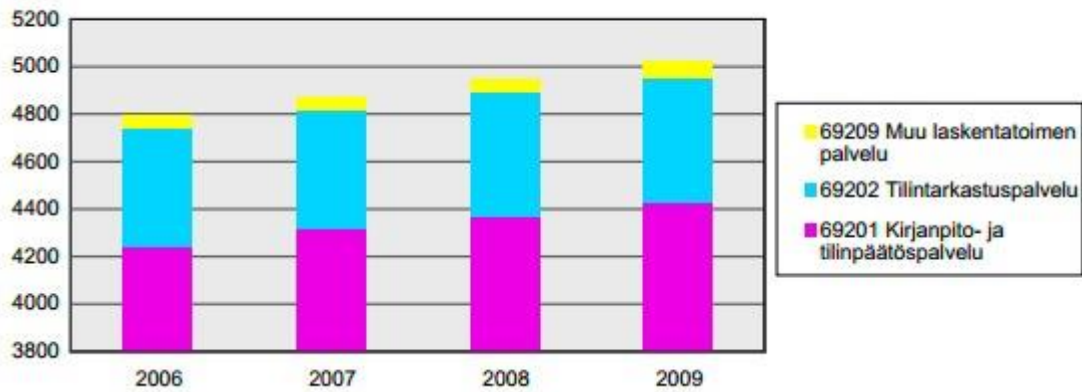
Yritysten taloushallinnon tehtävänä on tuottaa tietoa yrityksen taloudellisesta tilasta. Yritys käyttää tietoja päätöksien teossa. Näissä ovat apuna muun muassa taloutta kuvaavat raportit, kuten tilinpäätös ja osavuosikatsaus. Kirjanpidon ohella tilinpäätös on yksi merkittävimmistä taloushallinnon raporteista. Kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatiminen ovat yritykselle lakisääteinen velvollisuus. (Kinnunen, Laitinen, Laitinen, Leppiniemi & Puttonen. 2006, 11.)

Taloushallintoala koostuu neljästä alatoimialasta; kirjanpito, laskentatoimi, tilintarkastus ja veroneuvonta. Kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluihin kuuluvat kirjanpidon ja tilinpäätöksen laadinta, palkkojen laskeminen, liikevaihtoverolaskelmien ja reskontrien laatiminen. Tilintarkastuspalveluihin puolestaan kuuluvat tilinpäätöksen, kirjanpidon ja hallinnon tarkistaminen, sekä tilintarkastuskertomusten antaminen. Muihin laskentatoimen palveluihin kuuluvat tulo- ja varallisuusveroilmoitusten laadinta sekä verotukseen liittyvä neuvonta. (Metsä-Tokila 2011, 9.)



Kuvio 1. Henkilöstömäärä taloushallinnon palveluissa vuosina 2006-2009 (Metsä-Tokila 2011, 18).

Kuviossa 1 on havainnollistettu taloushallinto palvelujen henkilöstömäärän kehitys vuodesta 2006 vuoteen 2009. Ala on kasvanut tasaisesti, vaikkakin vuosien 1993-2003 tahdista on jääty, jolloin ala kasvoi 69 prosenttia. Valtaosa kasvusta on tapahtunut kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa, jossa henkilöstömäärä kasvoi 1734 henkilöllä. (Metsä-Tokila 2011, 18.)



Kuvio 2. Toimipaikkojen määrän kehitys vuosina 2006-2009 (Metsä-Tokila 2011, 19).

Taloushallinto palveluiden toimipaikkojen määrä (kuviot 2.) on kasvanut vuosina 2006-2009 yhteensä 222 toimipaikalla. Kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa lisäys oli neljä prosenttia. Kaiken kaikkiaan kasvu on ollut maltillista 2000- luvun aikana. (Metsä-Tokila 2011, 19.)

2.1 Tilitoimistoalan kehityssuuntia

Pystyäkseen vastaamaan asiakkaiden tarpeita on tilitoimistojen pysyttävä nykyisen kehityksen vauhdissa. Viime vuosina tilitoimistoalalla on ollut menossa rakennemuutos, kun alalla on siirrytty paperittoman taloushallinnon aikakauteen. Muutoksen myötä laskujen hyväksymiskierrätys nopeutuu huomattavasti, sekä laskutus, kirjanpito tilinpäätöksineen, raportoinnit ja palkanmaksut hoidetaan sähköisesti. (Metsä-Tokila 2011, 40.)

Kehityksen myötä kirjanpitoa pystytään tekemään milloin ja missä vain. Tietojärjestelmiä voidaan myös tarjota asiakkaille vuokrauspalveluina, mikä mahdollistaa asiakkaille kirjanpidon hoitamisen itse. Taloushallinto yritysten tarjoaman korkean asiantuntijuuden takia asiakkaat useammin turvautuvat kuitenkin ulkopuoliseen tilitoimistoon. Kun kirjanpito vieään uudelle tasolle, voidaan koko yritys nähdä prosessina: tällöin tarvitaan myös apuvälineitä tulevaisuuden ennakkointiin. (Metsä-Tokila 2011, 40.)

Rutiinoiden hävittyä on tilitoimistojen mahdollisuus kehittää palvelujaan niin, että ne pysyvät vastaamaan myös suurten yritysten taloushallinnosta. Suurten yritysten odotetaan ulkoistavan toimintojaan lähi vuosina. Ulkoistaminen myötä pienten tilitoimistojen asema saattaa vaikeutua, sillä monipuolisia palveluja tarjoavien suurten toimistojen ja yksittäisten tilitoimistoyrittäjien välillä erot kärjistyvät tietotekniikan tuomien mahdollisuuksien myötä. (Metsä-Tokila 2011, 40-41.)

2.2 Hyvä tilitoimistotapa

Hyvä tilitoimistotapa on Taloushallintoliiton jäseniä koskeva ohje, joka on tullut voimaan 13.6.2005. Ammatillisen arvostuksen myötä tilitoimistoalalla toimiville yrityksille asetetaan yhä enemmän vaatimuksia. Tilitoimistot ovat merkittävässä asemassa tiedon tuottamisessa asiakkailleen, yritykselle itselleen, sidosryhmille ja yhteiskunnalle.

(Taloushallintoliitto 2014a.)

Tilitoimisto on taloushallinnon asiantuntijapalveluja tarjoava yritys, joka noudattaa toiminnassaan voimassaolevaa lainsäädäntöä ja hyvää tilitoimistotapaa. Toiminnan tulee olla suunnitelmallista, huolellista, pitkäjänteistä ja ammattitaitoista. Käytössä tulee olla aina riittävä asiantuntemus ja resurssit toimeksiantojen hoitamiseen. Tilitoimiston tulee olla taloudellisesti ja kaikessa toiminnassaan itsenäinen ja riippumaton. Asiakassuhdetoiminnan ja tiedottamisen tulee olla luottamuksellista ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaille on pyrittävä tiedottamaan lainsäädäntömuutoksista. Palvelun laatua on myös säännöllisesti tarkistettava. (Taloushallintoliitto 2014a.)

Hyvän tilitoimistotavan mukaisesti henkilöstöllä tulee olla tehtäviään vastaava koulutus ja kokemus sekä ammattitaidon ylläpitämisestä on huolehdittava jatkuvalla koulutuksella. Henkilöstö on velvollinen pitämään yritystä ja asiakkaita koskevat luottamukselliset tiedot salassa. Sopimukset asiakkaiden kanssa tehdään aina kirjallisena ja toimeksiannot hoidetaan sopimuksen ja voimassaolevien säädösten mukaan huolellisesti ja asiantuntemuksella. Näitten kohtien lisäksi ohjeistukset koskevat myös toimitilaa ja työvälineitä sekä dokumentointia. (Taloushallintoliitto 2014a.)

3 Palvelu käsitteenä

Tilitoimistot tuottavat asiakkailleen palveluja. Käsitteenä palvelu on monimutkainen. Palvelun voidaan kuvata olevan prosessi, jonka tarkoituksena on löytää ratkaisu asiakkaan ongelmaan. Yleensä palvelun tarjoaja ja asiakas ovat vuorovaikutustilanteessa, mutta palvelut voidaan tuottaa myös ilman kontaktia. (Grönroos 2009, 76-77.) Palvelutilanteet poikkeavat monesti toisistaan, sillä jokainen asiakas on yksilö. Eri asiakkaat saattavat kokea saman palvelun eri lailla. Myös asiakkaan odotukset ja edeltävät kokemukset vaikuttavat palvelu kokemukseen. (Kinnunen 2004, 7.)

Vaikka palvelut saattavat poiketa paljonkin toisistaan, niitä yhdistää tietyt tunnusmerkit. Palvelut ovat jossain määrin aineettomia prosesseja, jotka muodostuvat useista erilaisista toiminnoista. Palvelut koetaan ja tuotetaan yleensä samanaikaisesti, sekä asiakas myös yleensä osallistuu palvelun tuotantoon. (Grönroos 2009, 79.) Parhaan mahdollisen palvelu kokemuksen saavuttamiseksi on asiakkaan ja palvelun tarjoajan toimittava yhteistyössä.

Tilitoimisto tarjoaa asiakkailleen asiantuntijapalveluita. Asiantuntijapalvelujen luonteeseen kuuluu, että asiantuntijuuden, tiedon ja erikoisasiantuntemuksen osuus on erittäin suuri. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 26.) Palveluita käytetään silloin, kun ei itse hallita tai voida tehdä asiaa itse. Näin ollen sitaatti ”asiakas on aina oikeassa” ei päde tässä tapauksessa. Asiantuntijapalveluiden myyminen edellyttää myös erittäin hyviä myyntitaitoja, sillä asiakas ei välttämättä edes tiedä mikä palvelu hänelle on juuri se oikea vaihtoehto. (Sipilä 1996, 19-20.)

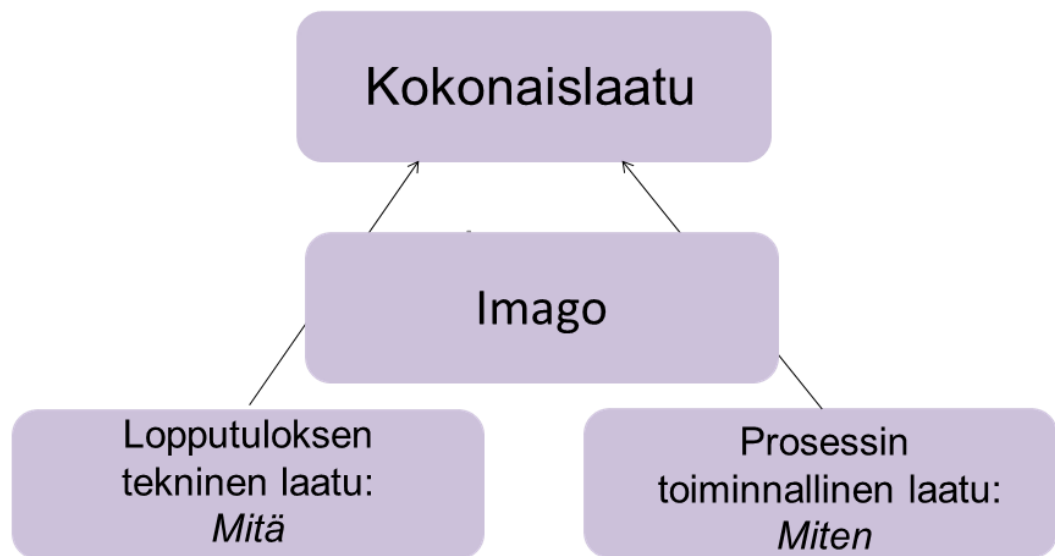
3.1 Palvelun laatu

Laadukkaalla palvelulla tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta tehokkaalla ja kannattavalla tavalla (Lecklin 1999, 23). Kilpailukykyinen palvelu syntyy kun laatu, kustannukset, toimitusaika ja toimitusvarmuus ovat kunnossa. Lopullinen kuva palvelun laadusta syntyy kuitenkin asiakkaan kokemusten kautta. (Lepola, Pulkkinen, Rairio, Selinheimo & Sulkanen 1998, 218.)

Asiakkaan kokemus laadusta (kuvio 3.) muodostuu siitä, mitä asiakas saa palvelun lopputuloksena ja itse palveluprosessin sujuvuudesta. Lopputulos syntyy vuorovaikutuksen tuloksena palvelun tarjoajan kanssa. Kyseessä on tällöin tekninen ulottuvuus, jota pystytään mittaamaan objektiivisesti, sillä kyseessä on yleensä ongelman ratkaisu. (Grönroos 2000, 63). Asiantuntijapalveluiden kohdalla teknisen lopputuloksen mittaaminen voi olla haasteellista, sillä palvelut ovat luonteeltaan monimutkaisia (Lämsä & Uusitalo 2005, 60).

Toista laadun ulottuvuutta kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. Tähän vaikuttavat suuresti palvelun tarjoajan ulkoinen olemus ja käyttäytyminen. Asiakkaaseen vaikuttaa myös se miten palvelu tuotetaan ja minkälainen palveluympäristö on. (Grönroos 2000, 63–64.) Erityisesti tilitoimistopalveluissa tärkeää viedä asiakkaan ymmärtäminen ihan uudelle tasolle, näin pystytään tarjoamaan laadukasta ja monipuolista palveluja. Tärkeää on myös ansaita kirjanpitäjän luottamus, sillä kyseessä on aina asiakkaan rahat.

Kuvaan laadusta vaikuttaa myös yrityksen imago, joka saattaa välillä suodattaa isojakin virheitä, jos yrityskuva on positiivinen. Jossain tapauksissa asiakkaalle saattaa olla lopputulostakin tärkeämpää tapa jolla palvelu suoritetaan, jolloin vuorovaikutustilanteet ovat erittäin tärkeässä roolissa. (Grönroos 2009, 101-103.) Laatua arvioidessa onkin tärkeää huomioida asiakkaan kokemukset, sillä vain asiakas pystyy kertomaan vastaako laatu asiakkaan toiveita.



Kuvio 3. Palvelun laatu-ulottuvuudet (Grönroos 2009, 103.)

3.2 Tilitoimistopalvelujen laatu asiakkaan näkökulmasta

Asiakas on taloudellinen toimija, joka tekee valintoja ja vastaa niistä rahallisesti. Vaikka asiakkaan tieto palvelun ominaisuuksista tai hinta-laatusuhteesta ei välttämättä ole täydellistä, niin asiakkaan tulee toimia valitsijana, maksajana ja käyttäjänä. (Lillrank 1998, 42.) Asiakkaan ja palvelun tarjoajan väliset erimielisyydet näkyvät eritoten kirjanpitoalalla. Tilitoimisto tekee työnsä verolakien ja muiden ohjeiden mukaisesti, mikä ei välttämättä aina ole asiakkaan mieleen. Jotta asiakas pysyisi tyytyväisenä kokemaansa palvelun laatuun näkemys eroista huolimatta, on asiakaspalveluhenkilön omattava hyvät asiakaspalvelutaidot.

Laadukkaan palvelun tae on koulutettu ja asiantunteva henkilöstö (Lecklin 2006, 213.). Menestyäkseen asiakaspalveluammattissa on henkilön tunnettava yrityksen tuotteet ja palvelut. Hänen tulee myös omata hyvä kommunikointi kyky ja taito kuunnella asiakasta. Hyvä asiakaspalvelija on ystävällinen, hallitsee tunteensa vaikeissakin palvelutilanteissa ja pystyy kommunikoimaan rakentavasti, vaikka asiakkaan palaute olisi negatiivista. (Lecklin 2006, 118.)

Palvelun laadusta tilitoimistossa kirjoittaa myös Helsingin Rantalaisen toimitusjohtaja Risto Livonen blogissaan. Hän kiittelee taloushallintoliiton työtä, joka on asettanut auktorisoiduille tilitoimistoille minivaatimukset. Livonen toivoisi kuitenkin vielä enemmän lisää huomiota raportoinnin ajantasaisuuteen, ja -sisältöön tiedon avoimuuteen sekä palvelun saavutettavuuteen sekä nopeuteen. Tämän hetkiset ohjeistukset pohjautuvat lähinnä toimeksiannon laajaan dokumentointiin, mikä palvelee lähinnä tilitoimistoa. (Livonen 17.12.2013.)

Ajan tasalla olevan raportoinnin ideana on lähtökohtaisesti ollut se, että viranomaisten aikarajoja noudatetaan. Nykyään kuitenkin raportointi saattaa olla jo joidenkin sähköisten osa-alueiden osalta juoksevaa, joten raportointiaikataulu on hyödytön. Tiedon avoimuudella puolestaan pyritään parantamaan saavutettavuutta, jotta asiakas pystyisi yhä paremmin näkemään itseensä tai yritykseensä liittyviä asioita. Tilitoimistoilla on kuitenkin vielä monesti se paha tapa rajata tiedot asiakkaiden ulottumattomiin peläten asiakkaiden aiheuttamia häiriöitä kirjanpidossa. Raportoinnin sisällössä olisi sen sijaan kiinnitettävä huomiota enemmän omaisuuserien arviointiin sekä poistojen ja varausten tekemiseen kuukausittain. Kuukausiraportin tulisi näin ollen olla aina välitilinpäätös, josta asiakkaat näkisivät selvästi kuukausittain oman liiketoiminnan tilan. Saavutettavuudella puolestaan tarkoitetaan viestintä- ja kommunikaatiomahdollisuuksien toimivuutta. Avainasiat tähän ovat toimivat varahenkilöjärjestelmät, yhteiskäyttö järjestelmät, mobiiliteknologia sekä helposti löydettävät yhteystiedot. Nopea palvelu tarkoittaa yksinkertaisuudessaan ripeää vastausta asiakkaalle haastavissakin kysymyksissä. Tilitoimisto alan onkin korkea aika luopua konservatiivisesta asenteestaan ja hyväksyttävä ajatus, ettei toimiala ole irrallinen osa yhteiskunnan kehitystä. (Livonen 17.12.2013.)

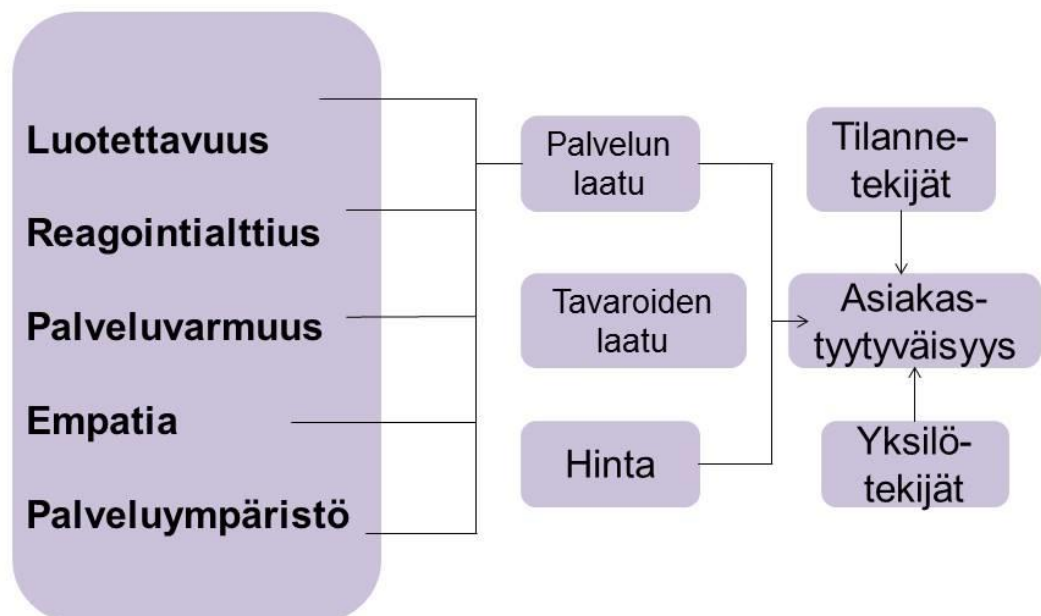
4 Asiakastyytyväisyys

Tässä luvussa pohditaan asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä, asiakaslähtöisestä ajattelutavasta ja asiakastyytyväisyyden tutkimisesta ja sen merkityksestä yritykselle.

Hyvä asiakastyytyväisyys on yritystoiminnan tavoite ja markkinointi mahdollisuus. Asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää hyvänä kilpailukeinoja muihin yrityksiin nähden, sillä muiden on sitä lähes mahdotonta matkia. (Kotler, Keller, Brady, Goodman & Hansen 2009, 392.) Asiakastyytyväisyys on asiakkaan arvio tuotteesta tai palvelusta suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. (Zeithaml & Bitner 2003, 86.)

4.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat (kuvio 4.) tilannetekijät, yksilötekijät, palvelun- ja tavaroiden laatu, sekä hinta. Palvelun laatu koostuu viidestä eri tekijästä, jotka ovat luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö. Asiakaspalvelutilanteissa tyytyväisyyteen vaikuttavat myös muun muassa tunnetilat, tasa-arvoinen kohtelu ja muut asiakkaat. (Zeithaml & Bitner 2003, 85–88.)



Kuvio 4. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Zeithaml & Bitner 2003, 85)

Palveluorganisaatiossa asiakastyytyväisyyden muodostumiseen liittyy myös vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle liittyviä tekijöitä. Näitä ovat tilannetekijät, kuten asiakkaan kiire ja yksilölliset ominaisuudet. Tyytyväisyyteen vaikuttavat myös asiakkaan yksilölliset ominaisuudet, joita ovat muun muassa ikä, sukupuoli, koulutus ja taloudellinen tilanne. Palvelukokemuksen muodostumisessa tärkeässä roolissa ovat asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyyden muodostumisessa tärkeässä roolissa ovat myös vuorovaikutustilanteet asiakaspalvelijoiden kanssa, palveluympäristö, yrityksen luoma imago ja hinta. (Ylikoski 199, 153.)

Asiakaspalvelutilanteessa on monta vaaran paikkaa, jotka saattavat häiritä asiakasta. Asiakkaan näkökulmasta kaikenlaiset häiriöt ja odottaminen on ärsyttävää. Erityisesti tilitoimiston asiakkaat hoitavat luultavimmin asioita virka-aikaan, joten jokainen minuutti on pois työnteosta. Asiakkaat arvostavat myös ainutlaatuista ja henkilökohtaista palvelua. Tilitoimiston asiakkaat maksavat saamastaan palvelustaan, joten he odottavat myös että palvelu on asiantuntevaa ja räätälöity juuri heidän tarpeidensa mukaan. Asiakaspalvelijan käytös tulee olla aina ystävällistä ja asiakkaalle tulee jäädä tunne, että hänen asioilleen on varattu tarpeeksi aikaa. Myös toimiston ilmapiiri vaikuttaa suuresti asiakkaan mielikuvaan tilitoimistosta. Toimiston tulee olla siisti ja paperit järjestyksessä. Neuvottelutilat tulee olla suunniteltu niin, etteivät ne häiritse muita asiakkaita. Asiakkaan tietoja tulee myös aina käsitellä luottamuksellisesti ja ne täytyy hävittää huolellisesti. (Santonen 1996., 190.)

4.2 Asiakslähtöisyys

Asiakaskeskeisen yrityksen toiminta lähtee siitä olettamasta, että asiakas on arvotuotantonsa paras tulkki. Toiseksi asiakas kykenee pukemaan tarpeensa sanoiksi ja kolmanneksi asiakas pystyy tiedostamaan tarpeidensa muutokset. Näin ollen siis ”asiakas on aina oikeassa” – lause pätee asiakaskeskeisyyteen. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 89.) Tilitoimistoalalla kuitenkin lause ei aina päde ja yrityksen on pystyttävä etenemään ajattelutavassaan asiakaskeskeisyyttä pidemmälle.

Asiakslähtöinen yritys menee asiakaskeskeisyyttä pidemmälle ja ymmärtää asiakkaan arvotuotannon syvällisemmin. Asiakslähtöinen yritys ei perusta toimintaa ainoastaan asiakkaan nykyisille toiveille, vaan on kiinnostunut myös siitä, mitä asiakas tarvitsee tulevaisuudessa. Yrityksen tehtävänä on taata pitkän aikavälin menestys selvittämällä lausumattomat tarpeet. Tärkeää onkin hyödyntää yrityksen omaa osaamista, jotta asiakkaiden arvotuotanto paranisi. Asiakkaille annettujen uusien arvoja tuottavien mahdollisuuksien myötä myös itse yrityksen kilpailukyky paranee. (Storbacka ym. 1999, 90-91.)

4.3 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Jokaisella yrityksellä on omanlaisensa kuva asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta. Kuva on syntynyt asiakkailta saadusta suorasta palautteesta, valituksista ja vuorovaikutus tilanteista. Vaikka tämä kaikki onkin arvokasta tietoa, niin se ei anna riittävän kattavaa kuvaa asiakkaiden mielipiteistä yritystä kohtaan. Yhdistämällä suoraan palautteeseen asiakastyytyväisyystutkimus saadaan monipuolisempi kuva. Asiakastyytyväisyystutkimuksella avulla pystytään saamaan arvokasta tietoa itse palvelun laadusta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät, joiden pohjalta pystytään mittaamaan tämän hetkinen asiakastyytyväisyyden tila. Tämän jälkeen pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan toimenpiteiden vaikutusta. (Ylikoski 1999, 155-156.)

On kuitenkin muistettava, että yksittäisillä tyytyväisyystutkimuksilla tai asiakkaiden valituksilla on vain vähän käyttöä, sillä ne kertovat vain sen hetkisen tilanteen. Asiakastyytyväisyys on lunastettava aina uudestaan päivittäisissä asiakaspalvelutilanteissa. Tämä vuoksi tyytyväisyyden seuranta tulee olla jatkuvaa tiedon keruuta ja analysointia. (Ylikoski 1999, 150.) Kun yrityksessä seurataan asiakastyytyväisyyttä jatkuvasti, voidaan uusia tuotteita ja palveluita kehittää asiakkaiden vaatimuksien mukaisesti. Tietoa voidaan hyödyntää moniin eri tarkoituksiin, joita ovat esimerkiksi ongelmakohtien selvittäminen, toiminnan tason ylläpitäminen ja kannustejärjestelmien kehittäminen. (Rope & Pöllänen 1994, 61.)

Jotta asiakastyytyväisyyden tasosta saadaan mahdollisimman luotettava kuva, tulee tutkimuksen vastausprosentti olla yli 50. Vastausprosenttia voidaan yrittää nostaa monilla eri tavoilla. Tehokkain tapa on kyselytutkimuksen lähetettävä saatekirje, jossa kerrotaan missä kyselyssä on kyse, ja miten siihen osallistuminen hyödyttää vastaajaa itseään. Toinen hyvä keino on lähettää muistutusviesti kyselyyn osallistumisesta noin puolivälissä vastausaikaa. Sen sijaan kannustimen, kuten lahjakorttia tai alennuskuponkia, ei suositella käytettävän, sillä ne voivat antaa vaikutelman myynnillisestä lähestymistavasta. (Hill, Brierley & MacDougall 2003, 48-55.)

4.4 Asiakastyytyväisyys tilitoimistoissa

Asiakkaat arvostavat tilitoimistoa yhä korkeammalle ja sen takia onkin tärkeää, että he saavat juuri heidän tarpeilleen parasta palvelua hinta-laatusuhteeltaan. Toimistojen palveluissa, osaamisessa ja hinnoittelussa on suuria eroja. Ei siis kannata välttämättä valita juuri hinnallisesti halvinta vaihtoehtoa, sillä asiakas saattaa pettyä, jos palvelun sisältö ei vastaakaan tarpeita. Hintaan vaikuttavat muun muassa henkilökunnan osaamisen ja koulutuksen taso, varallisuusvastuuvakuutuksen olemassaolo, hyvän tilitoimistotavan noudattaminen ja yrittäjän tarvitsemat perustehtävien ulkopuolelle ulottuvat asiantuntijapalvelut.

Vaikka taloushallintoliitto edellyttää auktorisoiduilta toimistoilta palvelujen hoitamista vaatimusten mukaisesti, on hinnoittelu aina tilitoimiston oma asia. (Taloushallintoliitto 2009b.)

Taloushallintoliiton tavoitteena on myös kehittää toimialaa. Liitto julkaisikin tämän vuoden kesäkuussa 22 tilitoimistoalalle valittua liiketoiminnan mittaria, joiden avulla tilitoimistot pystyvät tarkastelemaan omaa toimintaansa ja löytämään välineitä yrityksen kehittämiseen. Mittareiden avulla pystytään seuraamaan muun muassa asiakkuuksiin, prosesseihin ja henkilöstöön liittyviä asioita. Ensimmäisen pilottitoksen perusteella asiakkaat antavat auktorisoiduille tilitoimistoille asiakastyytyväisyydessä arvosanan 4,2 viisiasteisella mittarilla. Lisäksi työpaikkaylpeys saa erinomaisen arvosanan ja työilmapiiri on hyvä. (Taloushallintoliitto 2014c.)

5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen onnistumisen kannalta on erityisen tärkeää hahmottaa itselleen mitä ollaan tutkimissa ja mitkä tutkimuksen tavoitteet ovat. Tämän jälkeen pystytään valitsemaan tutkimusongelmaan parhaiten sopivat tutkimusmenetelmät ja kohderyhmä. Tässä luvussa esitellään tämän opinnäytetyön tutkimusongelma ja menetelmät, joilla pyritään saamaan siihen ratkaisu.

5.1 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Tutkimusongelmaa ei pidä pitää itsestäänselvyytenä. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on tärkeää määrittää tutkimusongelma tarkasti. Jos ongelma määritetään väärin, ovat tulokset virheellisiä ja todelliseen ongelmaan ei saada oikeaa ratkaisua. Tutkimusongelma muotoillaan usein kysymykseksi, johon tutkimuksella pyritään saamaan ratkaisu. Tutkimuskysymykset ovat ylemmän tason kysymyksiä, eivätkä ne esiinny asiakkaille esitetyssä kyselyssä. (Kananen 2011, 24 – 26.)

Tämän opinnäytetyön kohteena ovat Tilitoimisto X:n asiakkaat. Tutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman tarkka kuva asiakkaiden tyytyväisyydestä yrityksen palveluihin. Teoria taustan pohjalta tutkimusongelma muotoutui yhdestä pääkysymyksestä ja yhdestä alakysymyksestä.

Pääkysymys

Kuinka tyytyväisiä Tilitoimisto X:n asiakkaat ovat yritykseen ja sen tarjoamiin palveluihin?

Alakysymys

Kuinka asiakastyytyväisyyttä voidaan kehittää?

Asiakkailta saatujen vastausten perusteella analysoidaan asiakaskuntaa ja sen tarpeita. Analysoinnin jälkeen annetaan mahdollisia parannusehdotuksia yrityksen palveluihin ja asiakaspalvelun laatuun.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivinen eli määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Tutkimuksen onnistumisen kannalta otoksen tulee olla riittävän suuri ja edustava. Aineistoa kerätään useimmiten käyttämällä standardoituja kyselylomakkeita. (Heikkilä 2004, 16.) Kvantitatiivinen perustuu pitkälti eri muuttujien mit-

taamisesta ja sen toteuttaminen on mahdotonta, jos ei tiedetä mitä mitataan. Tutkimuksen pohjalla on melkein aina jo tutkittuja tietoja ongelmasta sekä erilaisia malleja ja teorioita. (Kananen 2011, 23.) Määrällisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä selville nykytilanne, mutta ei pystytä tarpeeksi selvittämään asioiden syitä (Heikkilä 2004, 16.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus puolestaan auttaa paremmin ymmärtämään itse tutkittavan kohteen käytöstä ja sen syitä. Tutkittava joukko on yleensä suppea, mutta tarkoin valittu. Aineistoa kerätään muun muassa omaelämänkerroista, kirjeistä, lomakehaastatteluilla ja teemahaastatteluilla. (Heikkilä 2004, 16-17). Laadullinen tutkimus sopii menetelmäksi, jos ilmiöstä ei ole aikaisempaa tietoa, teorioita, tutkimuksia tai pyritään saamaan syvämpi näkemys tutkittavasta ilmiöstä. Laadullista ja määrällistä tutkimusta voi käyttää myös samassa tutkimuksessa täydentämässä toisiaan. (Kananen 2011, 16-18).

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivinen menetelmä sopii hyvin tämän tyyppiseen tutkimukseen, sillä tarkoituksena on analysoida numeraalista tietoa. Asiakastytyväisyydestä on lisäksi olemassa jo entuudestaan paljon tietoa, joten pystytään tietämään jo mitkä tekijät vaikuttavat asiaan. Strukturoitujen kysymysten tukena käytetään myös avoimia kysymyksiä.

Tutkimus voi käsittää koko perusjoukon, eli tutkimuksen kohteena olevan joukon tai vain tietyn osan siitä, eli otoksen (Heikkilä 2004, 14.) Tutkimuksen perusjoukon ollessa suuri käytetään yleensä jotain suosituimmista otantamenetelmistä. Siihen, mitä otantamenetelmää käytetään vaikuttavat muun muassa tutkimuksen tavoitteet, perusjoukon ominaisuudet ja koko sekä budjetti. (Heikkilä 2004, 34-35).

Tämän tutkimuksen perusjoukkona ovat Tilitoimisto X:n kaikki asiakasyritykset, joista suurin osa valittiin mukaan otokseen. Valinnan tutkimukseen valittavista yrityksistä teki toimeksiantaja. Tutkimukseen valittiin mukaan lähes kaikki asiakkaat, joille oli sopimus toimeksiantajan välillä. Valintaan vaikuttivat muun muassa asiakkuuden kesto, toimeksiantosopimusten määrä, asiakasyrityksen tavoitettavuus ja kiinnostavuus tutkimusta kohtaan.

Kun tutkimuksen kohderyhmä on selvillä, on seuraavaksi mietittävä, mikä tiedonkeruumenetelmä soveltuu tilanteeseen parhaiten. Määrällisessä tutkimuksessa yleisemmin käytetään postikyselyä, puhelin- tai käyntihaastattelua tai informoitua kyselyä. Tällaista suunnitelmallista kysely- tai haastattelututkimusta kutsutaan survey-tutkimukseksi. Sen etuja on tehokkuus ja edullisuus, silloin kun tutkittavia on paljon. Tutkija voi kerätä aineistoa myös tekemällä havaintoja tutkimuskohteessa, jolloin kyseessä on havainnointitutkimus. (Heikkilä 2004, 18-19).

Tämän tutkimuksen tieto kerätään käyttäen kyselylomaketta. Lomakkeet täytetään virtuaalisesti Webropol- palvelimen välityksellä. Näin asiakkaille tehdään vastaaminen kyselyyn mahdollisimman helpoksi. Kyselylomakkeen kysymykset tulevat olemaan viitekehyyksen pohjalta luotuja kysymyksiä ja ne osaksi strukturoituja ja avoimia.

5.3 Kyselylomakkeen laadinta

Kyselylomake on kysely- ja haastattelututkimuksessa olennainen tekijä. Sen takia kysymykset tulee suunnitella huolellisesti, sillä väärinymmärrykset kysymysten suhteen ovat yksi suurimmista tutkimuksen virheiden aiheuttajista. Tutkimuksen tavoite on oltava selvillä ennen kysymysten valmistelua, sillä tutkijan täytyy tietää mihin kysymyksillä halutaan saada selvyys. (Heikkilä 2004, 47.)

Kyselylomakkeen suunnittelu aloitettiin kirjallisuuteen tutustumisella ja teoriaosuuden kirjoittamisella. Kun tutkimusongelma oli selvillä, laadittiin kysymykset teorian pohjalta. Kysely sisältää avoimia kysymyksiä, jotka liittyvät pääasiassa kokonaisarvioon asiakastyytyväisyydestä, jossa vastaajalla on mahdollisuus kertoa omin sanoin kehitysehdotuksia ja syitä mahdolliseen tyytymättömyyteen tai tyytyväisyyteen. Suurin osa kysymyksistä on kuitenkin strukturoituja kysymyksiä, jossa vastaajalla annetaan valmiit vastaus vaihtoehdot. Nämä kysymykset ovat luotu suurimmaksi osaksi Zeithamlin ja Bitnerin kaavion pohjalta, jossa käsitellään asiakastyytyväisyyteen liittyviä tekijöitä.

Kyselylomake laadittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta vastaukset palvelisivat heidän yritystään parhaalla mahdollisella tavalla. Kysely toteutettiin Webropol- ohjelmaa käyttäen. Tili-toimisto X:n asiakkaille lähetettiin suoraan sähköpostiin saatekirje, josta oli linkki kyselyyn. Kyselyyn vastausaikaa oli 14vrk.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen voidaan sanoa onnistuneen, jos sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimusongelmaan. Tutkimus tulee tehdä rehellisesti, puolueettomasti, eikä vastaajille saa aiheutua siitä haittaa. Lisäksi hyvän kvantitatiivisen tutkimuksen tulee olla validiteetti ja reliabiliteetti. (Heikkilä 2004, 29.)

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitata. (Heikkilä 2004, 29-30). Validiteetin saavuttamiseksi on tärkeää käyttää oikeaa tutkimusmenetelmää, mittaria ja analyysimenetelmää (Kananen 2009, 87). Tutkimuksen vali-

diutta tullaan tarkastelemaan jälkikäteen, minkä vuoksi huolellisella suunnittelulla ja tarkalla tiedonkeruulla on tärkeä rooli lopputuloksen onnistumisen kannalta. Pätevän lopputuloksen saamista edesauttaa myös perusjoukon tarkka määrittely, edustava otos ja korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2004, 29-30.)

Kyselytutkimuksen otoksen voidaan sanoa olleen edustava, sillä kysely lähetettiin 131 asiakkaalle, mikä edustaa lähes kaikkia Tilitoimisto X:n asiakkaita. Vastauksia saatiin 88:ltä asiakkaalta, joten vastausprosentti oli 67,2, mitä voidaan pitää hyvänä prosenttina. Lomakkeen kysymykset olivat tarkoin mietittyä ja ne käytiin läpi yhdessä toimeksiantajan kanssa. Tällä varmistettiin se, että tutkimus palveli toimeksiantajan toiveita mahdollisimman hyvin. Kyselylomakkeen vastauksia analysoitaessa huomattiin kuitenkin, että yksi kysymys oli ainakin osaksi ymmärretty väärin, joten yhden kysymyksen kohdalla tulokset eivät ole täysin luotettavia.

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen tarkkuutta ja kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tällä tarkoitetaan sitä, että saadaan sama mittaustulos uudestaan riippumatta tutkijasta. (Vilkka 2005, 161.) Tutkijalta edellytetään kriittisyyttä ja tarkkuutta koko tutkimuksen ajan, sillä virheitä voi sattua joka tutkimuksen vaiheessa. Avainroolissa on tutkijan kyky tulkita tulokset oikein, mikä onnistuu parhaiten käyttämällä sellaisia analysointimenetelmiä, jotka hän hallitsee parhaiten. (Heikkilä 2004, 30.) Uusintamittaus on ainoa tapa, jolla voidaan varmistua täysin tutkimuksen reliabiliteetista (Kananen 2009, 87–88).

Tässä tutkimuksessa uusintamittaus ei ole mahdollista, mutta toimeksiantajalla on mahdollisuus teettää asiakastyytyväisyys kysely säännöllisin väliajoin uudelleen käyttäen hyväksi tässä tutkimuksessa luotua kyselypohjaa. Tällä tavoin asiakastyytyvää pystytään seuraamaan ja kehittämään säännöllisesti. Koko tutkimus on pyritty suorittamaan mahdollisimman kriittisesti ja tarkasti. Tutkijalla ei ole henkilökohtaista sidosta toimeksiantaja yritykseen, eikä hän ole tavannut kyselyyn vastanneita asiakkaita. Näin ollen tutkija ei ole päässyt vaikuttamaan kyselytutkimuksen lopputulokseen millään tavoin. Tutkimuksista saadut tulokset ovat syötetty suoraan Excel-taulukkoon, jonka avulla kaikki mahdolliset näppäilyvirheet on eliminoitu. Tutkimuksen kysymykset on tehty helpoiksi mitata, jotta niiden analysointi on mahdollisimman yksinkertaista.

6 Tutkimustulokset

Tässä luvussa esitellään asiakastyytyväisyyskyselystä saadut tulokset. Tutkimustulokset esitetään samassa järjestyksessä, kun ne olivat Tilitoimisto X:n asiakkaille lähetetyssä sähköisessä kyselylomakkeessa. Tekstimuotoisen analysoinnin tukena tulosten esittämisessä käytetään havainnollistamisen apuna graafisia kuvia ja taulukoita. Kyselyn yksi punainen lanka oli myös pyrkiä ottamaan huomioon eri taustamuuttujat, joita tässä tutkimuksessa on toimiala ja asiakkuuden kesto. Tutkimalla eri muuttujia pystytään myös selvittämään onko esimerkiksi asiakasyrityksen toimialalla vaikutusta tämän hetkisen palvelun tason tyytyväisyyteen tai suositteluhalukkuuteen. Myös yrityksen koolla voi olla suuri merkitys asiakastyytyväisyyteen, sillä isommat yritykset vaatimat yleensä monipuolista palvelua. Tässä tutkimuksessa kuitenkin ei hyödynnetä yrityksen kokoa taustamuuttujana, sillä lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet asiakkaat ovat pieniä yhden henkilön yrityksiä.

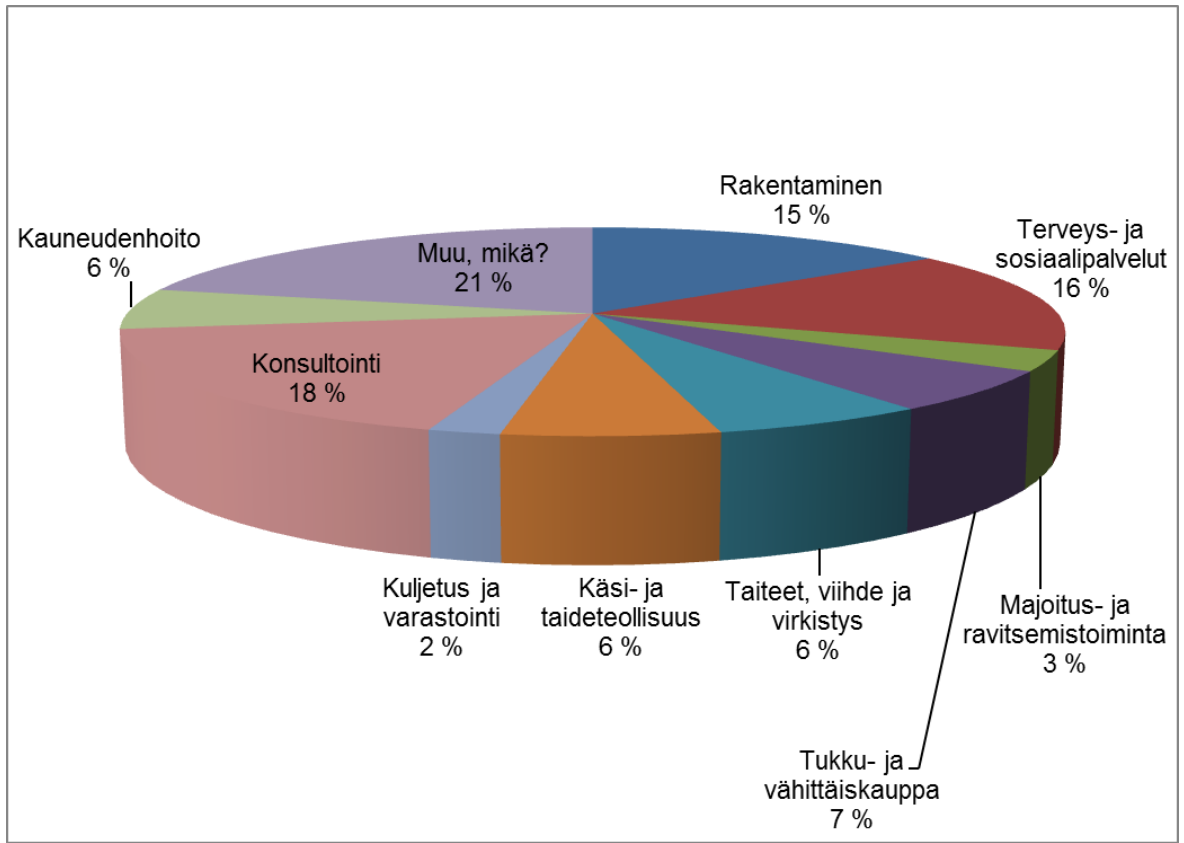
Vastausprosentti kyselyssä oli 67,2 prosenttia, mitä voidaan pitää hyvänä tuloksena. Näinkin suuren vastaus prosenttiin oli osasyynä se, että kaikille asiakkaille soitettiin etukäteen ja kerrottiin tulevasta asiakastyytyväisyyskyselystä. Samalla voitiin karsia joukosta ne, jotka eivät olleet tämän tyyppisestä tutkimuksesta lainkaan kiinnostuneet tai eivät halunneet, että heidän yhteystietoja jaetaan tilitoimiston ulkopuoliselle henkilölle.

6.1 Perustiedot

Vastaaajien perustietoja koskevia kysymyksiä olivat henkilökunnan määrä, yrityksen toimiala, asiakkuuden kesto, tällä hetkellä käytössä olevat palvelut ja sopivimmat yhteydenpito välineet. Ensimmäinen kysymys koski yrityksen henkilökunnan määrää. Kysymys oli avoin, joten asiakkaat pystyivät vastaamaan minkä tahansa luvun. Tuloksena oli että jopa 73,9 prosenttia vastaajista oli yhden henkilön yrityksiä. Joukossa oli vain yksi 40 henkilön yritys ja loput olivat 2-6 henkilön yrityksiä. Suurimmat henkilöstömäärät olivat yrityksillä, jotka toimivat taiteen ja konsultoinnin aloilla. Tulokset osoittavat sen, että suuremmat yritykset käyttävät useammin suurten tilitoimiston palveluja ja pienet yhden henkilön yritykset käyttävät pk-tilitoimiston palveluja.

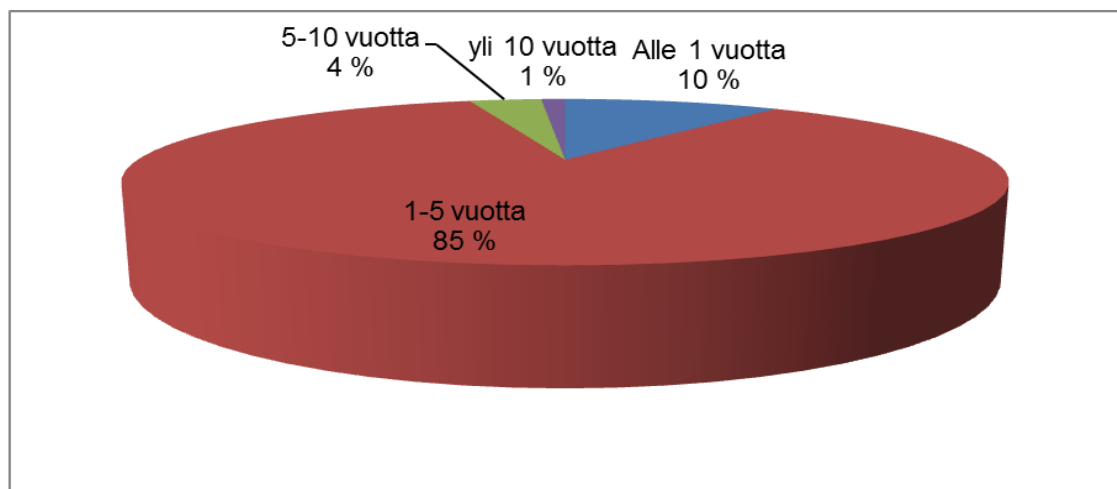
Toinen kysymys koski vastaaja yritysten toimialaa. Kolmeksi suurimmaksi pääryhmäksi nousivat konsultointi (19,3%), terveys- ja sosiaalipalvelut (17,0%) ja rakentaminen (15,9%). Kuviossa 5 näkyvien vastaus vaihtoehtojen lisäksi vastaajia oli muun muassa koulutus-, urheilu-, it- ja eläintenhoito alalta. Tulokset vahvistavat myös ensimmäisestä

kysymyksestä saatua tietoa, sillä monesti näillä toimialoilla toimivat yritykset ovat pieniä tai yksityisiä elinkeinonharjoittajia.



Kuvio 5. Toimiala

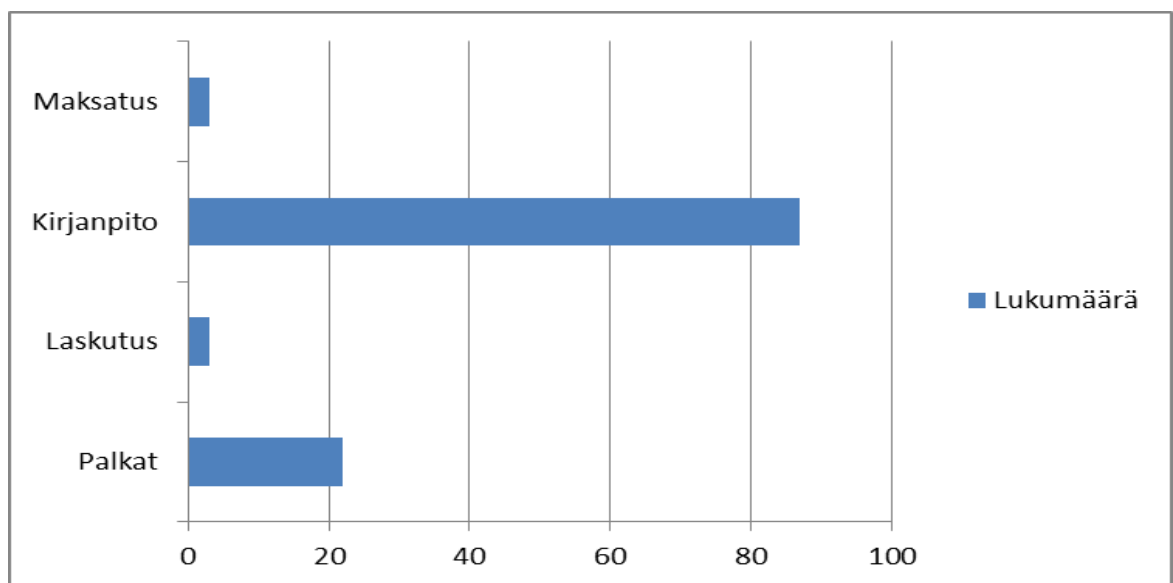
Kolmas kysymys (kuvio 6.) mittasi asiakkuuden kestoa. Vastaajista 85,2 prosenttia oli ollut Tilitoimisto X:n asiakkaana 1-5 vuotta. 5-10 vuotta kestäneitä asiakkuuksia oli 3,4 prosenttia ja alle vuoden tilitoimiston palveluita oli käyttänyt 10,2 prosenttia vastaajista. Kaikista pisimpään kestäneet asiakkuudet löytyivät terveys- ja sosiaalipalvelujen aloilta sekä konsultoinnin alalta.



Kuvio 6. Asiakkuuden kesto

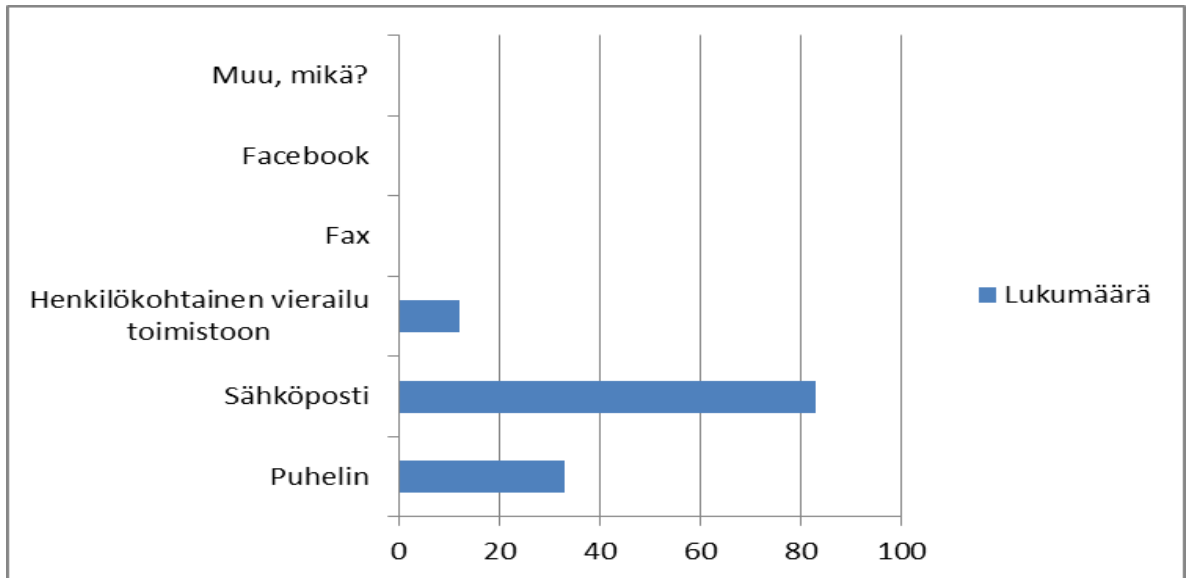
Vaihtoehto yli 10 vuotta oli kysymyksen asettelussa hieman turha, sillä Tilitoimisto X on ollut toiminnassa 7 vuotta, mutta tästäkin huolimatta yksi yli 10 vuoden asiakkuussuhde löytyi vastaajien keskuudesta. Myös asiakkuussuhteen kestosta voidaan hyvin päätellä tilitoimiston asiakastytyväisyyttä, sillä asiakas ei yleensä vaihda hyväksi todettua palvelujen tarjoajaa.

Neljäs kysymys koski tällä hetkellä käytössä olevia palveluja. Kaikilla vastaajista oli käytössä tällä hetkellä kirjanpito palvelut (kuvio 7.) Tämän lisäksi 22 vastaajaa käytti palkka palveluja ja 3 asiakkaista käytti sekä maksatus- että laskutus palveluja. Kaikista monipuolisemmin palveluita käyttivät konsultoinnin alalla toimivat yritykset. Kaikilla heistä oli käytössään kirjanpito palvelut, tämän lisäksi puolella asiakkaista oli käytössä palkka palvelut sekä muutamalla asiakkaalla myös maksatus- ja laskutus palvelut. Heikoiten palveluvalikoimaa hyödynsivät majoitus- ja ravitsemus ala, taiteiden, viihteen ja virkistysalan toimiala sekä käsi- ja taideteollisuuden ala. Näillä kaikilla oli käytössään ainoastaan kirjanpito palvelut.



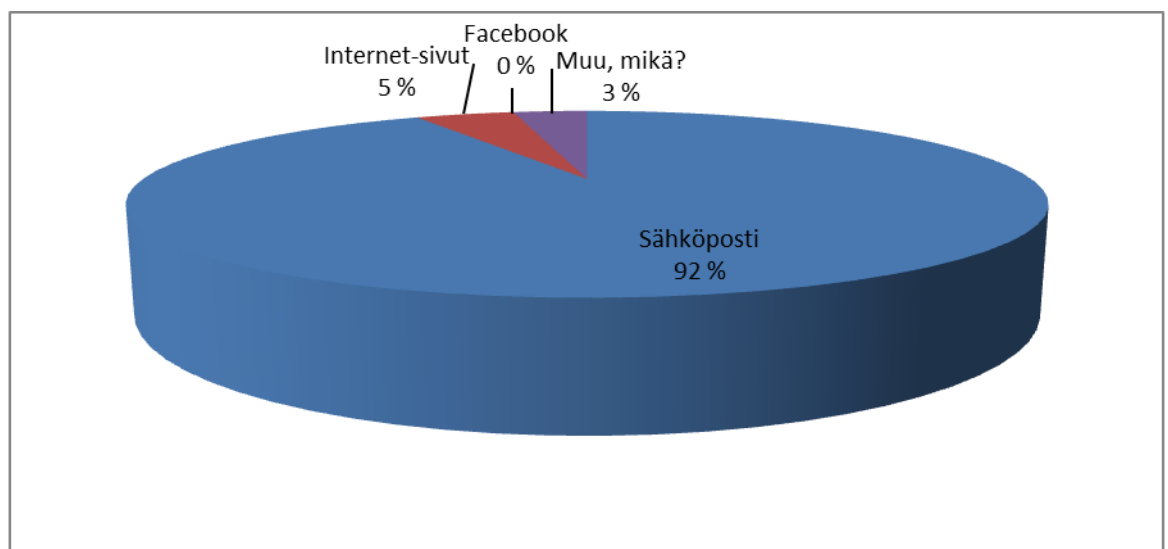
Kuvio 7. Käytössä olevat palvelut

Seuraava kysymys koski parasta yhteydenpitovälinettä. Lähes kaikki vastaajat suosivat yhteydenpitotapana (kuvio 8.) sähköpostia (83kpl). Sähköpostin lisäksi kannatusta sai myös vastausvaihtoehdoista puhelin (33 kpl) ja henkilökohtainen vierailu toimistoon (12kpl). Sen sijaan kukaan vastaajista ei suosinut faxin tai facebookin käyttöä yhteydenpitovälineenä.



Kuvio 8. Yhteydenpito tilitoimistoon

Seuraava kysymys koski tilitoimiston lähettämiä tiedotteita (kuvio 9.), jotka liittyvät esimerkiksi lainsäädännön muutoksiin tai muihin tärkeisiin asioihin koskien toimialaa tai tilitoimistoa. Tässä kohdassa 92 prosenttia vastaajista suosi sähköpostia parhaimpana tapana vastaanottaa tiedotteita. 4,6 prosenttia vastaajista piti myös internet-sivuja hyvänä tapana seurata ajankohtaisia tiedotteita. Kannatusta saivat myös näiden vastausehtojen lisäksi pilvipalvelu ja posti. Sähköpostia pidetään yleisesti vielä parhaimpana tapana virallisten yhteydenottojen ja tiedotteiden toimittamiseen, eivätkä modernit sosiaalisen median välineet tai pilvipalvelut ole vielä vieneet näiden perinteisiltä viestintätavoilta sijaa.



Kuvio 9. Tiedotteiden lähettäminen

6.2 Asiakastyytyväisyys palveluihin, henkilöstöön ja toimitilaan

Seuraavat kysymykset koskivat itse asiakastyytyväisyyttä. Kysymykset olivat jaettu koskemaan palveluita ja hintaa sekä henkilökuntaa ja toimitilaa. Kysymykset toteutettiin strukturoituna, jossa vastausvaihtoehdot olivat erittäin tyytymätön, tyytymätön, en osaa sanoa, tyytyväinen ja erittäin tyytymätön. Tämä kysymys oli kyselylomakkeen ainoa pakollinen kysymys, millä haluttiin varmistaa, että itse asiakastyytyväisyyttä koskevaan kysymykseen saatiin mahdollisimman kattava kuva. Näin ollen tähän kysymykseen vastasivat kaikki 88 asiakasta. Vastausvaihtoehdot olivat myös selkeitä, jolloin jokainen pystyi valitsemaan itselleen sopivan.

Taulukosta 1 näkee kokonaisuudessaan asiakkaiden vastaukset asiakastyytyväisyyttä koskeviin kohtiin. Vastaus vaihtoehdoille erittäin tyytymätön, tyytymätön, tyytyväinen ja erittäin tyytyväinen on laskettu keskiarvo, missä luku neljä on suurin. Viimeisellä sarakeella on niiden vastaajien määrä, jotka eivät osanneet sanoa mielipidettään asiaan. Alkuperäisessä kysymyksen asettelussa vaihtoehto ”en osaa sanoa” oli keskimmäisenä, mutta tuloksia laskettaessa huomattiin, että keskimäinen vaihtoehto saattaa väärentää tulosta. Vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa” ei tosiasiaa anna minkäänlaista vastausta tutkimusongelmaan ja vastaajat ovat saattaneet valita tämän vaihtoehdon vain, jos kysymykseen oli heidän mielestään hankala vastata.

Taulukko 1. Asiakastyytyväisyys

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	Keskiarvo	En osaa sanoa
PALVELUT JA HINTA						
Palvelun nopeus (esimerkiksi kirjanpitojen läpimenoaika)	0 %	5,7 %	40,9 %	51,1 %	3,47	2,3 %
Palvelun luottamuksellisuus	1,1 %	0 %	26,1 %	70,5 %	3,70	2,3 %
Palvelun ystävällisyys	1,1 %	2,3 %	33,0 %	63,6 %	3,59	0,0 %
Palvelun huolellisuus	0 %	6,8 %	39,8 %	47,7 %	3,43	5,7 %
Palveluiden hinta-laatu suhde	0 %	6,8 %	44,3 %	33,0 %	3,31	15,9 %
Nykyinen palvelutarjonta	0 %	1,1 %	40,9 %	48,9 %	3,53	9,1 %
Tiltoimiston tiedottaminen (esimerkiksi lainsäädännön muutokset)	1,1 %	3,4 %	36,4 %	40,9 %	3,43	18,2 %
HENKILÖKUNTA JA TOIMISTO						
Henkilökunnan tavoitettavuus	0 %	1,1 %	40,9 %	58,0 %	3,57	0,0 %
Henkilökunnan ammattitaito	1,1 %	2,3 %	38,6 %	48,9 %	3,49	9,1 %
Henkilökunnan palvelualtius (henkilökunnan halu palvella)	1,1 %	1,1 %	35,2 %	56,8 %	3,57	5,7 %
Henkilökunnan luotettavuus	0 %	2,3 %	34,1 %	53,4 %	3,57	10,2 %
Henkilökunnan yhteydenpito	1,1 %	1,1 %	38,6 %	54,5 %	3,54	4,5 %
Henkilökunnan vaihtuvuus	2,3 %	2,3 %	39,8 %	23,9 %	3,25	31,8 %
Yhteistyö kirjanpitäjien kanssa	0 %	5,7 %	38,6 %	48,9 %	3,46	6,8 %
Tiltoimiston sijainti	0 %	5,7 %	33,0 %	54,5 %	3,52	6,8 %
Tiltoimiston tilojen viihtyisyys	0 %	2,3 %	42,0 %	39,8 %	3,45	15,9 %
Tiltoimiston ilmapiiri	0 %	1,1 %	29,5 %	38,6 %	3,54	30,7 %

Ensimmäinen kohta taulukossa koskee palvelun nopeutta. Suurin osa asiakkaista oli tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen, mutta vastaajien joukosta löytyi myös 5,7 prosenttia, jotka

olivat tyytymättömiä palvelun nopeuteen. Seuraava kohta koski palvelun luottamuksellisuutta, missä saatiin keskiarvoksi 3,7, mikä on korkein tulos koko taulukossa. Kaiken kaikkiaan 70,5 prosenttia vastasi olevansa erittäin tyytyväinen palvelun luottamukselliseen, mitä voidaan pitää erittäin hyvänä tuloksena. Myös palvelun ystävällisyyteen asiakkaat olivat tyytyväisiä, sillä keskiarvo kohosi lukuun 3,59. Palvelun huolellisuuteen oli tyytymättömiä asiakkaita 6,8 prosenttia ja 5,7 prosentilla ei ollut mielipidettä asiasta. Loput vastaajista olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä palvelun huolellisuuteen.

Viides kohta koski palveluiden hinta-laatu suhdetta, joka sai eniten hajontaa palveluja ja hintaa koskevista väittämistä. Joukossa oli selkeästi tyytymättömiä asiakkaita sekä asiakkaita, jotka eivät osanneet sanoa mielipidettään asiaan. Keskiarvo jäi lukuun 3,31. Eniten epävarmuutta hinnoittelun suhteen kokivat rakentamisen ja terveys- ja sosiaalialan asiakkaat. Tähän voi olla syynä esimerkiksi oma tietämättömyys oikean hinnoittelun suhteen, jos vertailu tietoa eri yritysten kesken ei ole. Nykyiseen palvelujen tarjontaan oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 89,8 prosenttia vastaajista, mikä kertoo siitä että asiakkaat eivät ainakaan tietoisesti koe tarvitsevänsä muita palveluita, kuin mitä Tilitoimisto X:llä on palvelutarjonnassa. Viimeinen kohta tässä ryhmässä koski tilitoimiston tiedotteiden toimittamista. Myös tässä kohdassa suurin osa oli tyytyväinen tiedotteiden kulkemiseen. Joukosta löytyi myös 18,2 prosenttia, jotka eivät osanneet sanoa mielipidettään ja 4,5 prosenttia vastaajista olivat joko tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä.

Asiakastyytyväisyyteen liittyvissä kysymyksissä toinen osio koostui henkilökuntaa ja toimistoa koskevista asioista. Ensimmäinen kohta koski henkilökunnan tavoitettavuutta, joka on erittäin hyvällä tasolla vastaajien mielestä, sillä erittäin tyytyväisiä asiakkaita löytyi 58 prosenttia. Henkilökunnan tavoitettavuus saavutti myös yhden korkeimmista keskiarvoista henkilökuntaan ja toimistoon liittyvissä väittämässä ollen 3,57. Seuraava kohta henkilökunnan ammattitaito sai aikaan jo vähän enemmän hajontaa, joskin tässäkin erittäin tyytyväisiä oli 48,9 prosenttia vastaajista. Joukkoon mahtui myös 9,1 prosenttia joilla ei ollut mielipidettä asiasta. Kolmas kohta koski henkilökunnan palvelualltiutta, johon löytyi erittäin tyytyväisiä asiakkaita 56,8 prosenttia. Palvelualltius saavutti myös yhden korkeimmista keskiarvoista samalla 3,57 lukemalla. Seuraava kohta koski henkilökunnan luotettavuutta. Tässä prosentti osuudet jakautuivat seuraavanlaisesti: 2,3 prosenttia tyytymättömiä, 10,2 prosenttia ei osannut sanoa mielipidettä, 34,1 prosenttia tyytyväisiä ja 53,4 prosenttia erittäin tyytyväisiä. Tämä kohta saavutti myös korkeimman keskiarvon henkilökuntaa ja toimistoa koskevissa kysymyksissä ollen sama 3,57.

Henkilökunnan yhteydenpitoon oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 93,2 prosenttia kaikista vastanneista. Kohta henkilökunnan vaihtuvuus sai kaikista väittämäkohdista heikoimman arvosanan. Keskiarvo jäi lukuun 3,25. Vastaajia joilla ei ollut mielipidettä asiasta löytyi jopa 31,8 prosenttia. Kaikista heikoimpia arvosanoja tähän kohtaan tuli rakentamisen, terveys- ja sosiaalipalvelujen sekä taiteiden, viihteen ja virkistystyksen toimialoilta. Syynä heikkoon arvosanaan voi olla, että, että asiakkaat joutuvat asioimaan eri kirjanpitäjien kanssa ja yritys pyrkii myös ottamaan paljon harjoittelijoita mahdollisuuksien mukaan.

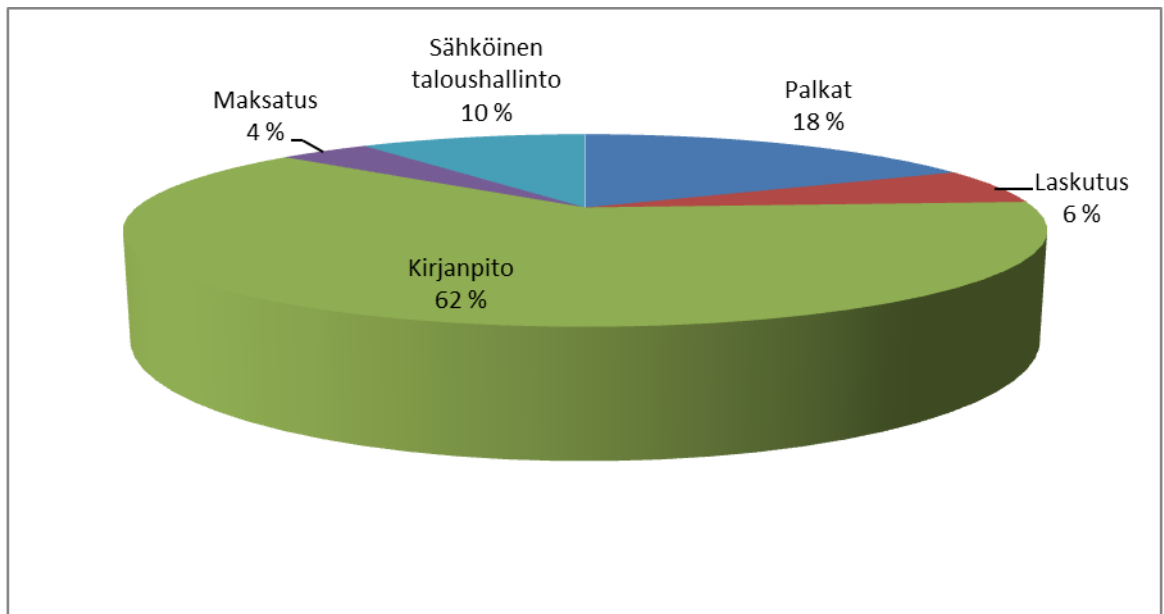
Yhteistyöhön kirjanpitäjien kanssa oltiin pääosin myös tyytyväisiä. Tyytymättömiä asiakkaita löytyi joukosta vain 5,7 prosenttia. Vaikka henkilökunnan vaihtuvuus sai heikoimman arvosanan, niin asiakkaat ovat kuitenkin loppupeleissä tyytyväisiä yhteistyöhön kirjanpitäjän kanssa, vaikka heidän asioita hoitaisikin useampi eri henkilö. Tilitoimiston sijainti sai kokonaisarvosanaksi 3,52. Hyvä arvosana oli arvattavissa, sillä toimisto sijaitsee keskeisellä paikalla hyvien kulkuyhteyksien varrella. Pk-yritykset myös monesti valitsevat omaksi tilitoimistokseen lähellä sijaitsevan tilitoimiston. Toiseksi viimeinen kohta koskien tilitoimiston tilojen viihtyvyyttä aiheutti hieman enemmän jälleen eriäviä mielipiteitä vastaajien kesken. 2,3 prosenttia oli tyytymättömiä, 15,9 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään ja loput vastaajista olivat joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Mielipiteitä on luultavasti jakanut aikaisemmat hieman ahtaat tilat, mutta nykyään tilitoimisto on laajennettu viereiseen toimitilaan, joten asiakkaiden on myös mukavampi asioida uusissa tiloissa. Viimeinen kysymys koski tilitoimiston ilmapiiriä. Myös tämä kohta aiheutti epävarmuutta vastauksen suhteen, sillä jopa 30,7 prosenttia ei osannut sanoa mielipidettään asiaan. Suurin osa (68,2 prosenttia) vastanneista oli kuitenkin tyytyväinen tilitoimiston ilmapiiriin.

Kokonaisuudessaan taulukosta on selvästi nähtävissä positiivinen kuva asiakastyytyväisyyteen. Yksikään kohta ei saanut keskiarvoksi alle kolmesta ja lähes kaikki keskiarvot olivat yli 3.5. Tuloksia analysoitaessa on myös selkeästi huomattavissa, että erityisesti kuljetus- ja varastointi toimialalla toimivat asiakkaat ovat vastanneet lähes jokaiseen kohtaan olevansa erittäin tyytyväinen, joten heidän kohdallaan ainakin asiakastyytyväisyys on kohdallaan. Myöskään ei liene yllätys, että kaikkein tyytyväisimmät asiakkaat löytyvät 5-10 kestäneistä asiakkuuksista. Tarkasteltaessa taulukkoa ottaen huomioon kaikki vastaukset on siitä selkeästi nähtävistä viisi kohtaa, johon vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä. Nämä olivat: palvelun luottamuksellisuus, palvelun ystävällisyys, henkilökunnan tavoitettavuus, henkilökunnan palvelualltius ja henkilökunnan luotettavuus. Nämä kaikki tekijät ovatkin avain asioita hyvän ja luottamuksellisen palvelusuhteen pysymiseen.

6.3 Tilitoimiston tulevaisuus ja kokonaisarvosana

Asiakastytyväisyyskyselyn viimeiset kysymykset koskivat asiakkaiden toiveita palvelutarjonnasta jatkossa sekä kokonaiskuvaa Tilitoimisto X:n toiminnasta. Vastaajilla oli mahdollista myös antaa vapaata palautetta.

Ensimmäinen kysymys tässä ryhmässä koski tulevaisuudessa tarvittavia palveluja jo käytössä olevien lisäksi (kuvio 10.). Osa vastaajista on luultavasti ymmärtänyt kysymyksen väärin, sillä monet ovat vastanneet tarvitsevansa kirjanpito palveluita, vaikka ne heillä ovat jo tällä hetkellä käytössä. Kirjanpito palveluiden lisäksi 18 prosenttia vastaajista toivoi palkka-, 6 prosenttia laskutus- ja 4 prosenttia maksatus palveluita. Tilitoimisto X tarjoaa tulevaisuudessa asiakkailleen myös sähköistä taloushallintoa, johon osoitti kiinnostusta 10 prosenttia tähän kysymykseen vastanneista. Nämä sähköisistä palveluista kiinnostuneet löytyivät konsultoinnin ja rakentamisen aloilta.



Kuvio 10. Tulevaisuudessa tarvittavat palvelut

Seuraava kysymys oli muodoltaan avoin, johon vastaajat pystyivät kertomaan mitä palveluita edellä mainittujen lisäksi he toivoisivat tulevaisuudessa. Tähän kysymykseen antoi kommenttinsa 22 prosenttia kaikista vastanneista. Monet vastaajista olivat tyytyväisiä tämän hetkiseen palvelun tarjontaan, mutta myös kehitysehdotuksia löytyi. Asiakkaat toivoivat esimerkiksi enemmän neuvontaa erityisesti vero- ja talousasioissa. Toivottiin myös aktiivista palautetta, jos kirjanpitäjä huomaa, että jonkun asian pystyisi hoitamaan omassa liiketoiminnassaan paremmin. Myös materiaalin toimittamiseen toivottiin lisää vaihtoehtoja. Tämä voisi toteutua muun muassa sähköisesti dropboxin tai

google drive:n kautta esimerkiksi pdf muodossa. Näitten lisäksi myös toivottiin tilinpäätös-, ja kassavirta-analyysia sekä velkojen perintää.

Myös seuraavat kaksi kysymystä olivat avoimia, jossa vastaajat pystyivät kertomaan mihin asioihin he olivat erityisen tyytyväisiä ja mihin asioihin he puolestaan toivoivat vielä parannusta Tilitoimisto X:n toiminnassa. Tämä oli tutkimuksen kannalta toinen tärkeä kohta, sillä alakysymys oli kuinka asiakastyytyväisyyttä voidaan kehittää? Vastaukset ovat havainnollistettu taulukkoon numero 2, jossa plussa puolella ovat vastaajien kokemat hyvät asiat ja miinus puolella vastaajien parannusehdotukset. Vastaajista 54,5 prosenttia vastasi kysymykseen ”mihin asioihin olette erityisen tyytyväinen?” ja 39,8 prosenttia vastasi kysymykseen ”mihin asioihin toivoisitte parannusta?”. Vastauksia tuli kaiken kaikkiaan mielestäni hyvä määrä, josta lähes kaikki olivat kehittämiskelpoisia ideoita.

Taulukko 2. Asiakastyytyväisyys kokonaisuuteen

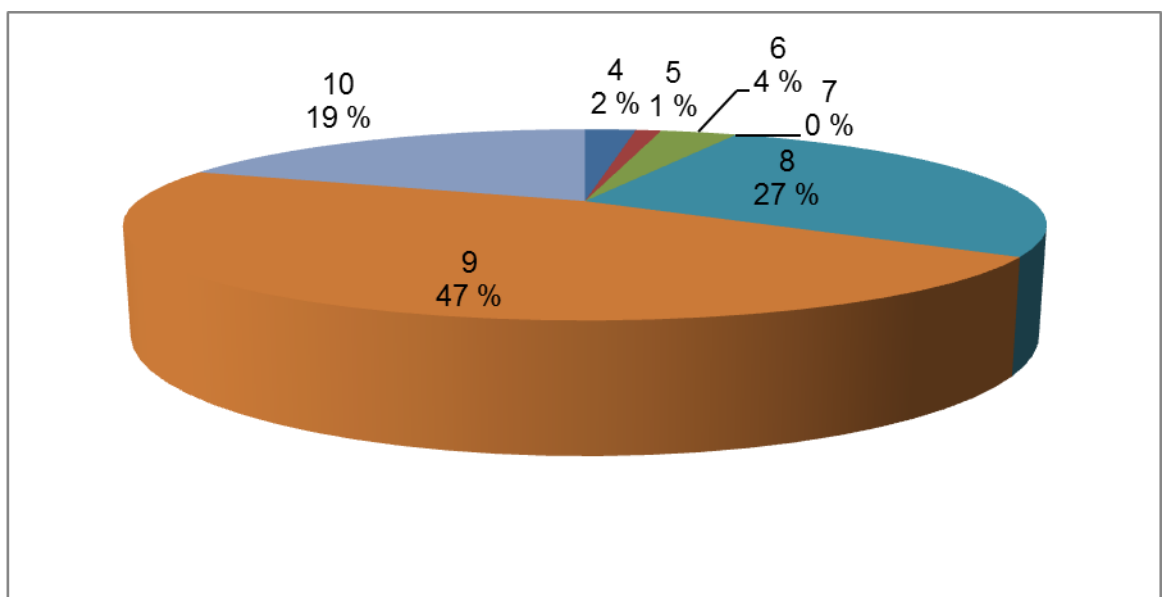
Plussat	Miinukset
<ul style="list-style-type: none">• Alkuperehdytys• Asiakaspalvelu• Ammattitaitoinen ja ystävällinen henkilökunta• Joustavuus• Sijainti• Kommunikaation ja palvelun nopeus• Hyvä, luotettava, asiantunteva ja ystävällinen palvelu• Dokumenttien selkeys• Aktiivinen huolenpito asiakkaista• Kokonaisuus	<ul style="list-style-type: none">• Nettisivujen ulkoasu• Tiedonkulku tilitoimiston sisällä• Henkilökohtaisen kirjanpitäjän puuttuminen• Henkilökunnan vaihtuvuus• E-laskujen puuttuminen• Henkilökohtaisten neuvojen puute• Ammattitaito• Huolellisuus kirjanpidossa

Taulukosta 2 on selkeästi huomattavissa jo strukturoiduista asiakastyytyväisyyteen liittyvissä kysymyksissä saadut tulokset. Asiakkaat kokevat, että heidän asioistaan pidetään hyvää huolta ammattitaitoisella ja luotettavalla palvelulla. Kiitosta sateli myös joustavuudesta ja sijainnista. Yksi tärkeimmistä tekijöistä asiakastyytyväisyyden syntymisessä on kommunikaatio, sillä asiakkaan ja palvelun tarjoajan tulee puhua niin sanotusti samaa kieltä. Kommunikaation osalta asiakkaiden palautteissa kiitettiin muun

muassa sitä, että kysyttäessä jotain vastaus tulee nopeasti ja tarvittaessa vaikeaselkoiset asiat selvitetään perin pohjin asiakkaille selkokielellä. Asiakastytyvyyden ydin muodostuu asiakkaiden aktiivisesta kokonaisvaltaisesta huolenpidosta.

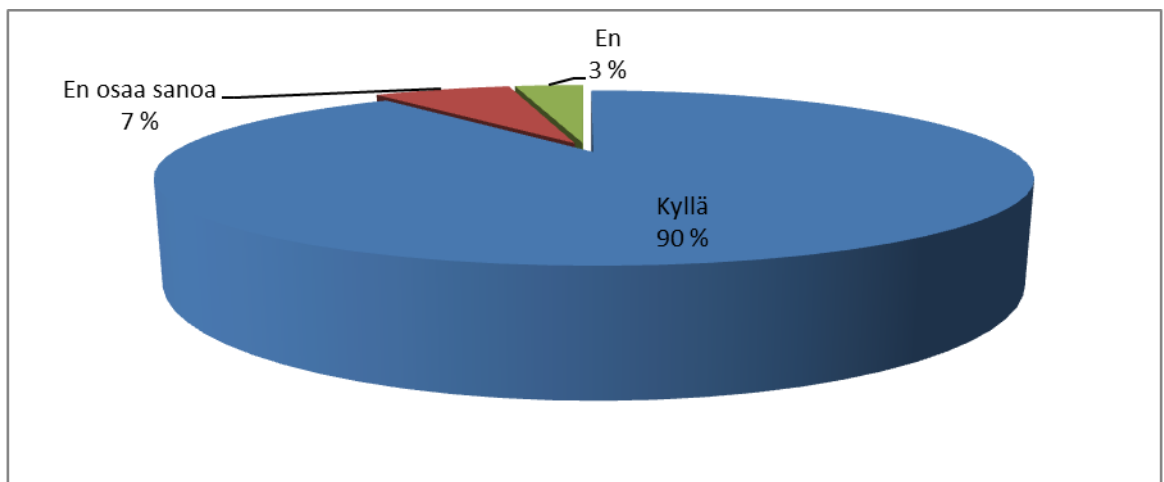
Parannusehdotuksia tuli 15 kappaletta vähemmän, mutta laadultaan ne olivat suurimmaksi osaksi kehittämiskelpoisia ideoita. Eniten kaivattiin henkilökohtaista kirjanpitäjää. Joillain vastaajilla oli tunne, että kirjanpitäjä vaihtuu turhan usein ja näin ollen syntyy sekaannuksia ja epävarmuutta siitä kehen ollaan yhteydessä. Asiakkaat toivoivat myös proaktiivisempaa otetta yrityksen asioihin, mikä voisi tarkoittaa enemmän henkilökohtaisempaa neuvontaa tai maksullisia lisäpalveluita yrityksen tarpeen mukaan. Myös sähköisille palveluille oli kysyntää. Erityisesti laskut haluttiin lähettää sähköisenä, sillä nykyään monet laskut tulevat asiakkaille sähköisenä, joten tulostaminen teettää ylimääräistä työtä. Laskuille haluttiin myös selkeä kiinteä eräpäivä sekä nopeampaa ja ajantasaista tulos-, tase- ja tilinpäätösraporttia.

Seuraavassa kysymyksessä vastaajia pyydettiin antamaan kokonaisarvosana Tilitoimisto X:lle asteikolla 4-10. Vastaajista suurin osa antoi arvosanaksi 9 (47%) sekä kahdeksikkoja löytyi myös iso joukko (27 %). Myös täyden kympin oli vastaajista antanut 19 prosenttia. Arvosanan numero kuusi antoi 4% vastaajista ja numero viitosen 2 prosenttia sekä numero nelosen 1 prosentti vastaajista. Ainuttakaan seiskaa ei löytynyt tuloksista. Kokonaiskeskiarvosanaksi muodostuu 8,7, mikä on kouluasteikolla arvioitaessa erittäin hyvä arvosana. Kaikista tyytyväisimmät asiakkaat ovat rakentamisen ja konsultoinnin alalta. Tyytymättömiä asiakkaita löytyy vain muutama, jotka toimivat terveys- ja sosiaalipalveluiden ja tukku- ja vähittäiskaupan sekä kauneudenhoidon aloilla.



Kuvio 11. Kokonaisarvosana

Hyvästä palvelun laadusta kertoo myös se, että yritykset ovat valmiita suosittelemaan jotain tiettyä palvelun tarjoajaa toiselle yritykselle. Tämän kysymyksen kohdalla lähes kaikki olivat samoille linjoilla ja 89,7 prosenttia kyselytutkimukseen vastanneista asiakkaista suosittelisi Tilitoimisto X:n palveluita muille yrityksille. Asiakkaat jotka eivät suosittelisi tai eivät osaa sanoa suosittelisivatko Tilitoimisto X:n palveluja muille toimivat terveys- ja sosiaalipalveluiden, tukku- ja vähittäiskaupan sekä kauneidenhoidon toimialoilla. Näillä asiakkailla on ollut voimassa oleva toimeksiantosopimus tilitoimiston kanssa 1-5 vuotta.



Kuvio 12. Tilitoimisto X:n suositteleminen

Viimeinen kysymys oli muodoltaan avoin, jossa vastaajat pystyivät antamaan vapaata palautetta sekä kehitysehdotuksia Tilitoimisto X:lle. Minkäänlaista erillistä ohjeistusta palautteen sisällöstä ei annettu, vaan vastaajat pystyivät vapaasti kirjoittamaan palautetta sekä kertomaan kehitysehdotuksia. Vapaa palaute osio on kyselytutkimuksessa yksi tärkeimmistä osioista, sillä sen avulla vastaajat voivat tuoda esiin asioita joita ei tutkimuksessa ole otettu esille. Vapaata palautetta antoi 31,8 prosenttia kaikista vastaajista. Vertailtaessa vastauksia asiakkuusajan perusteella huomioitavaa oli se, että asiakkailla, joilla oli ollut asiakkuussuhde Tilitoimisto X:n kanssa vasta vuoden, ei ollut antaa juurikaan kehitysideoita tai toiveita siitä mitä palveluita he tulisivat jatkossa tarvitsemaan. Myöskään pisimpään asiakkaana olleet yritykset eivät antaneet yhtään vapaata palautetta. Toki vastaajista suurin osa oli ollut asiakkaana 1-5 vuotta, joten on selvää, että myös eniten vastauksia heiltä tuli.

Vastaajat halusivat suurimmaksi osaksi kiittää tilitoimistoa tämän astisesta yhteistyöstä, palveluista ja neuvoista. Vapaista palautteista nousi kuitenkin muutama asia esille, johon toivottiin parannusta. Toiveena oli henkilökohtainen yhteyshenkilö, joka hoitaisi kaikki sa-

man yrityksen asiat. Tarve olisi saada myös henkilökohtaista neuvontaa erityisesti aloittavan yrittäjän kohdalla. Kehitysideoita tuli myös liittyen asiakasbonusjärjestelmän luomiseen ja palvelutarjonnan kehittämiseen erikokoisten asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi toivottiin verotusoptimointi palvelua, sähköistä laskutus järjestelmää sekä isompaa postilaatikkoa kirjanpitemateriaaleja varten. Osa viimeiseen kysymykseen vastanneista oli myös tuhtunut siihen, ettei aikaisempia kehitys ehdotuksia oltu huomioitu ollenkaan. Myös palvelun henkilökohtaisuuden puutetta kritisoitiin sekä nettisivujen ilmettä.

Kaikki tutkimuksessa olleet avointen kysymyksen vastaukset ovat luettavissa liitteistä (liite 4.) siinä muodossa kuin asiakkaat ovat ne kirjoittaneet.

6.4 Yhteenveto

Tämän päivän yhteiskunnassa asiakastyytyväisyys on yhä suuremmassa roolissa, sillä jos asiakas ei ole tyytyväinen saamiinsa palveluihin on hänen helppo kävellä toiseen yritykseen sisälle, joka tarjoaa vastaavanlaisia palveluita. Erityisesti pienet pk-yritykset joutuvat useasti taistelemaan asiakkaistaan isompien yritysten vallatessa alaa suurella volyymillä ja monipuolisella palvelutarjonnalla. Tämän takia asiakastyytyväisyyden seuraaminen ja kehittäminen pitäisi olla yrittäjille erittäin tärkeässä roolissa. Tässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa pyrittiin selvittämään Tilitoimisto X:n tämän hetkistä asiakastyytyväisyyttä palveluihin, henkilökuntaan ja toimitiloihin. Tässä luvussa käsitellään tutkimustuloksia yhteenvetona ja luodaan kehitysehdotuksia paremman asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi.

Ensimmäinen asiakastyytyväisyyttä koskeva kysymysryhmä koski palvelun laatua ja hintaa. Asiakkaiden mielestä vahvuuksina nähtiin palvelun luottamuksellisuus ja ystävällisyys. Monet vastaajista kokivat tämän hetkisen palvelutarjonnan riittäväksi, vaikka henkilökohtaisempi neuvonta talous- ja verotusasioissa olikin toiveena usealla. Hinta on yksi tärkein syy palvelun, kun valitaan palvelun tuottajaa. On tärkeää, että hinta-laatu suhde on kohdallaan, sillä erityisesti asiantuntijapalveluiden kohdalla asiakas maksaa palvelun tarjoajalle työstä, jota hän ei itse osaa tai pysty tekemään. Monesti pienyrittäjälle kirjanpito kulut saattavat olla vaan pakollinen kuluerä joka pyritään minimoimaan, kun taas suuryritykset ovat valmiita maksamaan laadukkaasta palvelusta. Tässä tutkimuksessa osa vastaajista oli epävarmoja hinta-laatu suhteen toimivuudesta.

Toinen kysymysryhmä koski henkilökuntaa ja tilitoimiston yleistä ilmettä. Asiakkailta korkeimmat arvosanat sai henkilökunnan tavoitettavuus, -palvelualttius ja – luotettavuus. Nämä kaikki kolme ovat tärkeitä kriteereitä hyvän asiakaspalvelun ylläpitämiseen, mutta

vielä suurempi tekijä asiakastyytyväisyyden kannalta on henkilökunnan ammattitaito. Suurin osa vastaajista piti henkilökuntaa ammatillisesti pätevänä. Säilyttääkseen hyvän ammattitaidon tulee Tilitoimisto X:n jatkossakin kouluttaa henkilöstöään ja kehittää työmenetelmiä ajan mukaisesti. Asiantuntijuudesta kertoo myös suoritettu KLT-tutkinto. Työharjoittelijoiden käyttö on positiivista, sillä se on opiskelijoille ainoa tapa saada arvokasta työkokemusta. On kuitenkin tärkeää muistaa, ettei harjoittelijalle anneta liian suurta vastuuta, vaan työtehtäviin perehdytetään ajan kanssa. Tilitoimiston ilmapiiriin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Yleiseen ilmapiiriin vaikuttaa työpaikalla monet tekijät, joita ovat muun muassa muut asiakkaat, taustahälinä, yhteistyö kirjanpitäjien kanssa sekä kokonaiskuva koko palvelukokemuksesta. Positiivisen kokemuksen luomiseen vaikuttaa siis monta tekijää ja jos yksin epämieluisa tekijä sattuu asioinnin aikana saattaa se helposti tehdä koko palvelukokemuksesta negatiivisen. Tilitoimisto X:n tapauksessa ilmapiiriä varjosti eniten kirjanpitäjien vaihtuvuus ja henkilökohtaisen palvelukokemuksen puute.

Kaiken kaikkiaan vastaajat olivat selkeästi tyytyväisiä Tilitoimisto X:n toimintaan. He luottivat kirjanpitäjien ammattitaitoon ja olivat tyytyväisiä palvelun luotettavuuteen, nopeuteen ja huolellisuuteen. Asiakkaille tärkeää oli myös, että asiasta kuin asiasta pystyttiin saamaan selkokielineen vastaus nopeasti. Hyvästä toiminnasta kertoo myös kokonaiskeskiarvosana 8,7.

7 Kehitysehdotukset

Vastausten perusteella pystyttiin nostamaan esille muutama selkeä kehitysehdotus. Asiakkaat toivoivat eniten, että olisi yksi ja sama kirjanpitäjä joka hoitaisi kaikki heidän asiat. Tällä hetkellä kaikki viisi kirjanpitäjää työstävät asiakkaita siinä järjestyksessä, kun materiaali saapuu. Poikkeuksena on muutamit erityishuomiota vaativat asiakasyritykset, joille on nimetty kirjanpitäjä, vaikka näidenkin asiakkaiden kohdalla myös muut kirjanpitäjät avustavat, jotta loma-aikojen tuuraukset sujuvat ongelmitta. Lisäksi joillekin asiakkaille on nimetty heidän aloitteestaan yhteyshenkilö, jota kautta kaikki tieto kulkee, mutta työt näiden asiakkaiden osalta tehdään myös yhdessä. Tilitoimisto X:n käytännöt ovat tuotu selkeästi esille kaikille asiakkaille jo aloituspalaverissa. (Kurhinen, 27.1.2015.) Töitten jakamisessa kaikkien kirjanpitäjien kesken vastaajien keskuudessa harmitti erityisesti se, että kirjaukset saatettiin tehdä eri lailla eri henkilöiden toimesta ja tuntiveloitus saattoi olla korkeampi. Ratkaisu tähän olisi se, että jokaiselle asiakkaalle annettaisiin oma kirjanpitäjä. Toki sairastapauksia ja harjoittelijoita on jokaisessa yrityksessä, jota varten tulisi kehitellä toimiva varahenkilöjärjestelmä. Tämän myötä yhden asiakkaan kirjanpidosta olisi vastuussa kaksi tiettyä henkilöä. Varahenkilöjärjestelmän avulla myös mahdollisia virheitä pystyttäisiin eliminoimaan, sillä samoja virheitä tuskin tulee toisen henkilön toimesta.

Toinen iso asia mikä nousi esille, oli neuvonta. Neuvontaa toivottiin erityisesti vero- ja talousasioissa. Yksinkertaisestiin kuukausittaisiin talous- ja veroasioihin voisi esimerkiksi yrityksen kotisivuille luoda oppaan, jossa neuvottaisiin asiakkaita ymmärtämään paremmin jokapäiväistä liiketoimintaansa. Opasta tulisi myös päivittää säännöllisen väliajoin, jotta esimerkiksi kaikki tärkeät vero muutokset pysyvät ajan tasalla. Toki oppaan tekeminen lisäisi kirjanpitäjien työmäärää, mutta pitkällä aikavälillä se saattaisi myös vähentää sitä, jos asiakkaat löytäisivät helposti ratkaisun ongelmaansa itsenäisesti verkkosivuilta. Asiakkaat toivoivat myös henkilökohtaisempaa palautetta omasta toiminnastaan ja parannusehdotuksia, mikäli toimintaa pystyisi jotenkin tehostamaan. Kirjanpitäjät voisivat jatkossa lisätä kuukausittaisiin raportteihin oman näkemyksensä liiketoiminnan kehityksestä sekä parannus ehdotuksia kannattavuuden kannalta. Mikäli jokaisella asiakkaalla on käytössä oma kirjanpitäjä, niin jatkossa myös jokaisen asiakkaan liiketoiminnan näkeminen alkaa hahmottua selvemmäksi. Myös monessa isossa kirjanpito yrityksessä mennään koko ajan enemmän siihen suuntaan, että keskitytään enemmän asiakkaan henkilökohtaiseen neuvontaan kannattavuuden parantamiseksi, sillä normaalit kirjaustyöt sähköistyvät kovaa vauhtia.

Palveluntarjonta on kolmas isoin kehittämisen kohde. Tällä hetkellä vielä kaikki materiaalit tulevat paperisena, mikä lisää työmäärää asiakkaan ja kirjanpitäjän kannalta. Tilitoimisto X on siirtymässä myös sähköiseen taloushallintoon, jolloin materiaalit pystytään lähettämään myös sähköisesti. Kirjanpitoaineiston sähköinen lähetystapa olikin jo usealla asiakkaalla toiveena. Sähköinen taloushallinto antaa myös asiakkaalle yhä paremman mahdollisuuden nähdä ja vaikuttaa kirjanpitoon. Toki siirtymävaihe vaatii molemmilta osapuolilta työtä ja opettelua, mutta se myös nopeuttaa laskujen tiliöimistyötä huomattavista. Osa asiakkaista oli myös kiinnostunut jo tarjolla olevista palveluista. Olisikin syytä myös panostaa siihen, että asiakkaan kanssa tehtäisiin vuotuisia keskusteluja siitä mitä toiveita ja tarpeita hänellä on tarvitsemiensa palveluidensa suhteen, sillä välttämättä asiakas ei ole itsekään tietoinen siitä, että jokin tarjolla oleva palvelu saattaisi helpottaa hänen liiketoimintaansa.

Asiakkaat arvostavat tilitoimiston valinnassa yhä enemmän laatua ja ammattitaitoa. Pystyäkseen varmistumaan laadusta on tilitoimiston oltava auktorisoitu. Näin ollen suosittelen myös Tilitoimisto X:n auktorisointia, mikä auttaa jatkossa myös uusasiakashankinnassa. Pohjanmaan ekonomitoimiston julkaisemassa artikkelissa on mainittu kuusi eri tekijää miksi tilitoimiston auktorisointi kannattaa asiakkaan näkökulmasta. Ensinnäkin tilitoimiston auktorisointi on yksi ainoista keinoista varmistua tilitoimiston ammattitaidoista ja luotettavuudesta, sillä periaatteessa kuka tahansa pystyy perustamaan tilitoimiston. Auktorisoitu tilitoimisto on käynyt läpi kahden vuoden seurantajakson ja se noudattaa Taloushallintoliiton sääntöjä. Auktorisoidun tilitoimiston on kyettävä osoittamaan henkilökunnan ammattitaito ja pidettävä sitä yllä. Varsinkin tilitoimisto alalla jatkuva kouluttautuminen on välttämätöntä alati muuttuvan lainsäädännön ja palveluiden kehittymisen myötä. Auktorisoiduissa tilitoimistoissa hyödynnetään moderneja ja tehokkaita taloushallinnon menetelmiä, missä kirjanpito sujuu kustannustehokkaasti. Auktorisoidussa tilitoimistossa tulee olla toimiva varahenkilöjärjestelmä. Tällöin äitiyslomat ja sairastapaukset eivät aiheuta epäselvyyksiä. Auktorisointi on osoitus myös tilitoimiston omasta vakavaraisuudesta, jolloin työntekijät pystyvät keskittymään ainoastaan asiakkaiden rahojen hoitamiseen. Mikäli kuitenkin tilitoimisto omalla toiminnallaan aiheuttaa vahingon asiakkaalle, on toimisto korvausvelvollinen. Näitä tapauksia varten tilitoimistolla tulee olla kattava vakuutusturva. (Pohjanmaan Ekonomitoimisto, 2013.)

Viimeisenä kehitysehdotuksena näen yrityksen kotisivujen parantamisen. Vaikka osa asiakkaista näkikin nykyiseen ilmeeseen ”kotoisana”, on nykyinen kuitenkin melko ”blogimainen”, joka saattaa viedä luotettavuutta asiakkaiden silmissä. Tarjontaa ollessa paljon on ensivaikutelma yrityksestä tärkeää. Asiakkaiden ensisijainen paikka etsiä tietoa on internet, joten nettisivujen ilme tulee olla tällöin kunnossa. Tämän hetkisistä nettisivuista löytyy tällä

hetkellä monta positiivista asiaa. Näitä ovat muun muassa, että henkilökunta on esitelty kuvien kera, joka edesauttaa yhteydenottoa. Myös kaikki perustiedot ja palvelujen kuvaukset ovat kunnossa. Omana ideana on esimerkiksi piilottaa kaikki teksti erillisille välilehdille, jottei etusivu olisi ihan tukossa. Myös erilaisilla fonteilla ja väreillä saa paljon aikaan. Kiinnittäisin huomiota myös kuvien laatuun. Nettisivujen ilmeen parantaminen onnistuisi helposti esimerkiksi opiskelijatyönä.

Kokonaisuudessaan tulokset osoittavat sen etteivät asiakkaat ole kehityksestä jäljessä, vaan haluavat että kirjanpito asiat hoidetaan mahdollisimman sujuvasti ja nopeasti. Sähköisen aikakauden tullessa myös asiakkailta on mahdollisuus olla mukana kirjanpito-prosessissa, jonka myötä tilitoimisto henkilökunnan työprosessit muuttuvat. Näin ollen myös henkilökohtaiselle neuvonnalle jää enemmän aikaa. Asiakkaat arvostavat ja osaavat myös vaatia palvelultaan laatua ja ainutlaatuisuutta. Näin ollen henkilökunnan tulee yhä enemmän panostaa asiakkaiden tyytyväisyyteen. Yritykset tulevat tulevaisuudessa ulkoistamaan palveluitaan yhä enemmän, jonka myötä osaaville ja monipuolisille taloushallinnon yritykselle on myös jatkossa suuri kysyntä.

Tilitoimisto X ei ole vielä ehtinyt hyödyntää asiakastyytyväisyys tutkimuksesta saatuja tuloksia, mutta alustavaa pohdintaa on jo tehty. Yritys tulee käymään läpi tulokset koko henkilökunnan kanssa yksityiskohtaisesti läpi, jonka pohjalta luodaan kattava toimintasuunnitelma asiakastyytyväisyyden kehittämiseksi edelleen.

8 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan haastava, mutta antoisa projekti. Aihe valikoitui melko nopeasti, sillä se kiinnosti itseäni henkilökohtaisesti. Asiakastyytyväisyyteen saattavat vaikuttaa monet eri tekijät, joten oli mielenkiintoista päästä tutkimaan minkälaiset eri tekijät vaikuttavat kirjanpitoalan yrityksen tyytyväisyyteen. Mielenkiintoisen aiheesta teki myös se seikka, että tässä tutkimuksessa yhdistyy muutamat markkinoinnin osa-alueet sekä taloushallinto.

Sain työlleni toimeksiantajan suhteellisen helposti. Toimeksiantaja on ollut tiiviisti mukana koko opinnäytetyö projektin ajan, joka on tuonut lisäarvoa myös tutkimuksen tekemiseen. Opinnäytetyön aiheen kannalta on ollut tärkeää, että toimeksiantaja yritys on aidosti kiinnostunut projektin läpiviennistä ja sen lopputuloksesta. Vaikka aikaisempaa kontaktia yritykseen ei ole ollut niin yrityksen henkilökunnasta välittyi heti aito, luottamuksellinen ja ystävällinen kuva. Pikaisen tapaamisen myötä osasin jo odottaa, että myös tämä sama tunnelma varmasti välittyi myös lopputulokseen.

Itse opinnäytetyö projektin työstäminen alkoi opinnäytesuunnitelman laadinnalla, jonka kävimme yhdessä läpi toimeksiantajan kanssa. Tämän pohjalta pystyttiin rajaamaan tutkimusongelmaa ja keskittymään vaan heille oleellisiin seikkoihin. Opinnäytetyön viitekehysten rajaus kävi nopeasti, sillä halusin keskittyä tutkimuksessa vain ja ainoastaan asiakastyytyväisyyteen palveluiden ja henkilökunnan osalta. Jos mukaan olisi otettu esimerkiksi markkinoinnin vaikutuksia, olisi teoriaosuus saattanut levitä liian isoksi. Teoriaosuu- den kokoaminen lähti liikkeelle kesällä koulussa opittujen asioiden pohjalta, jonka pohjalta sain myös hyviä kirjallisuuden lähteitä. Selasin myös useita samasta aiheesta tehtyjä opinnäytetöitä, jotka auttoivat rajaamaan teoriaosuutta. Kirjallisuuden lisäksi käytin lähteinä myös internetistä löytyviä ajankohtaisia artikkeleita, jotka antoivat lisäarvoa teoriaosuuteen. Omasta mielestäni onnistuin hyvin teoriaosuuden rajaamisessa ja saamaan siitä kattavan kokonaisuuden opinnäytetyön tavoitteen kannalta.

Opinnäytetyöprosessi eteni syksyllä kyselylomakkeen laadinnalla, joka suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, niin että siitä olisi mahdollisimman suuri hyöty heidän tarkoituksiinsa. Lomakkeen kysymykset pohjautuivat teoriaosuuteen. Lopulliset vastaukset sain marraskuun puolella välin, jonka jälkeen alkoi itse tulosten analysointi vaihe. Tutkimuksen toteutuksen aikataulu oli joustava, joka omalta osaltaan venytti tutkimusosion toteutusta. Opinnäytetyö prosessi kesti kokonaisuudessaan noin 8 kuukautta, mikä aiheutti haasteita pitää mielenkiinnon yllä prosessiin. Välillä oli vaikeuksia löytää aikaa opinnäytetyön tekemiseen, kun syksyllä oli päällä muitakin kursseja ja jaloissa pyöri villi taapero.

Opinnäytetyö eteni kokonaisuudessaan kuitenkin sujuvasti aina teoriaosuudesta kehitysehdotuksiin. Omasta mielestäni tutkimusongelmaan saatiin vastaus ja myös kehitysideoiden keksiminen kävi vastausten perusteella nopeasti. Oma ymmärtäminen asiakastytyväisyyteen teorian puolesta syveni valtavasti. Tämän lisäksi koko kyselytutkimuksen toteuttaminen oli mielenkiintoinen projekti. Tähän voidaan lukea kaikki kyselylomakkeen laadinnasta aina kysely vastauksien analysointiin asti. Eniten haasteita tuotti oikeiden lähteiden valitseminen useista eri vaihtoehdoista, sillä valinnanvaraa oli sekä kirjallisuuden ja internetin puolella paljon. Myös itse opinnäytetyö projektin päättäminen oli hankalaa, sillä aina tutkimuksesta löytyi pientä korjattavaa. Myös jälkepäin ajateltuna muuttaisin joitain kyselylomakkeen kysymyksiä, vaikka lomake palveli tällaisenaankin sen tarkoitusta hyvin.

Tiltoimisto X piti opinnäytetyö prosessia mielenkiintoisena. Erityisesti he olivat tyytyväisiä siihen, että pääsisivät vaikuttamaan itse toteutustapaan käytettävissä olleiden resurssien puitteissa. Toivon, että asiakastytyväisyystutkimuksessa on toimeksiantajalle hyötyä käytännössä ja asiakastytyväisyyttä seurattaisiin myös jatkossa säännöllisin väliajoin. Aina-kin palautelomakkeen pohjalta saadun tiedon perusteella opinnäytetyötä pidettiin erittäin hyödyllisenä, joka antoi myös lisäarvoa yritystoiminnalle.

Lähdeluettelo

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. WS Bookwell. Porvoo.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro Oy. Helsinki

Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki.

Hill, N., Brierley, J. & MacDougall, R 2003. How to measure customer satisfaction. Gower Publishing. England.

livonen, R 17.12.2013. Palvelun laatu tilitoimistossa. Luettavissa:
<http://www.rantalainen.fi/palvelun-laatu-tilitoimistossa/>. Luettu: 7.12.2014

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä.

Kinnunen, J., Laitinen, E.K, Laitinen, T., Leppiniemi, J., Puttonen, V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto? 3.p. KY-Palvelu Oy. Helsinki

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. WSOY. Vantaa.

Kurhinen, H. 27.1.2015. Toimitusjohtaja. Tilitoimisto X. Sähköposti

Lecklin, O. 1999. Laatu yrityksen menestystekijänä. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Lepola, R., Pulkkinen, I., Raivio, L. Selinheimo R., Sulkanen, L. 1998. Asiakaspalvelu. WSOY. Porvoo.

Lillrank, P 1998. Laatuajattelu. Otava. Keuruu.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2005. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita prima. Helsinki

Metsä-Tokila, T. 2011. Toimialaraportit. Taloushallinnon palvelut. Luettavissa:
http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1326/Taloushallinnon_palvelut_2011_web.pdf. Luettu: 8.7.2014

Pesonen, H-L., Lehtonen, J & Toskala, A.2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. PS-kustannus. Jyväskylä.

Pohjanmaan ekonomitoimisto, 2013. 5 syytä valita auktorisoitu tilitoimisto. Luettavissa: <http://artikkelit.ekonomitoimisto.fi/bid/265717/5-syyt%C3%A4-valita-auktorisoitu-tilitoimisto>. Luettu: 18.1.2015

Rope, T & Pöllänen, J. 1994. Asiakastyytyväisyys johtaminen. WSOY. Juva.

Salo, U. 2012. Kasvavat osaamisvaatimukset taloushallinnon ammattilaisille. Luettavissa: <http://tilisanomat.fi/content/kasvavat-osaamisvaatimukset-taloushallinnon-ammattilaisille>. Luettu: 7.12.2014

Santonen, P. 1996. Palvele ja markkinoi. Karisto Oy. Hämeenlinna

Sipilä, J.1996. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. WSOY. Porvoo.

Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J., Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. WSOY. Juva.

Taloushallintoliitto 2014a. Hyvä tilitoimistotapa. Luettavissa: http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/hyva_tilitoimistotapa/hyva-tilitoimistotapa-13-6-2005-/. Luettu:8.7.2014

Taloushallintoliitto 2014b. Tilitoimistopalveluiden hinnoittelu - hinta-laatusuhde tärkeintä. Luettavissa: http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/sopimus_kirjallisena/tilitoimistopalveluiden_hinnoitt/. Luettu: 14.7.2014

Taloushallintoliitto 2014c. Tilitoimistoissa hyvä työilmapiiri. Luettavissa: <http://www.taloushallintoliitto.fi/?x1745=1714242>. Luettu: 14.7.2014

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. 2003. Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill. New York.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Hyvä asiakkaamme!

Haluamme tutkia Tilitoimisto X:n asiakkaiden tyytyväisyyttä tilitoimiston palveluihin ja henkilökuntaan asiakastyytyväisyystutkimuksella. Tämän saatekirjeen lopussa on linkki kyselyyn, johon vastaamalla pystytte kehittämään tilitoimistomme toimintaa, sekä antamaan vapaata palautetta. Kyselyyn osallistuminen vie Teiltä aikaa vain noin 5-8 minuuttia ja vastausaika on 29.10-11.11.2014. Voitte käyttää alla olevaa henkilökohtaista linkkiä vain kerran vastataksenne kyselyyn.

Vastauksenne on erittäin tärkeä ja se auttaa meitä kehittämään tilitoimiston palveluja ja toimintaa jatkossa. Saamamme vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä. Kyselyn vastauksia ei yksilöidä, vaan tulokset esitetään yhteenvetona. Tutkimus toteutetaan Haaga-Helia ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijan Maria Koskenmaan opinnäytetyönä.

Tarvittaessa kyselyyn liittyviä lisätietoja voi kysyä tutkimuksen suorittajalta Maria Koskenmaalta, jonka yhteystiedot löytyvät alta.

Maria Koskenmaa
puh. 040xxxxxxx
maria.koskenmaa@myy.haaga-helia.fi

Ystävällisin terveisin

Maria Koskenmaa
Tutkimuksen suorittaja

Tilitoimisto X
Tutkimuksen toimeksiantaja

<https://www.webpolsurveys.com/R/6C970771733032EE.par>

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely lomake

Asiakastyytyväisyyskysely

Hyvä asiakaamme!

Valitkaa sopivin vaihtoehto joko alavetolaatikosta tai klikkaamalla valintaruutua.

Voit osallistua vain kerran ja vastausaika on 29.10-11.11.

1. Yrityksenne henkilökunnan määrä?

2. Millä toimialalla yrityksenne toimii?

- Rakentaminen
- Terveys- ja sosiaalipalvelut
- Majoitus- ja ravitsemistoiminta
- Tukku- ja vähittäiskauppa
- Taiteet, viihde ja virkistys
- Käsi- ja taideteollisuus
- Kuljetus ja varastointi
- Konsultointi
- Kauneudenhoito
- Muu, mikä?

3. Kuinka kauan olette olleet asiakkaana?

- Alle 1 vuotta
- 1-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- yli 10 vuotta

4. Käytössänne olevat palvelut?

- Palkat

- Laskutus
- Kirjanpito
- Maksatus

5. Mikä on kätevin tapa ottaa yhteyttä tilitoimistoomme?

- Puhelin
- Sähköposti
- Henkilökohtainen vierailu toimistoon
- Fax
- Facebook
- Muu, mikä?

6. Mikä on kätevin tapa tilitoimiston tiedotteiden toimittamiseen?

- Sähköposti
- Internet-sivut
- Facebook
- Muu, mikä?

7. Miten tyytyväinen olette seuraaviin asioihin tilitoimistossamme (Erittäin tyytymätön – Tyytymätön – En osaa sanoa – Tyytyväinen – Erittäin tyytyväinen)

*

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
PALVELUT JA HINTA					
Palvelun nopeus (esimerkiksi kirjanpitojen läpimenoaika)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun luottamuksellisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun huolellisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden hinta-laatu suhde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nykyinen palvelutarjonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimiston tiedottaminen (esimerkiksi lainsäädännön muutokset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Henkilökunnan tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan palvelualttius (henkilökunnan halu palvella)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan yhteydenpito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan vaihtuvuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyö kirjanpitäjien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimiston sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimiston tilojen viihtyisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitoimiston ilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mitä palveluja nykyisien käytössänne olevien lisäksi tulette tarvitsemaan seuraavan vuoden aikana?

- Palkat
- Laskutus
- Kirjanpito
- Maksatus
- Sähköinen taloushallinto

9. Mitä muita palveluja edellä olevien lisäksi toivoisitte meidän tarjoavan?

10. Mihin asioihin olette erityisen tyytyväinen?

11. Mihin asioihin toivoisitte parannusta?

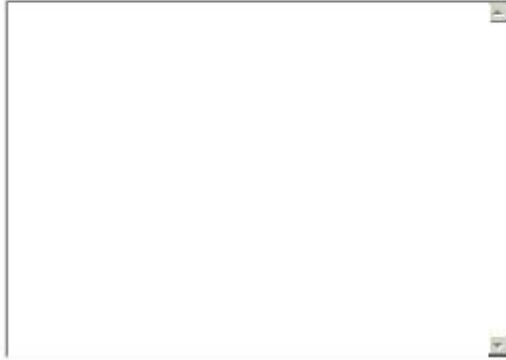
12. Minkä kokonaisarvosanan annatte Tilitoimisto

4 ▾

13. Suositteisitko kokemustenne perusteella tilitoimistoamme muille?

Kyllä ▾

14. Vapaata palautetta ja kehitysehdotuksia.

A large, empty rectangular text input field with a thin border and a small downward arrow icon in the top right corner.

Kiitos vastauksistanne!

Liite 3. Muistutusviesti

Hyvä asiakkaamme!

Lähetimme jokin aika sitten sähköpostiviestin liittyen Tilitoimisto X:n asiakastyytyväisyyskyselyyn. Tällä viestillä haluamme ystävällisesti muistuttaa teitä asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaamisesta. Jokainen vastaus on meille tärkeä ja kyselyyn vastaaminen vie vain hetken aikaanne. Henkilökohtainen linkki kyselyyn on vielä avoinna 11.11 asti.

Lisätietoja kyselystä saa Maria Koskenmaalta.

Puh: 040xxxxxx

E-mail: maria.koskenmaa@myy.haaga-helia.fi

Kiitos!

Ystävällisin terveisin

Maria Koskenmaa

Tutkimuksen suorittaja

Tilitoimisto X

Tutkimuksen toimeksiantaja

<https://www.webpolsurveys.com/R/6C970771733032EE.par>

Liite 4. Avoimien kysymyksien vastaukset

Kysymys 9. Mitä muita palveluja edellä olevien lisäksi toivoisitte meidän tarjoavan?

- Kirjanpito tällä hetkellä, en oikein osaa muuta kaivata
- Tähän mennessä saamani palvelut ovat olleet riittävät, tilinpöötökset, kirjanpito, veroilmoitukset sekä "suomentaminen" on ollut tarpeellista omalla kohdalla. Eli muita palveluita en itse tarvitse tällä hetkellä.
- Laskuaineiston sähköinen toimitus olisi hyvä lisäpalvelu.
- Yrityksen talousneuvontaa. Toivoisin, että kirjanpitäjä kertoo, jos näkee kirjanpidosta jotain erityistä yrityksen taloudesta.
- Ei erityistä tarvetta juuri nyt.
- Tämä paketti riittää minulle nyt tällä hetkellä
- Tilinpäätösanalyysi (Tulo & Tase) ainakin vuositilinpäätöksen yhteydessä 2 Kas-savirta-analyysi (mielellään osana kk-kirjanpitoa)
- materiaalin toimittaminen esim. dropbox tai google drive:n kautta
- velkojen perintä
- En osaa sanoa
- Verosuunnittelua ennen tilikauden päätöstä.
- Ei tarvetta muuhun.
- Vero neuvontaa, laajempaa tiliointiä ostolaskuille esim. huolto ja HK:t eriteltynä
- Neuvontaa. Aktiivisesti olla yhteydessä asiakkaaseen, jos huomaa jonkun asian joka olisi parempi hoitaa toisin.
- Voisi lähettää esim laskut sähköisesti esim vaikka pdf:inä. Ei tarvitsisi aina tehdä paperi rumbaa vaan voisi esim kerran viikossa laittaa laskut. Verotusneuvontaa. Kuinka optimoida verotuksen

Kysymys 10. Mihin asioihin olette erityisen tyytyväinen?

- alkuperehdytys oli hyvä. sen jälkeen tosin asiakas on jätetty jokseenkin omilleen...
- Erinomainen, ystävällinen, nopea ja asiantunteva palvelu.
- Joustavuuteen
- Sijainti, auttavaisuus
- Kommunikaatio. Te kysytte, pyydätte unohtuneet lappuset nopeasti. Jos itse kysyn jotain, teidän suunnalta vastavaan todella nopeasti, on selvitetty verottajalta asti asioita. Te puhutte virkamieskieltä eli olen saanut suomennoksia jos olen jostain ollut pihalla. Ystävällisyys, kaikki tehdään asiakas ja ihmislähtöisesti
- Mukava omakirjanpitäjä.
- sijainti, palvelun nopeus, yhteydenpito nopeasti meilitse toimii hyvin, tämä tapa on parempi kuin puhelin :)
Hyvä että muistutetaan asiakasta huomioitavista asioista, esim muutokset verotuksessa tms mitä ei tule seuranneeksi itse.
- Nopea vastaus tavanomaisiin kysymyksiin
- Tilitoimisto neuvoo ja avustaa erilaisissa kysymyksissä. Kirjanpitoaineistosta saa kuukausittain tarkempaakin tietoa, jotta pysyy itsekkin paremmin kartalla.
- Hyvään ja luotettavaan palveluun ja että tarvittaessa voimme laajentaa palvelun skaalaa.
- Ammattitaitoinen, ystävällinen kaiken lisäksi huolehtivainen henkilökunta-
- Yrittäjähenkiseen ilmapiiriin
Henkilöstöön
Palvelualttiuteen
Ystävällisyyteen
- huolellisuus
- Ystävällisyys, palvelualltius
- tilitoimistosta saa neuvontaa ja vaikuttaa siltä että henkilökunta neuvoo mielellään, ainakin Niina
- Vastaukset tiedusteluihin saa nopeasti ja toiminta tuntuu tehokkaalta ja asiantuntevalta.
- Perusasiat toimivat.
- Henkilökunnan tavoittaa helposti; viesteihini vastataan nopeasti. Palkat lasketaan nopeasti, ja kirjanpito tehdään samoin nopeasti ja huolella. Toimitusjohtaja Niina vastaa kysymyksiini selkokielellä, ja on auttanut minut yrittämisen alkuun. Niina myös selvittää nopeasti asiat, joihin ei heti tiedä vastausta. Tähän olen ollut erityisen tyytyväinen

- palvelun sujuvuus ja tiedonsaantiin.
 - Palvelu ja asiakasystävällisyys on erinomaista. Helppo lähestyä ja kysyä mitä vain mieltä askarruttaa. Erityiskiitos Sonjalle!
 - Asioiden nopea hoito, ystävällisyys
 - Aktiiviseen huolenpitoon
 - Luotettavuuteen ja lakien mukaiseen toimintaan.
 - Joustavuuteen.
 - Uudella yrittäjällä on paljon epäselvää ja selvitettävää ja olen saanut nopeasti apua kun on tarvinnut selvittää jotakin.
 - Tulee aina hyvä mieli kun käy toimistolla kun työt on niin iloisia :)
 - Asiakaspalveluun. Aina voi kysyä tyhmiäkin ja aina saa ystävällistä ja asiantuntevaa palvelua!!! +++
 - Yleensä nopea toiminta.
 - Huolenpitoon, kirjanpitäjäni muistuttaa jos en ole toimittanut materiaalia ajoissa.
 - Kirjanpito dokumenttien selkeys, "luettavuus"
 - Minna on ihan huippu.
 - Luotettavuus: en muista kuin ehkä 2 pientä virhettä tapahtuneen reilun kolmen vuoden aikana. Lisäksi osattu hyvin neuvoa ja tiedottaa asioista.
 - selkeään information, aina voi kysyä jos jokin askarruttaa. Saa nopeasti vastauksen.
 - Asioihin tulee nopeasti vastaukset ilman pitkiä odotteluja.
 - Lainsäädösten mukainen toiminta
 - Varmuuteen ja yleiseen toimintaan
 - Sujuvaan yhteis työhön.
 - Palvelualltiuteen ja tavoitettavuuteen
 - Palveluun
 - Sijainti.
 - Palvelun nopeus
 - Osaamattoman asiakkaan kaikista muistettavista asioista huolehtiminen.
- KIITOS!
- Helppo ottaa yhteyttä ja kysymyksiin vastataan
 - Henkilökohtainen palvelualltius. Juuri minun asialleni riittää aina aikaa, olkoonkin kuinka pieni asia tahansa. Asiat hoidetaan samantien. - Loistavaa!
 - Kokonaisuuteen.

Kysymys 11. Mihin asioihin toivoisitte parannusta?

- Kaikki hyvin
- Yksi työntekijä hoitaisi asiani
- tällä hetkellä ei tule mitään mieleen.
- Nettisivujen ilmeeseen
- Tiedon kulkuun yrityksen sisällä.
- osa henkilökunnasta ollut harjoittelijoita, joskus pientä sekannusta sen vuoksi, mutta ymmärretään, ehkä voisi tarkistuttaa osaavammilla ennen kuin on yhteydessä asiakkaaseen.
- Katsotaan heti todetut virheet läpi. Mistä johtuu. Ei odoteta, että asiakas alkaa kysellä. Väärien vastausten antamiseen suhtauduttaisiin riittävällä vakavuudella. Myönnetään ja pahoitellaan. ALV:n ilmoitusaikaa nopeutetaan. Nyt nopealla toimitusajallakin toisinaan alle viikko sen maksamiseen.
- Että laitettaisiin helpommin kyselyä sähköpostitse kirjanpitoaineiston epäselvistä asioista, eikä yritettäisi itse niitä päätellä.
- Ei erityistä toivetta.
- Voisi olla paikallaan (jos vaan aikaa on) niin pitää muutama kerran vuodessa henk.koht. tapaamisia, jossa käytäisiin läpi ja/tai annettaisiin opastusta vaikkapa yrityksen kannattavuuteen ja sen kehittämiseen liittyviä asioita.
- Jos veromuutoksista voisi saada tietoa.
- jotkut uudemmat kirjanpitäjät eivät ole välttämättä aina parhaimmillaan puhelimes-
sa, tuntuu että ehkä jännittää tms.
- Mahdollisuus saada laskuille jokin kiinteä eräpäivä olisi plussaa. Myös e-laskutus olisi kätevä (nostaisi kuitenkin kaiketi asiakkaille kuluja).
- Henkilökunta vaihtuu useasti ja siksi tuntuu olevan ongelmia. En ole saanut tarpeeksi selviä vastauksia niin että ymmärtää. Henkilökunta ei ole asiakkaan puolella.
- Ettei kirjanpitäjä vaihtuisi koko ajan
- Olen tyytyväinen näin.
- En osaa sanoa
- Olisi hyvä, jos tilitoimisto voisi noutaa tiliotteen pankista konekielisenä. Samoin verkkolaskujen tulostaminen on mielestäni on typerää, kun lasku kerran tulee laskuttajalta sähköisessä muodossa. Nykyisin moni laskuttaa paperilaskun lähettämisestä lisämaksun.

- Esim. tilinpäätöksen yhteydessä näkökantaa sille millä mallilla yrityksen asiat näyttäisi olevan ja mihin kannattaisi kiinnittää huomiota. Henkilökohtaisia neuvoja.
- Varsinkin aloittelevien yrittäjien kohdalla kirjanpitäjän suunnalta vähän oma-aloitteisuutta ja "asiakkaan puolustamista" eli vähän voisi tarkistella mitä aloittelija on verolappuihin yms ilmoitellut, ettei tule yllärimätkyjä tms. Sellaista apua siis kesken tilikaudenkin että ilmoittaisi asiakkaalle jos jotain muutoksia kannattaisi tehdä..
- En ole itse aina kovinkaan helposti tavoitettavissa puhelimitse "virka-aikaan", joten sähköposti on paras tapa pitää yhteyttä, aika usein yritetään soittaa vastauksia tiedusteluihin ja jos olen tavoitettavissa, niin todennäköisesti menossa eikä silloin ehdi niin hyvin sisäistää asiaa josta keskustellaan.
- Tällä hetkellä en mihinkään
- Enemmän ohjeistusta asioihin, esim. miten voi hyödyntää veroetuja yms.
- Nopeampaa ja ajantasaista kuukausittaista tulosta ja tasetta sekä tilinpäätöstä
- Toivoisin hieman proaktiivisempaa otetta yritykseni asioihin. Tämä voi tarkoittaa myös maksullisia lisäpalveluita, joita toivon tilitoimiston suositteluvan minulle tarpeen mukaan.
- Jos olen sopinut kirjanpitäjäni kanssa jotain, hän unohtaa mitä olimme sopineet.
- Yhteydenpitoa ja kysymyksiä varten voisi olla nimetty yhteyshenkilö kullekin asiakkaalle. Näin asiakkaana tietäisin helposti kenelle kysymykseni kohdistan.
- Sähköistä taloushallintoa lähinnä odoteltu
- Henkilökunnan yleinen alan kokemus ja sen mukainen ammattitaito vielä vajaa
- Infoamiseen: Toimiston kysymys: Mihin laitan tämän tarjoilu kustannuksen? Ei näin vaan Tarjoilukustannukset voidaan laittaa kahteen eri paikkaan, joista tämä on teille edullisempi. Se tarkoittaa tätä että Toinen esimerkki: Toimiston vastaus Verovapaita osinkoja ei ole. Näin pitäisi vastata: Osinkojen verotus on muuttunut. Tässä ehdotus osingoista ja osingon jaon kustannuksista. Hatutessamme voimme myös keskustella tarkemmin osingon verotuksen muutoksista esim puhelimitse.
- Ehkä hivenen huolellisuuteen kirjanpidossa. Ei mitään suuria asioita :-)
- Joskus puututaan pikkuasioihin turhan innokkaasti

Kysymys 14. Vapaata palautetta ja kehitysehdotuksia Tilitoimisto X:lle

- Aloittavalle yrittäjälle vielä enemmän neuvontaa myös esim. ensimmäisen tilinpäätökseen asti. Ja toki myöhemminkin. Olisin suositellut eli vastannut kysymykseen 13 kyllä mutta kyselytyökalu ei antanut sitä mahdollisuutta
- kiitos tähän astisesta yhteistyöstä :)
- Jatkaa samaan malliin. Mukavaa loppuvuotta!
- Voisiko olla henkilökohtainen yhteyshenkilö, nyt vaihtelee usein?
- Eri käsittelijät hoitavat yrityksen asioita. Tämä johtaa siihen, että mitään tavanomaista käytäntöä ei pääse syntyään. Aina on erillisesti selvitettäviä asioita, jotka kuormittavat jo muutenkin yrittäjän työmäärää. Jos näistä vaaditaan lisäselvityksiä eri tavoilla (joista usemmat eivät perustu mihinkään lakiin tai määräykseen) on se turhauttavaa. Ulkoistuksen tarkoitus on helpottaa omaa työtä ja lisäpyynnöt asiakkaalle pitäisi tehdä vain jos aivan välttämätöntä.
- Itse kokisin pienyrittäjänä mukavammaksi, että minulla olisi yksi tietty kirjanpitäjä nimettynä ja hänelle mahdollinen sijaistaja. Silloin tietäisin kenelle kannattaa laittaa viestiä ja olisin luottavaisempi siihen, että kirjanpitäjäni tietää yritykseni koukerot. Nyt kun useampi kirjanpitäjä tekee kirjanpitoani, voidaan sama asia kirjata useammalla tavalla, mikä taas hankaloittaa minun pysymistä ajantasalla. Jos kirjanpitäjän nimeäminen on mahdotonta, pitäisi toiminnasta tehdä selkeän yhdenmukaista ja jokaisen kirjanpitäjän pitäisi olla täysin perillä kaikkien asiakasyritysten liiketoiminnasta. Esimerkiksi verottajalle meinasi lähteä selvitys, josta oli kokonaan unohdettu jakaa liikevaihtoni kahden eri toimialan kesken.
- Hyvää työtä olette tehneet ISO KIITOS!!!!
- Terveisiä tytöille, kivoja olette.
- Kiitos monista avun antamisen hetkistä!
- Ehdotuksia viimeksi ei parannettu tai huomioitu joten turha vaiva.
- Minulta ei tule paljon paperia tilitoimistolle. Kun Niina teki kirjanpitoa, oli veloitusai-
ka 1h. Ilmeisesti asiani ovat niin helppoja, että kirjanpitoani annetaan aina yrityksen
uusimmalle työntekijälle. Heiltä menee 1,5h samaan työhön vaikka olisi vain muu-
tama lippulappu. Minulla on tunne, että maksan turhasta ja se tuntuu pahalta.
- Iso kiitos koko porukalle!
- Kiitos yhteisistä menneistä ja tulevista vuosista. Mahtavaa palvelua!
- Isompi postilaatikko jonne olisi helppo jättää kirjanpitomateriaalit. Muutoin en keksi
muuta kuin jatkaa samaan malliin!
- En osaa sanoa

- Liian "ryhmäkohtelua". Ei tunnu henkilökohtaiselta palvelulta, kun tehdään juuri ta-
san se mikä on pakko, muttei juuri muuta.
- Jatkakaa tytöt samaan mallin <3
- Ei mitään kehitettävää ole tullut vielä mieleen...Ainoastaan nettisivut on vähän
kummalliset, koska kaikki tieto on yhdellä sivulla (blogityyliin). Mutta ei se häiritse
minua, mutta yrityksen oman markkinoinnin näkökulmasta yrityksen asiantuntijuut-
ta korostavat syylikkäätt nettisivut olisi ehkä paremmat. Toisaalta nyt nettisivuista
tulee kotoisa fiilis.
- Toivoisin enemmän tukea ja neuvontaa. Muuten ihan hyvä palvelu.
- Asiakkuusbonusjärjestelmä ! 3-vuoden asiakkuus, antaa 1kk`n maksuttoman kir-
janpidon. 5-vuoden asiakkuus, antaa yhden maksuttoman tilinpäätöksen ja niin
edelleen asiakkuus palkitseminen pitkästä toimeksiantosuhteesta.
- Miettikää palvelutarjontaanne eri kokoisten asiakkaiden näkökulmasta. Mitä palve-
luja minkäkin kokoinen asiakkuus tarvitsee ja millä syklillä. Tarjotkaa asiakkaillen-
ne enemmän neuvontaa. Keskustelkaa asiakkaan kanssa missä olisi järkevää
tehdä toisin tai ylipäätään miten kirjanpidolliset asiat kannattaa asiakkaan tehdä.
Moni asiakas kuitenkin on oman osaamisalueen ammattilaisia, heillä ei ole tietoa
tai mielenkiintoa perehtyä kirjanpidollisiin asioihin ja sen takia se ulkoistetaan am-
mattilaiselle. Näin ollen ammattilaisilta odotetaan aktiivisempaa ja neuvovampaa
otetta.
- Kiitos hyvästä työstä, avusta ja ystävällisestä muistuttamisesta! :)
- Hyvää toimintaa joka hommassa.
- Jatkakaa samaan malliin !
- Aloittakaa Verotusoptimointi palvelu Sähköinen laskujenlähetytys palvelu
- Kiitos ihan jokaiselle teistä!